



# BANCO DA FAMÍLIA

## BALANÇO SOCIOAMBIENTAL

2019





## Mensagem da Presidente

Os dados mais recentes do IBGE apontam para o cenário de que um a cada quatro brasileiros vive atualmente em condições de pobreza. Isso representa mais de 54 milhões de pessoas com dificuldades de acesso à moradia, bens, serviços e oportunidades. Na região sul, existem 627 mil cidadãos vivendo em condição ainda mais grave, na extrema pobreza, com renda de até R\$ 145,00 ao mês.

Trabalhar na linha de frente do enfrentamento à pobreza vai muito além do ponto de vista monetário: está relacionado aos direitos fundamentais do ser humano, à sustentabilidade, tecnologia, criatividade e cooperação de esforços coletivos.

Esses são alguns dos pilares de sustentação do Banco da Família na trajetória que nos trouxe ao posto de melhor operadora de microfinanças da América Latina, reconhecido pela Agência Microrate em 2018.

A capacidade de resiliência e superação está no nosso DNA desde a fundação, numa sala de seis metros quadrados na Associação Comercial e Industrial de Lages, há 21 anos. Nosso propósito de transformação social transpôs as fronteiras dos



nossos sonhos e já alcançou mais de 1.200.000 pessoas em mais de 308 mil operações que realizamos desde então.

Partindo da premissa de que o crédito não é apenas uma ferramenta de apoio aos negócios produtivos, mas um elemento para o desenvolvimento da vida das pessoas, a superação da pobreza se faz possível com a integração dos mais pobres à ordem econômica, por meio da política de microfinanças que os coloca como protagonistas de seu próprio desenvolvimento.

Diante do Balanço Socioambiental de 2019, fica evidente que todo esse trabalho de impacto social traduz o grande empenho de cada um dos nossos 176 colaboradores em transformar vidas, gerando a força motriz da atuação exitosa do Banco da Família na economia brasileira.

## Índice

Quem somos	5
Nossa história	6
Onde estamos	12
Plano de expansão	20
Impacto social	22
Público atendido	24
Nossos produtos	26
Histórias que amamos contar	39
Saneamento em pauta	40
Gestão de pessoas	44
Inovação Social	52
BF na comunidade	60
Sustentabilidade	68
Relacionamento com clientes	70
Parcerias	72
Destaques	74
BF em números	79
Parceiros	82

# Quem Somos

Exercitamos diariamente a crença nas pessoas porque acreditamos em seus ideais, confiamos em sua capacidade, no seu talento e assim impulsionamos a mudança.

Apoiadas, elas transcendem o ciclo de exclusão e subdesenvolvimento e passam a ser protagonistas de histórias inspiradoras, que traduzem a crença de que podem fazer, podem transformar e podem pertencer. Essa é a nossa causa!

Somos o BANCO DA FAMÍLIA - instituição catarinense que atua em Santa Catarina, Paraná e Rio Grande do Sul.

Há mais de duas décadas atuamos como agente de transformação social. Já somamos cerca de 1.300.000 pessoas impactadas diretamente e impulsionamos os pequenos negócios de centenas de milhares de pessoas que desejam empreender, construir a casa própria, melhorar instalações sanitárias ou financiar despesas extraordinárias não previstas.

O nosso propósito é provocar cada vez mais impacto social, transformando a realidade de

milhares de famílias por meio de pequenas ações que as levarão a conquistar uma melhor QUALIDADE DE VIDA. Teremos assim, diariamente, novos protagonistas de outras tantas histórias inspiradoras que amamos contar!

A nossa missão é “promover a melhoria da qualidade de vida, atuando em microfinanças como agente de transformação social”.



# Nossa História

## 1998



O sonho de criar um banco diferente, voltado às necessidades de pessoas que vivem à margem do sistema financeiro tradicional, com foco exclusivo nos pequenos negócios, nasceu em uma pequena sala da ACIL - Associação Comercial e Industrial de Lages, em 1998. Foi uma iniciativa da Câmara da Mulher Empresária, que após várias pesquisas e viagens para outros países como Itália e Alemanha decidiu pela implantação de uma Organização Não Governamental (ONG) ligada à Rede Mundial Women's World Banking (WWB) Banco da Mulher.

## 2003

Em 2003, passou a se chamar "Banco da Família", visando ampliar sua abrangência. Segue nessa década um crescimento contínuo, de forma sustentável, sempre vinculado à missão institucional de promover a melhoria da qualidade de vida nas regiões de atuação.



## 2010

Um dos maiores bancos da Europa, o BNP escolhe a primeira entidade de microfinanças para financiar no Brasil: o Banco da Família. O banco de capital francês financia entidades de microfinanças que se destacam por sua atuação, em vários países do mundo. Nesse mesmo ano, o Banco da Família foi incluído, pela primeira vez, no ranking "The 100 Top", publicação do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), que analisa instituições do gênero mais bem pontuadas da América Latina e do Caribe.



## 2014

Recebe o Prêmio CITI - Melhores Microempreendimentos. Seleccionada como Instituição de Microfinanças Inovadora com o case Academia BF - programa de capacitação continuada, que desenvolve a excelência humana e profissional de seus colaboradores.

## 2017

Primeira parceria da organização norte-americana water.org no Brasil é firmada com o Banco da Família, possibilitando conceder crédito orientado para levar água tratada e saneamento às famílias que residem em áreas carentes desse benefício social. Nesse mesmo ano a presidente Isabel Baggio participa do Meeting 2017 SPTF - Social Performance Force - Força Tarefa de Desempenho Social, na cidade do México, apresentando o case do Banco da Família para as demais instituições de microcrédito do mundo.



## 2018

O Banco da Família é classificado pela MicroRate como a melhor e maior instituição de microfinanças privada do Brasil e segunda melhor da América Latina e Caribe. Nesse mesmo ano, no dia 20 de outubro, comemorou 20 anos de atuação, reunindo colaboradores e pessoas/instituições que colaboraram para a sua implantação e desenvolvimento ao longo dessas duas décadas.



2019

# MISSÃO

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

Desenvolvemos soluções financeiras customizadas que proporcionam a conquista de sonhos.

# 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.

# VALORES

- Apoio à mulher
- Comprometimento
- Cooperação
- Eficiência
- Ética
- Inovação
- Valorização do ser humano

# NEGÓCIO



# Onde Estamos

Santa Catarina

**84**  
Municípios  
atendidos

**23**  
Unidades  
de atendimento



Abdon Batista  
Agrolândia  
Agronômica  
Água Doce  
Alfredo Wagner  
Anita Garibaldi  
Arroio Trinta  
Atalanta  
Aurora  
Bocaina do Sul  
Bom Jardim da Serra  
Bom Retiro  
Braço do Trombudo  
Brunópolis  
Caçador  
Calmon

Campo Belo do Sul  
Campos Novos  
Capão Alto  
Capinzal  
Catanduvas  
Celso Ramos  
Cerro Negro  
Correia Pinto  
Curitibanos  
Florianópolis  
Fraiburgo  
Frei Rogério  
Guarujá  
Herval D'Oeste  
Ibiam  
Iomerê

Ipira  
Ituporanga  
Jaborá  
Joaçaba  
Lacerdópolis  
Lages  
Laurentino  
Lebon Regis  
Leoberto Leal  
Luzerna  
Macieira  
Mirim Doce  
Monte Carlo  
Otacílio Costa  
Ouro  
Painel

Palhoça  
Palmeira  
Petrolândia  
Pinhal da Serra  
Pinheiro Preto  
Piratuba  
Ponte Alta  
Ponte Alta do Norte  
Pouso Redondo  
Rancho Queimado  
Rio das Antas  
Rio do Campo  
Rio do Oeste  
Rio do Sul  
Rio Rufino  
Salete

Salto Veloso  
Santa Cecília  
Santo Amaro da Imperatriz  
São Cristovão do Sul  
São Joaquim  
São José  
São José do Cerrito  
Taió  
Tangará  
Taquara Verde  
Timbó Grande  
Treze Tílias  
Trombudo Central  
Urubici  
Urupema  
Vargem

Vargem Bonita  
Videira  
Zortea

**3.2 Milhões**  
População  
abrangida



**Agência Curitibanos**

Av. Coronel Vidal Ramos, 588 - Bairro: Centro  
(49) 3245-0904



**Unidade Campos Novos**

R. Coronel Farrapo, Sala 01, 1255  
Bairro: Centro  
(49) 3544-2503



**Agência Lages**

Rua Coronel Córdova, 59 - Bairro: Centro  
(49) 3251-0444



**Unidade Anita Garibaldi**

R. Frei Rogério, 57  
Bairro: Centro  
(49) 3543-0007



**Unidade Correia Pinto**

R. Getúlio Vargas, 168, sala 02  
Bairro: Centro  
(49) 3243-4165



**Unidade Joaçaba**

R. Francisco Lindner, Sala 01, 87  
Bairro: Centro  
(49) 3554-0337



**Unidade Santa Cecília**

R. Tania Apª Ceolla Gaudêncio, 217  
Bairro: Centro  
(49) 3244-1118



**Unidade Guarujá Lages**

Av. Trinta e Um de Março, 1169  
Bairro: Guarujá  
(49) 3222-4643



**Unidade Otacílio Costa**

Av. Olinkraft, 2568  
Bairro: Pinheiros  
(49) 3275-0464



**Unidade Palhoça**

Av. Pref. Nelson Martins, 1171 - ACIP  
Bairro: Centro  
(48) 99111-6449



**Agência Videira**

Av. Coronel Vidal Ramos, 588 - Bairro: Centro  
(49) 3245-0904



**Unidade São Joaquim**

R. Getúlio Vargas, 168, sala 02  
Bairro: Centro  
(49) 3243-4165



**Unidade Urubici**

Av. Adolfo Konder, 2468  
Bairro: Esquina  
(49) 3278-5147



**Sede Administrativa**

R. Vidal Ramos Júnior, 58  
Bairro: Centro  
(49) 3251-0424



**Unidade Caçador**

Av. Barão do Rio Branco, 393  
Bairro: Centro  
(49) 3567-5671



**Unidade Fraiburgo**

R. Padre Biaggio Simonetti - SI 02, 83  
Bairro: Centro  
(49) 3246-0251

**Atendimentos remotos no estado**

Alfredo Wagner  
Catanduvas  
Capinzal  
Florianópolis  
São Cristóvão do Sul  
Palhoça  
Pouso Redondo  
Timbó Grande  
Tangará



# Rio Grande do Sul

**28**  
Municípios  
atendidos

**6**  
Unidades  
de atendimento

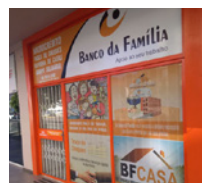
- Antônio Prado
- Bento Gonçalves
- Bom Jesus
- Campestre da Serra
- Capão Bonito do Sul
- Carlos Barbosa
- Caseiros
- Caxias do Sul
- Esmeralda
- Farroupilha
- Flores da Cunha
- Garibaldi
- Ibiaçá
- Ibiraiaras
- Ipê
- Jaquirana
- Lagoa Vermelha
- Monte Alegre dos Campos
- Monte Belo do Sul
- Muitos Capões
- Nova Petrópolis
- Sananduva
- São João da Urtiga
- São Jose dos Ausentes
- São Marcos
- Vacaria
- Vale Real
- Veranópolis



**Agência Caxias do Sul**  
R. Visconde de Pelotas, 603  
Bairro: Centro  
(54) 3290-8500



**Unidade Bento Gonçalves**  
R. Júlio de Castilhos - Loja B, 322  
Bairro: Centro  
(54) 3055-3375



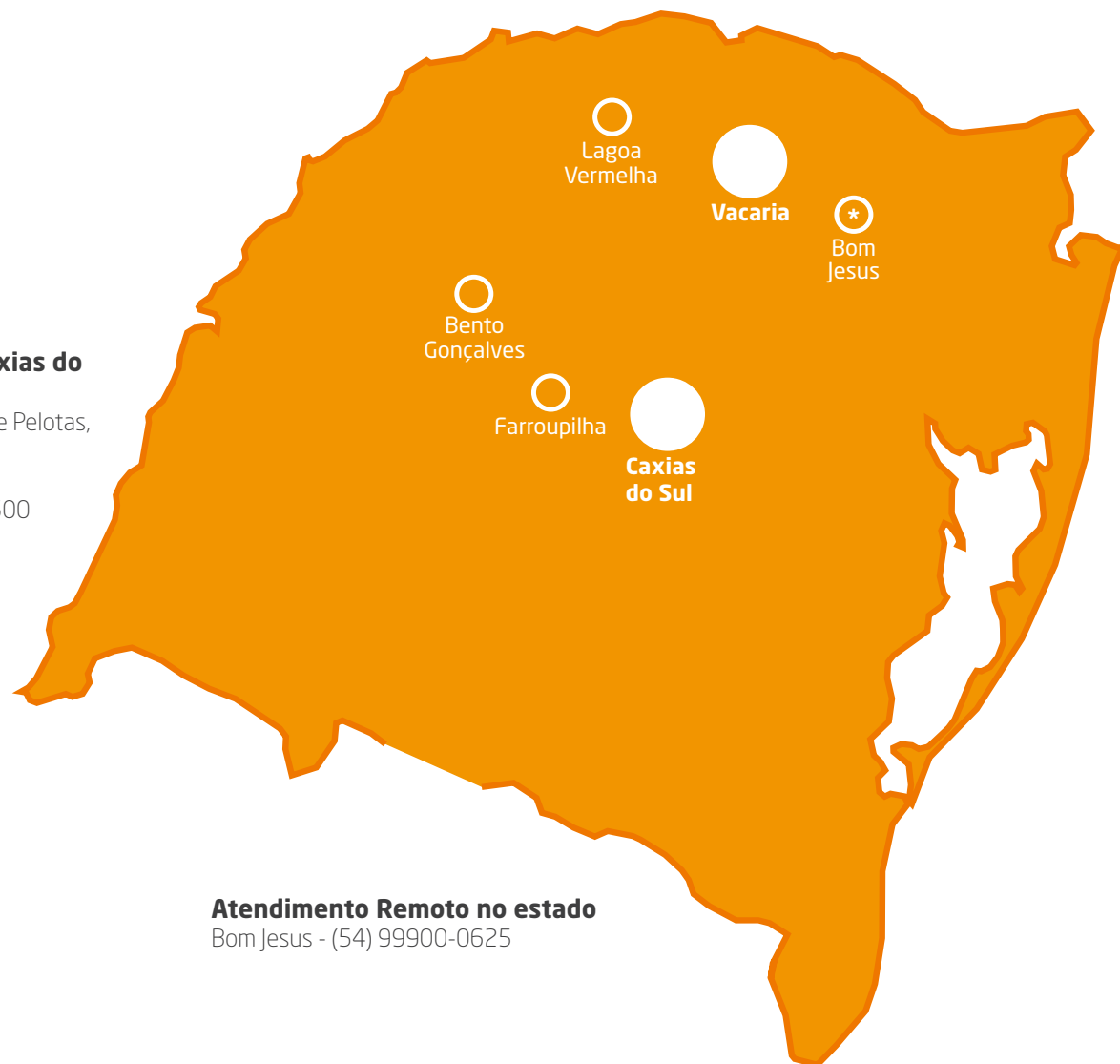
**Unidade Farroupilha**  
R. Tiradentes, 56  
Bairro: Centro  
(54) 3035-2880



**Agência Vacaria**  
Av. Moreira Paz, 441  
Bairro: Centro  
(54) 3232-0116



**Unidade Lagoa Vermelha**  
R. Protásio Alves - Sala 01, 690  
Bairro: Centro  
(54) 3358-3272



**Atendimento Remoto no estado**  
Bom Jesus - (54) 99900-0625

**2.3 Milhões**  
População  
abrangida

# Paraná

# 17

## Municípios atendidos

- Bituruna
- Cruz Machado
- General Carneiro
- São Mateus do Sul
- União da Vitória
- Antônio Olinto
- Canoinhas
- Irineópolis
- Jangada do Sul
- Maletti
- Matos Costa
- Paula Freitas
- Paulo Frontin
- Porto União
- Porto Vitória
- São Miguel da Serra
- Três Barras

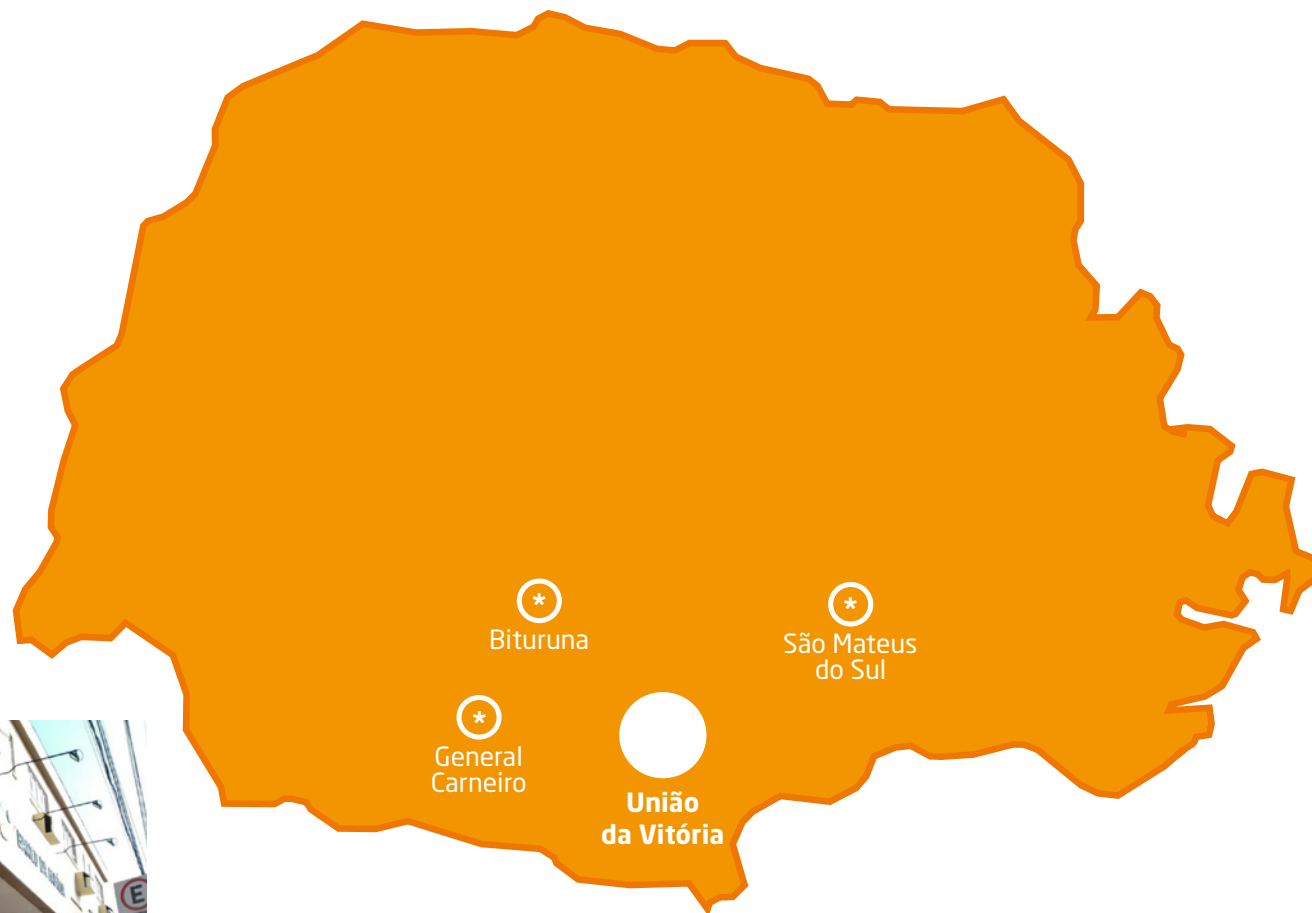
# 4

## Unidades de atendimento



### Agência União da Vitória

R. Professora Amazília, 566  
 Bairro: Centro  
 Fone: (42) 3523-1696



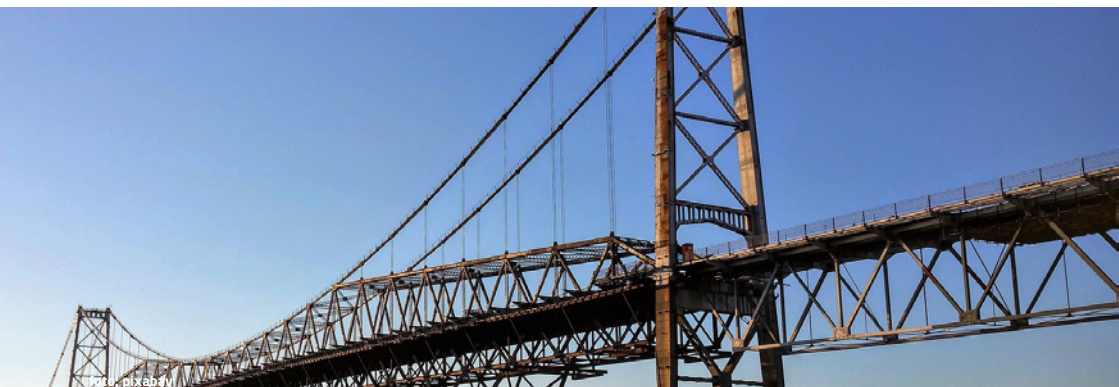
### Atendimentos remotos no estado

Bituruna - (42) 99132-7929  
 General Carneiro - (42) 99153-7963  
 São Mateus do Sul - (42) 9 9966-0467

**304 Mil**  
 População abrangida

# Plano de Expansão

## Chegada na Grande Florianópolis



Moradores da região da Grande Florianópolis contam com os serviços do Banco da Família. O início dos trabalhos na região deu-se no dia 9 de setembro na unidade localizada nas dependências da Associação Empresarial de Palhoça. As cidades contempladas com o atendimento remoto serão Palhoça e Florianópolis.

“O desenvolvimento regional e o bem estar da população estão diretamente relacionados à geração de renda. Por isso o Banco da Família se coloca como agente ativo para impulsionar negócios e melhorar as condições das famílias”, disse a presidente da instituição, Isabel Baggio.

O presidente da ACIP, Ivan Cadore mencionou os índices de saneamento básico de Palhoça para indicar a importância da chegada da instituição. “Temos um dos piores índices em termos de rede e tratamento de esgoto e o Banco da Família traz uma linha de crédito interessante para melhorar as condições nessa área, além de outros serviços”.



## Novos Horizontes

Além de União da Vitória, onde existe uma unidade física do Banco da Família, Bituruna, General Carneiro e São Mateus do Sul no Paraná contam com o trabalho dos Agentes de Crédito que representam a instituição e cortam distância, levando atendimento à população dessas comunidades.

Em Santa Catarina os novos atendimentos remotos foram nas cidades Catanduvas, Timbó Grande, Pouso Redondo, Tangará, Alfredo Wagner e São Cristóvão do Sul e no Rio Grande do Sul na cidade de Bom Jesus.



O Banco da Família tem apostado em tecnologia móvel para se aproximar ainda mais da população. Munidos de smartphones, tablets e internet, agentes de crédito têm sido recrutados e capacitados para atuarem de forma remota em municípios onde não há unidade física da instituição.

A inovação, iniciada em março, tem permitido que o Banco da Família chegue na casa do cliente com os mesmos produtos oferecidos nas agências. Com autonomia para prospectar, fazer análise de crédito e fechar contratos, os Agentes de Crédito ainda contam com apoio operacional da unidade física da cidade mais próxima.

# Impacto

# Social<sub>2019</sub>

**94.440**

Pessoas impactadas

**20.784**

Clientes ativos

**23.610**

Operações realizadas

**4.077,12**

Ticket médio (em R\$)

**2,35%**

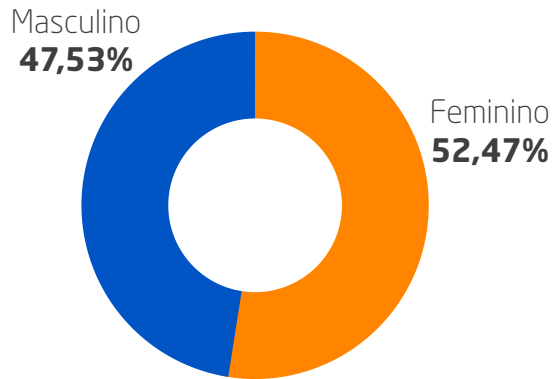
Inadimplência

**84.738.947,11**

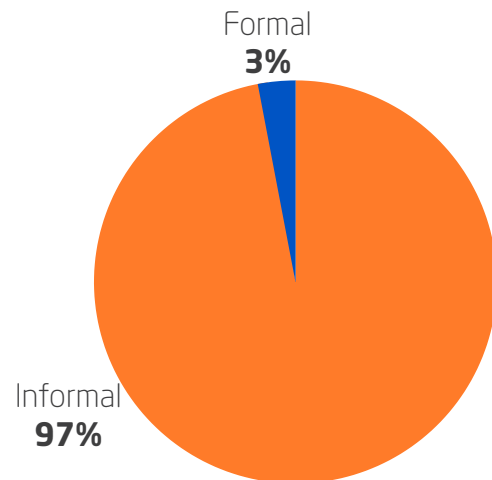
Carteira Ativa (em R\$)

# Público Atendido

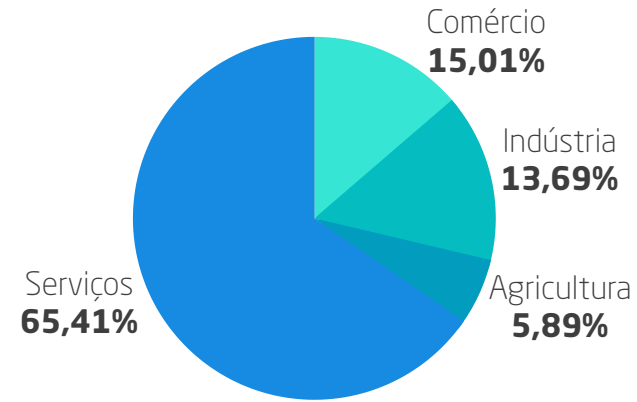
## Gênero



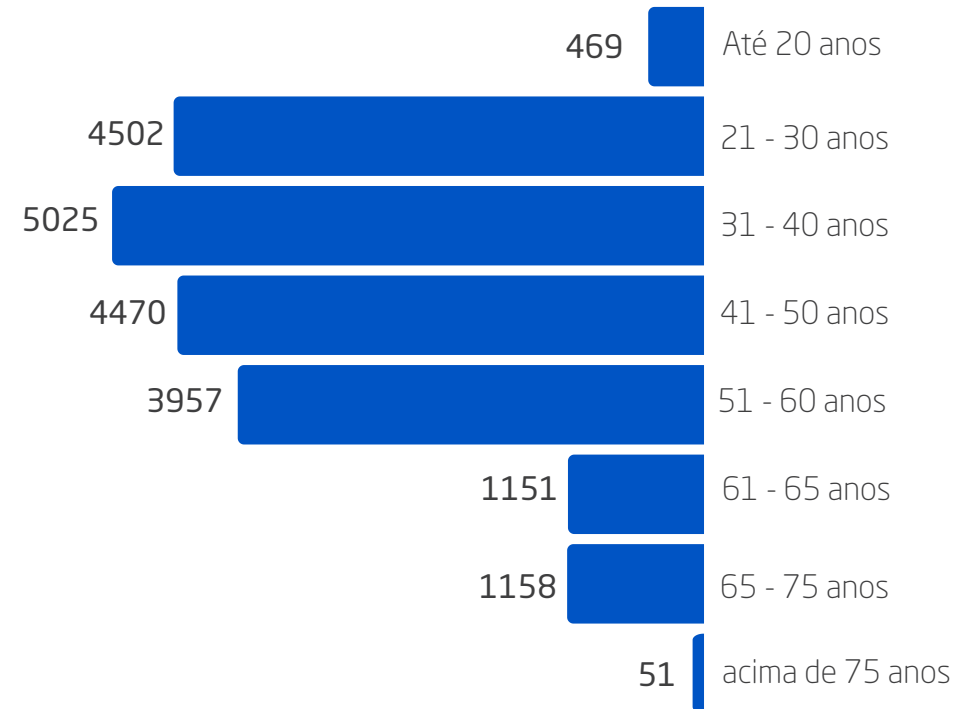
## Perfil do empreendedor



## Perfil de Atividades



## Perfil de idade por número de operações





# Nossos



**BF MICROCRÉDITO**

Financia negócios formais ou informais.

**27.668**

Pessoas beneficiadas

**4.587,32**

Ticket médio (em R\$)

**6.917**

Número de operações

**31.730.509,78**

Valor emprestado (em R\$)

# Produtos



**BF REFORMA**

Financia compra de material de construção e mão de obra.

**13.104**

Pessoas beneficiadas

**4.897,43**

Ticket médio (em R\$)

**3.276**

Número de operações

**16.043.969,51**

Valor emprestado (em R\$)



**BF CASA**

Financiamento de casas populares.

**2.188**

Pessoas beneficiadas

**10.399,49**

Ticket médio (em R\$)

**547**

Casas financiadas

**5.688.523,57**

Valor emprestado (em R\$)

Construção ou reforma de banheiro, fossa séptica, entre outros.



**BF SANEAMENTO**

**7.448**

Pessoas beneficiadas

**3.357,16**

Ticket médio (em R\$)

**1.862**

Número de operações

**6.251.025,36**

Valor emprestado (em R\$)



Antecipa recebimento de cheques pré-datados para empreendedores.

**21.756**

Pessoas beneficiadas

**1.614,41**

Ticket médio (em R\$)

**5.439**

Número de operações

**8.780.771,50**

Valor emprestado (em R\$)

Em parceria com o Governo do Estado de Santa Catarina, o Banco da Família oferece crédito a juro zero, exclusivo para catarinenses.

**JURO  
ZERO%**

**3.908**

Pessoas beneficiadas

**2.755,48**

Ticket médio (em R\$)

**977**

Número de operações

**2.692.099,89**

Valor emprestado (em R\$)



Empréstimo tomado por mais de uma pessoa.

**400**

Pessoas beneficiadas

**3.419,32**

Ticket médio (em R\$)

**100**

Número de operações

**341.932,03**

Valor emprestado (em R\$)

Financiamento para reconstrução após catástrofes naturais.



**BF EMERGÊNCIA**

**72**

Pessoas beneficiadas

**4.138,56**

Ticket médio (em R\$)

**18**

Número de operações

**74.494,00**

Valor emprestado (em R\$)



Seguro de vida para proteção familiar.

**284**

Pessoas beneficiadas

**71**

Número de operações

Crédito voltado para empresas com foco em benefícios aos funcionários.



**BF CONVÊNIO**

**8.932**

Pessoas beneficiadas

**2.184,72**

Ticket médio (em R\$)

**2.233**

Número de operações

**4.878.473,07**

Valor emprestado (em R\$)





Financiamento para aquisição de bens (carro, móveis...) e serviços (casamento, carteira de motorista...).

**9.916**

Pessoas beneficiadas

**3.707,39**

Ticket médio (em R\$)

**2.479**

Número de operações

**9.190.629,88**

Valor emprestado (em R\$)

Financiamento para cirurgias, exames, compra de medicamentos, entre outros.



**2.820**

Pessoas beneficiadas

**3.459,64**

Ticket médio (em R\$)

**705**

Número de operações

**2.439.048,99**

Valor emprestado (em R\$)



Financiamento para cursos, graduações, compra de materiais, entre outros.

# 596

Pessoas beneficiadas

# 3.260,18

Ticket médio (em R\$)

# 149

Número de operações

# 485.766,30

Valor emprestado (em R\$)

# Histórias que amamos contar



**Simone Coelho**  
Otacílio Costa - SC

Simone Coelho é terapeuta ortomolecular e proprietária há 10 anos da Clínica Cantinho do Sossego, especializada em desintoxicação, que oferece um circuito diferenciado de serviços. Nela os pacientes encontram diversos tipos de terapia que previnem e curam doenças tóxicas. Com o apoio do Banco da Família, Simone investiu em novos e modernos equipamentos, além da tão sonhada reforma da clínica.

Natural de Florianópolis, Djalma dos Santos desembarcou em Curitiba com o objetivo de levar a prática esportiva do Tênis para o município. Ao chegar na cidade, encontrou dificuldades financeiras, que poderiam ter destruído seu sonho. Conheceu o Banco da Família e foi apoiado: os créditos obtidos foram aplicados para diversas necessidades: compra de equipamentos para os treinos/aulas, e reformas em sua casa.



**Djalma dos Santos**  
Curitiba - SC

# Saneamento básico em pauta

## Reforçando nossos objetivos

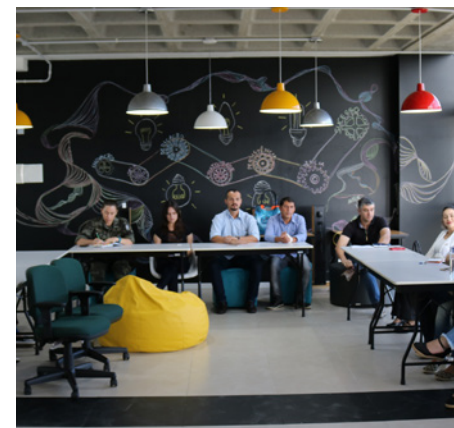
Em busca de melhorar os índices em saneamento nas cidades onde atuamos, promovemos capacitações e sensibilização em saneamento básico para **105 colaboradores** em 2019.

O encontro foi dividido em duas etapas: no primeiro dia de treinamento o Engenheiro Civil especialista em saneamento da R2 Soluções Ambientais, Rafael Guedes Spindler trouxe dados técnicos do saneamento e reforçou o objetivo de nosso trabalho: garantir a saúde pública e preservar o meio ambiente.

Já no segundo dia, a capacitação foi em vendas. Bruno Alves, Gestor de Projetos na Ágora Entertraining, explicou quais abordagens utilizar ao atender os clientes e como pôr em prática a visão técnica repassada pelo engenheiro Rafael.



## Fórum permanente em saneamento básico



empresa Tigre, com a participação do poder público municipal, universidades da região, polícia militar ambiental, entidades gestoras de água e instituições públicas e privadas.

“Além de investimentos para a ampliação da rede de coleta e tratamento, precisamos conscientizar a população sobre a importância do saneamento e da água tratada”, diz Isabel Baggio, presidente do Banco da Família. “Muitos moradores não sabem também que é responsabilidade deles conectar as casas à rede pública”.

A solenidade que ocorreu no Órion Parque Tecnológico, buscou formas de conscientizar a população e desenvolver estratégias de ação para mudar essa situação, resultando no movimento Semana da Água na cidade de Lages.

A ideia da criação do Fórum Permanente em Saneamento Básico nasceu de um encontro realizado em janeiro passado, por iniciativa do Banco da Família e da

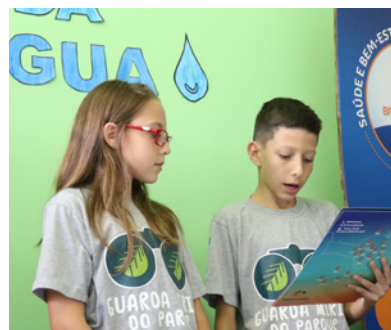


# A Semana da Água



Durante os dias 18/03 à 23/03, a cidade de Lages vivenciou a Semana da Água de forma antes nunca vista. Foram dias intensos de conscientização e sensibilização da população para um tema muito importante: a água.

A Semana da Água foi a primeira ação efetiva do Fórum Permanente em Saneamento Básico. O ponto alto do primeiro dia foi quando dois Guardas Mirins do Parque leram o manifesto que selava o compromisso das instituições em prol da água. O evento de lançamento aconteceu no Parque Natural Municipal João José Theodoro da Costa Neto e sensibilizou aproximadamente **2520 pessoas** durante a semana.

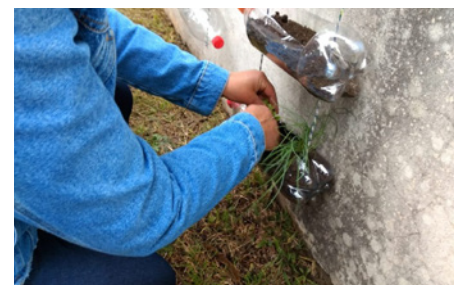


# Saneamento Básico é saúde

Com o auxílio de agentes da comunidade o Banco da Família disponibiliza palestras interativas sem custos, abordando os quatro pilares que compõem o saneamento básico, que são: Gestão de resíduos sólidos, esgotamento sanitário, distribuição da água e captação (manejo) de águas pluviais. Ao longo de 2019 foram **1.336 pessoas** sensibilizadas com as palestras.



## Mão na massa!



Promovida pela Paróquia Sagrada Família do bairro Frei Rogério em Lages/SC, a ação de Educação Ambiental teve como objetivo envolver a comunidade em um momento de reflexão sobre o meio ambiente e nossas atitudes.

Colaboradores do BF se reuniram para fazer a primeira Horta Suspensa na Paróquia, o momento do plantio das mudas contou com o apoio da comunidade que vive nas proximidades da Paróquia. Aproximadamente **200 pessoas** foram convidadas a acompanhar o processo do plantio até a colheita dos temperos plantados na horta.



# GESTÃO DE PESSOAS

Em nossa instituição, cada novo contrato fechado significa muito: afinal, ajudamos pessoas e empreendimentos. Assim sendo, a ética, os bons hábitos, o excelente relacionamento interpessoal e o senso de fazer o que é certo, passa a ser algo natural e inerente às pessoas que fazem parte do nosso time, em todas as esferas.

Sim, temos indicadores e metas, que servindo de base às ações de crescimento da nossa instituição. Mas temos plena ciência de que por trás de uma meta, há "gente": gente com família, com filhos, com pais, com amigos e que merece todo o nosso respeito, capacitação e impulsionamento.

É este gosto por pessoas felizes que faz o Banco da Família diferente. Quem trabalha conosco percebe isso em cada sorriso, em cada cumprimento nos corredores e na disposição de todos em servir!



## Investimento em Desenvolvimento Profissional



O Banco da Família é feito de **pessoas que ajudam pessoas** e por isso reconhecemos que nosso sucesso é fruto de comprometimento dos nossos colaboradores. Por essa razão, o Banco da Família conta com diversas iniciativas voltadas ao crescimento profissional de seus colaboradores.

Destaca-se em 2019 o **Programa de Desenvolvimento de Liderança**, onde 25 líderes e potenciais líderes foram formados nas competências de liderança essenciais para o nosso negócio e nossas pessoas. O Programa contou com 80 horas de treinamento nos Módulos: Pensamento Estratégico, Planejamento Estratégico, Tomada de Decisão, Inovação, Comunicação Eficaz e Desenvolvimento de Pessoas.



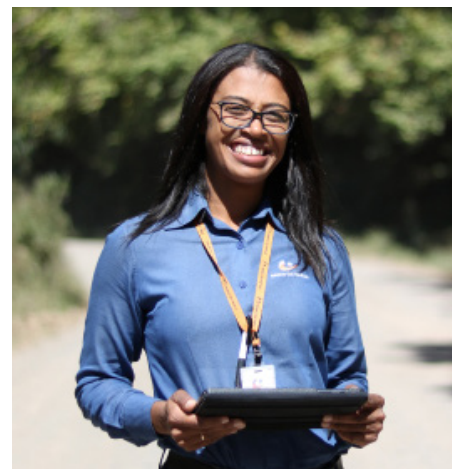
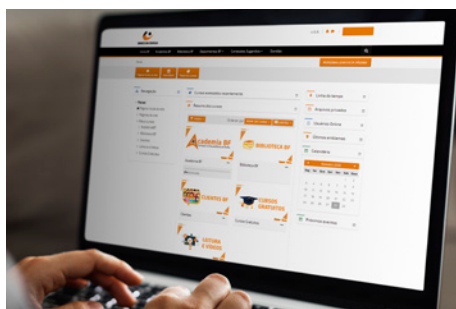


Fortalecemos em 2019 o nosso programa de **treinamento inicial**, onde o novo colaborador, após passar pelo Processo Seletivo estruturado e baseado em competências, antes de efetivamente assumir a função é treinado na nossa metodologia de atendimento ao cliente, nos processos estruturados e produtos que o BF oferece. E o foco principal do Treinamento e Desenvolvimento é as pessoas, e principalmente que elas aprendam umas com as outras e são estimuladas a vivenciar esse clima de troca de informações permanente.



O investimento em desenvolvimento profissional também pode ser exemplificado pela **Academia BF**, criado em 2014 o programa de formação em microfinanças, evoluiu em 2019 e ganha uma “nova cara” e formato de educação à distância. Através da Plataforma Moodle o colaborador tem acesso a todos os módulos, que compreende a formação básica à avançada do nosso negócio. Neste formato é possível acessar as informações a qualquer tempo e quantas vezes for necessário para compreender cada um dos temas. Outros cursos, materiais de apoio e links ligados ao nosso negócio

também ficam disponíveis para consulta e aprendizados.



O Resultado de todo o investimento em pessoas reflete nos processos seletivos, onde **21%** das vagas abertas foram preenchidas por recrutamento interno.



## Comunicação

Transparência na comunicação é elemento-chave para a integração entre a empresa e seus colaboradores, sintonizando-os com as estratégias e as decisões corporativas. O Banco da Família sabe o quanto isso é fundamental para a conquista de alta performance e crescimento, por isso dispõe de diversas ferramentas e canais: e-mail Marketing, grupo de whatsapp, murais, intranet, publicações e encontros – para ampliar a interação com o colaborador e dinamizar a difusão de informações relevantes.

O e-mail marketing COMUNICA BF, é o canal oficial de comunicação e que dissemina informações no

âmbito da Estratégia de Pessoas. Enquanto no Grupo do Whatsapp os colaboradores são convidados a dividir seus dias, enviando fotos com os clientes, “selfies” de ações de Captação e conquistas dos clientes, num clima de integração e cooperação.



# Qualidade de vida

O Banco da Família investe na qualidade de vida dos colaboradores e suas famílias e não tem poupado esforços para ampliar as ofertas de benefícios.

Os colaboradores usufruem de benefícios como assistência médica, vales-alimentação e transporte, Seguro de Vida, Além disso o Gestão de Pessoas promove campanhas de vacinação e cuidados com a saúde e bem estar.

 Convênio com farmácias	 Uniforme	 Prêmio produtividade	 Day Off no dia do aniversário
 Plano de saúde	 Empréstimo consignado	 Vale transporte	 Vale combustível*
 Formação Continuada BF	 Seguro de vida	 Auxílio educação	 Prêmio remuneração variável*
 Biblioteca BF	 Vale alimentação (inclusive nas férias)	 Protetor solar	

\*Para cargos específicos

# Responsabilidade Social

Para o Banco da Família, somos todos agentes de transformação social e isto significa dar oportunidades aos seus colaboradores de participar ativamente no processo de transformação da sociedade, desde o ambiente de trabalho até ações específicas desenvolvidas com este fim.

Partindo deste propósito o BF envolve todas as áreas da empresa na promoção de atividades de ajuda efetiva à sociedade, além de integração entre colaboradores e do crescimento pessoal decorrente do voluntariado.

Foram diversas as ações de arrecadações, seja institucional ou por uma necessidade específica de um cliente ou de um bairro, o nosso colaborador não mede esforços para ajudar o próximo. Dentro das ações institucionais destacamos a Campanha do Agasalho, Doação de alimentos na nossa Festa de Fim de Ano, como ingresso para a festa. Ação Social de Natal, com festas nas praças com as crianças,

escolas, orfanatos, clientes com necessidades específicas. Tentando levar mais do que alimentos ou roupas, levando carinho e atenção a quem precisa. Na festa de fim de ano foram arrecadados cerca de **350kg** de alimentos e doados para o Sopão Santa Clara de Lages/SC. A instituição atende cerca de **130 famílias** com o Sopão, cestas Básicas e atividades como palestras educativas para os adultos e atividades sócio educacionais para crianças durante todo o ano.





## Algumas ações internas

Para transformar o ambiente de trabalho em um lugar agradável, espaço para uma vida mais saudável e feliz, o Banco da Família investe em ações de integração que abrangem diferentes abordagens e mostram o comprometimento do Banco da Família com todos aqueles que se empenham para crescer junto com a empresa.

## Dia Internacional da Mulher



## Campanha de Natal



Dia da Família no BF



Natal solidário - União da Vitória

## Desafio BF - Corrida do Bem



Em 2019, 16 colaboradores do Banco da Família participaram da Corrida do Bem realizada pelo SESI. 20% do valor da Inscrição é destinado a Entidades da cidade em que ocorre a corrida.

## Adote uma caneca no trabalho



Desde 2014 temos a campanha: Adote uma Caneca no Trabalho, onde cada colaborador ao ingressar no Banco da Família recebe uma caneca personalizada.

O Uso dela é institucionalizado em todas as unidades e substitui os copos plásticos.

Nesses 6 anos contribuimos para a redução de cerca de **3.780.000** copos plásticos.

# Inovação Social

## Projeto Despertar

O Banco da Família, cumprindo sua missão como agente de transformação social, trouxe para o Brasil, a ferramenta digital Semáforo, desenvolvida pela Fundación Paraguaya, no Paraguai, que desenvolve e implementa soluções práticas, inovadoras e sustentáveis que ofereçam condições de vida decentes para cada família.



Equipe BF sendo capacitada pela Fundação Paraguaya em dezembro de 2019.

Utilizada por 200 organizações em mais de 20 países, a ferramenta permite medir as reais condições das famílias em todos os aspectos da vida: renda e emprego, saúde e meio ambiente, educação e cultura, habitação e infraestrutura, organização e participação, autoestima e motivação. Através dessa autoavaliação, será possível indicar ações que possibilitem à família o Despertar para a Mudança.



Nesse sentido, o Banco da Família além de conceder o crédito, poderá orientar e potencializar a força transformadora que já está na família e impulsionar a conquista de melhores condições de vida. Foi com este intuito que nasceu o **Projeto Despertar**, onde será possível aplicar a metodologia com os colaboradores, clientes e não clientes do Banco da Família.



**Despertar** significa sair de um estado dormente, para ter forças em prol de um movimento de vida.

Em 2020, o projeto foi lançado nos três estados atendidos pelo BF: Santa Catarina, Rio Grande do Sul e Paraná. Além da apresentação, as famílias foram convidadas e cadastradas para participar da autoavaliação.





# Como funciona?

A ferramenta digital pode ser utilizada no tablet ou computador. É composta por 53 temas, cada um com três níveis e imagens simples que descrevem a atual situação da família, divididos em cores que manifestam uma má situação (vermelho), situação mediana (amarelo) e uma situação ideal (verde).



O aplicativo possui um mapa visual, que destaca em vermelho ou amarelo os pontos que merecem mais atenção.



Família cliente do BF participante do projeto Despertar.

Para a aplicação com os clientes e não clientes do Banco da Família, o Agente de Crédito Mentor visita a família, e realiza a pesquisa e orienta na criação dos planos de ação, com o objetivo de produzir soluções para transformar os vermelhos e amarelos, em verdes. A partir disso, a família começa a priorizar seus esforços para executar as ações rumo à melhoria da qualidade de vida.

O Agente de Crédito Mentor acompanhará as famílias a cada mês e, juntos irão comemorar as conquistas do plano de ação.

Após um ano da primeira avaliação, a família realiza novamente a pesquisa para verificar o progresso e criar as novas ações.

O projeto piloto iniciará atendendo **+ 300 FAMÍLIAS**

com investimento em implantação e treinamento de R\$ 79.804,94

## Qual o impacto do projeto Despertar na vida das pessoas?

Através do projeto, as famílias terão consciência sobre suas reais condições de vida e poderão direcionar potencial e energia para melhorarem sua qualidade de vida.

A família também criará uma nova jornada para aumentar a independência e o bem estar de todos os membros.

O projeto não possui custo para as famílias participantes.

### Equipe de agentes mentores do projeto



O Banco da Família é o facilitador da ferramenta no Brasil, sendo possível disponibilizar a plataforma para outras instituições, que poderão aplicar em seus colaboradores ou clientes.

Desperte você também, seu futuro é agora!

## Palestra de educação financeira

O Banco da Família realizou ao longo do ano palestras sobre o tema em escolas públicas municipais e estaduais, cursos profissionalizantes e técnicos, clube de mães, em Centros de Referência em Assistência Social, bem como para turma do projeto Menor Aprendiz em parceria com outras instituições, alcançando **7.308 pessoas**.



Destaque para a certificação por participarmos da 6ª Semana Nacional de Educação Financeira, com palestras realizadas nas seguintes cidades: Joaçaba, Caçador, Lages e Vacaria.

Durante as palestras são entregues cadernetas para anotar o orçamento familiar e também é apresentado o aplicativo do BF para controle financeiro, oferecido de forma gratuita na plataforma Android.



Baixe agora



## Lages Cidade Criativa

Santa Catarina teve sua primeira cidade elevada à categoria de Marca de Propósito. Como parte das atividades de 253 anos de Lages, a 8ª economia do Estado, os moradores receberam de presente a conclusão do projeto inédito, *Novos Tropeiros*, desenvolvido pela empresa Glóbulos, de Florianópolis, e co-criado por cerca de duas mil pessoas que atuam em Lages. O Banco da Família foi um dos

patrocinadores do movimento junto às demais instituições privadas do município.



foto: divulgação



foto: divulgação

“Desenvolver o movimento dos #NovosTropeiros através da Metodologia dos 8 tentos para alcançar as metas de 2028, com o propósito único de estreitar laços entre o lageano e seu potencial para transformar Lages numa Terra de Oportunidades e Potencialidades.”

## 1º Entrevero Summit

Com a missão de inspirar, estimular novas visões e capacitar os profissionais para gerar transformação em seus trabalhos, empresas e comunidade, foi realizado o 1º Entrevero Summit que reuniu cerca de 200 pessoas. O evento foi organizado pelo Núcleo de Marketing e Vendas da Acil - Lages e contou com diversos patrocínios, incluindo o BF.



## Startup Weekend Lages

O Startup Weekend Lages aconteceu nos dias 12, 13 e 14 de Abril objetivando trazer novas ideias e fomentar o ecossistema de inovação da cidade. O evento reuniu 120 pessoas das mais diversas áreas de atuação com vontade de empreender, inovar e criar. O BF foi um dos patrocinadores do evento.





# BF COMUNIDADE



Em 2019 chamamos a comunidade para a ação, ao todo **8.664 pessoas** de todas as regiões que atuamos foram impactadas direta e indiretamente com as ações realizadas no decorrer do ano.



## Campanha Lacre Solidário

Tendo em vista a melhoria da qualidade de vida das pessoas, em 2019 nos tornamos parceiros da Campanha Lacre Solidário. A Campanha, que é uma realização da Fundação Fritz Muller em parceria com o Rotary Club de Blumenau - Garcia, teve início em 2012 e já beneficiou mais de **300 pessoas** e instituições de diferentes regiões que não possuíam recursos suficientes para aquisição de cadeiras de rodas.

Além de contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos beneficiados, a campanha tem um viés sustentável, voltado ao consumo consciente e ao cuidado com o meio ambiente.



## Voluntariado social



No dia do voluntariado social mobilizamos nossas agências convidando os colaboradores a doarem seu tempo em prol de alguma causa na sua região. Apoiamos as mais diferentes causas, desde asilos até a realização de sopão para comunidades carentes.

## Saúde em foco

Em 2019 o Banco da Família não somente apoiou como também abraçou as causas: Outubro Rosa e Novembro Azul.

Nos meses de outubro (dedicado à prevenção do câncer de mama) e novembro (prevenção do câncer de próstata), preparamos uma taxa especial para o produto BF Saúde. A ação possibilitou que um maior número de pessoas tivessem acesso aos serviços de saúde, melhorando a qualidade de vida.

Ao todo, foram mais de **R\$ 500 mil** emprestados, impactando **624 pessoas** que realizaram exames preventivos durante os meses de outubro e novembro.

## Orgulho que não cabe no peito



O Banco da Família apoia o time de futsal feminino Leas da Serra, de Lages (SC), desde 2015, antes mesmo do clube se tornar um dos mais expressivos do mundo na modalidade esportiva.

Na contramão da realidade do futsal feminino brasileiro, entregue à escassez de recursos, a iniciativa da instituição que nasceu como Banco da Mulher demonstra que mantém o DNA de empoderamento feminino e valoriza o esporte como transformador social.

Para além do suporte financeiro, o Banco da Família partilha a mesma visão de mundo que o time Leas da Serra, na busca por ações que inspirem meninas e mulheres a ocupar lugares na sociedade, a ter voz, alcançar oportunidades e lutar por seus direitos e seus sonhos.

*“O Banco da Família começou o seu apoio ao projeto Leas antes da nossa ascensão. Podemos dizer que é um parceiro que acredita e partilha de nossos ideais, não apenas nos momentos de conquista. Quando nos tornamos campeãs mundiais, em 2019, sabemos que devemos isso aos que nos deram suporte quando sequer podíamos sonhar com algo dessa dimensão”, afirma a presidente da Associação Leas da Serra, Gi Morena.*

O Banco da Família também é um dos patrocinadores da Escola de Leas, iniciativa que oferece aulas gratuitas de futsal a mais de **400 meninas** de Lages, em polos espalhados pela cidade.

Em uma metodologia revolucionária, as alunas da escolinha recebem aulas de futsal das próprias atletas do time de alto rendimento, em uma ação que, além da qualidade das aulas, estabelece vínculos afetivos e perspectivas.

A única condição para integrar o projeto é manter-se matriculada na rede de ensino, incentivando ainda os estudos de crianças e adolescentes e combatendo a evasão escolar.



## Dia da caridade

O Conselho de Administração e Diretoria Executiva do Banco da Família doaram uma máquina de costura para um projeto que acontece no Centro Espírita GEONE no bairro Guarujá em Lages.

O projeto contempla **17 mulheres** que recebem treinamento de duas voluntárias para aprender a costurar. O BF realiza a doação de uniformes antigos que são customizados e viram roupas de cama para as famílias carentes, com a nova máquina será possível confeccionar ainda mais peças gerando renda para as participantes do projeto.



## Dia Internacional da Mulher



O Dia Internacional da Mulher é comemorado em mais de 100 países com o objetivo de relembrar as lutas sociais, políticas e econômicas das mulheres. No Banco da Família comemoramos esse dia da melhor maneira possível: recebendo nossas clientes com muito carinho, proporcionando uma experiência diferente e única para esta data.

Todas as mulheres que passaram por uma de nossas unidades no dia 08 de março foram recebidas com presentes, cartões e serviços de beleza como: manicure, produção de maquiagem, produção de cabelo e design de sobrancelhas, tudo em parceria com instituições locais que somaram à nossa ação, fortalecendo a importância desse dia.

## Centro Social Santo Antônio

Partindo do apoio à mulher, que é um de nossos valores, apoiamos o Centro Social Santo Antônio, entidade que promove cursos de informática, cabelereiro, manicure, música, costura, biscuit e artesanatos para mulheres. No ano de 2019, foram **780 pessoas beneficiadas** com os cursos oferecidos. O investimento feito pelo BF serve para apoiar os cursos e fomentar o empreendedorismo.



## Apoio à Companhia de Aviação

Apoio às necessidades administrativas do Batalhão de Aviação da Polícia Militar de Lages - SC.

*"A 5ª Base de Aviação desde a sua criação em Lages contou com o apoio da população, empresas e órgãos públicos. No ano de 2019 estávamos com apenas 2 (duas) viaturas disponíveis para apoio às missões e serviços administrativos. Ocorre que uma das viaturas (Nissan Frontier) teve que ser encostada pois estourou 1 (um pneu) e não havia mais pneus com segurança para trafegar. O Estado também não tinha disponível tal equipamento. Essa baixa da viatura afetou consideravelmente a rotina da Base de Aviação pois a mesma era utilizada para transporte de equipamentos de aviação e*

*deslocamento de equipe de apoio solo para as missões. Diante disso buscamos apoio, o Banco da Família prontamente nos atendeu e realizamos a compra de cinco pneus novos e voltamos a maestria no atendimento de ocorrências e elevada valorização da tropa. Os R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) doados pode parecer pouco, porém enaltecem a atividade da aviação e a autoestima da tropa que por consequência passaram a atender as ocorrências na região serrana com perfeição e entusiasmo."* Palavras do Comandante Marcos Paulo Rangel.

A Base de Aviação presta serviços aos municípios pertencentes a AMURES, são aproximadamente **288 mil** habitantes na região.





# Sustentabilidade

## Compostagens



A parceria entre a Prefeitura de Lages / CAV UDESC projeto Lixo Orgânico Zero, através da Secretaria do Meio Ambiente e Serviços Públicos, o Banco da Família e o Conselho Municipal de Economia Solidária resultou na oficina que tem por objetivo ensinar a população a fazer compostagem em casa.

Além das orientações, foi instalado um dispositivo para fazer a compostagem, na prática, na praça Vidal Ramos Sênior em Lages.



Por iniciativa própria, nossa colaboradora Valquíria Cruz implantou o sistema de compostagem na Agência Videira, o modelo teve repercussão interna e será adotado por outras agências e unidades.

## Certificados de destinação correta - papéis e componentes eletrônicos



# Relacionamento com clientes

## Café com clientes

Em 2019 oferecemos o Café com Clientes à comunidade em um dia especial, o Dia do Cliente, ao todo alcançamos **624 pessoas**.

Nessa edição, contamos com a palestra de nossa consultora Edna Lima que apresentou aos clientes a roda da vida em todas as agências BF. No final do evento, foi realizado sorteio de diversos brindes.



## Atendimento

Ao longo do ano de 2019, foram realizadas **23.610 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.

As reclamações reportadas por nossa central de atendimento em 2019, 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.

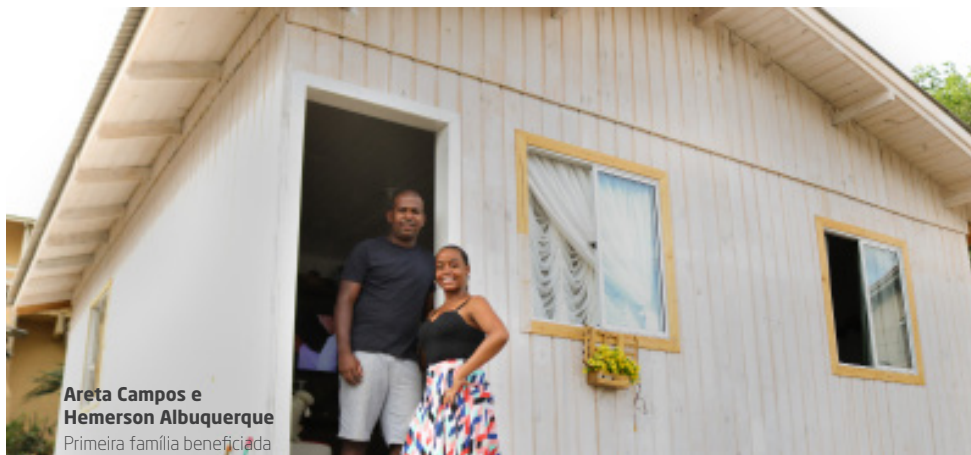
- 16** reclamações pelo 0800
- 1** reclamações pelo site
- 2** reclamações pelas redes sociais
- 9** reclamações via ouvidoria





# Parcerias

## Lages Meu Lar



**Areta Campos e  
Hemerson Albuquerque**  
Primeira família beneficiada

Uma parceria da Secretaria de Habitação da prefeitura com o Banco da Família para financiar a construção de até 400 casas no município. A modalidade permite crédito com juros de apenas 2,2% ao mês e parcelamento em até 48 vezes. A prefeitura paga oito destas prestações para clientes que forem adimplentes, o apoio financeiro pode chegar a R\$ 3.576,05 por beneficiário.

Poderão se beneficiar, famílias com renda total de até R\$ 2,6 mil (atividade formal ou informal) mensais, ter cadastro ativo junto a Secretaria de Assistência Social e Habitação do Município e que

comprovem a propriedade do terreno, mediante escritura pública, concessão de uso, doação ou termo expedido pela secretaria competente, de que o terreno se encontra em área com previsão de regularização fundiária [Programa Lages minha terra]. Além disso, as famílias selecionadas ficam isentas de taxas como alvará de construção, ITBI, ISS e são orientadas sobre o procedimento para a regularização do terreno, se precisarem e se não estiverem em área de preservação ou de risco.

Buscamos melhorar a qualidade de vida das pessoas através da realização da casa própria!

## Urupema Bem Morar

A Prefeitura de Urupema e o Banco da Família lançaram o programa "Urupema, Bem Morar", que tem por objetivo reduzir o déficit habitacional da cidade da Serra Catarinense.

O contrato, com vigência até 2020, pretende tornar mais acessível a famílias de baixa renda o financiamento para reformar ou construir a casa própria.



Foto: Marleno Muniz

## BRK Ambiental

O encontro com a BRK Ambiental ocorreu com o objetivo de tratar projetos futuros e uma possível parceria entre as organizações.

A parceria tem como foco fortalecer o produto BF Saneamento e impulsionar o trabalho da BRK Ambiental a fim melhorar os índices de coleta e tratamento do esgoto na cidade de Caçador - SC.

# Destques

## Festival Global de Inovação Social



A presidente do Banco da Família, Isabel Baggio participou do Festival Global de Inovação Social do Impact Hub. O evento aconteceu em Florianópolis, com o objetivo de promover a troca de experiências entre participantes de mais de 100 cidades diferentes pelo mundo.

Isabel compôs a roda de conversa “Inovação na base da pirâmide – Inovação e microempreendedorismo”, compartilhando a experiência à frente da instituição que há mais de 20 anos disponibiliza microfinanças a quem não tem acesso ao sistema financeiro tradicional, nos três estados do Sul do Brasil.

## Seminário Nacional de Microfinanças ABCRED



Nos dias 02 e 03 de Dezembro aconteceu em Salvador- BA o Seminário Nacional de Microfinanças 2019 organizado pela ABCRED (Associação Brasileira de Entidades Operadoras de Microcrédito e Microfinanças) com o tema : “As microfinanças como ferramenta para o desenvolvimento de humano”.

O primeiro dia de evento contou com quatro abordagens, dentre elas “O futuro das OSCIP’s”, que foi ministrado pelo nosso Conselheiro Administrativo, Carlos Eduardo de Liz. Muito foi debatido sobre a temática entre os presentes, ficando difundido e reafirmado que as microfinanças abrangem necessidades que vão muito além do que somente a assistência ao empreendedor do pequeno e médio negócio.

## Projeto Empreenda

O Projeto Empreenda, criado pelo Banco da Família, tem como objetivo trazer programas de desenvolvimento para os empreendedores clientes da instituição nos três estados de atuação: Santa Catarina, Paraná e Rio Grande do Sul.



O projeto piloto está sendo realizado em Lages, Santa Catarina, através da parceria do Banco da Família com a Universidade do Planalto Catarinense (Uniplac), onde foi criado o Projeto de Extensão: Programa de capacitação para empreendedores em ferramentas de Administração e Contabilidade.

O programa envolverá os alunos, professores e coordenadores dos cursos, que irão atuar como mentores no processo de assistência em gestão e contabilidade para os clientes empreendedores do Banco da Família.

A abertura oficial do programa aconteceu na noite de 23 de setembro, no auditório do CCJ, na

Uniplac, com a presença de clientes e colaboradores do Banco da Família, alunos e professores dos respectivos cursos.

“O Banco da Família sempre quis dar essa espécie de consultoria para seus clientes de micro e pequenos negócios, que representam mais de 30% da fatia de nossos produtos. Porém, o nosso agente de crédito não está preparado para fazer uma mentoria em gestão e contabilidade, por isso procuramos uma parceria com uma entidade consolidada e que poderá render bons frutos aliando o teórico ao prático dos cursos de Ciências Contábeis e Administração da Uniplac”, falou Isabel Baggio na abertura.

## Responsabilidade Social ALESC

A Assembleia Legislativa de Santa Catarina realizou no dia 02 de dezembro, sessão especial para premiar os vencedores da 9ª edição do prêmio de Certificação e Troféu de Responsabilidade Social – Destaque SC. Foram agraciadas 86 organizações, sendo 52 sem fins lucrativos, 29 empresas privadas e cinco empresas públicas. Dentre os premiados, estava o Banco da Família que pela sexta vez foi certificado.



## World Toilet Summit



Realizado pela primeira vez no Brasil, o evento World Toilet Summit aconteceu em São Paulo nos dias 17, 18 e 19 de novembro, tratando de temas como saneamento básico, água tratada e o problema da falta de banheiros no mundo. O evento deverá receber autoridades de diversos países, formadores de opinião, especialistas internacionais, políticos, instituições internacionais e nacionais, além de membros da Organização das Nações Unidas (ONU). A presidente do Banco da Família, Isabel Baggio e o Conselheiro Administrativo Carlos Eduardo de Liz estiveram presentes na 19ª edição do evento.



## Movimento ODS Santa Catarina



O Banco da Família esteve presente no evento de Desenvolvimento Sustentável: Buscando soluções para os negócios, as pessoas e o planeta, ministrado pelo Movimento Nacional das ODS.

O evento é direcionado a todas as empresas e organizações de Lages que têm como meta desenvolver-se de forma sustentável, garantindo prosperidade econômica, preservando o ecossistema e melhorando a qualidade de vida das pessoas.

Nossa presidente Isabel Baggio, contou como começou o Banco da Família: com a preocupação de linhas de crédito para famílias mais necessitadas. Há 21 anos o banco começou com este olhar que se conecta com os ODS. A questão do saneamento é uma preocupação da instituição pois metade da população brasileira não tem acesso ao esgoto, 35 milhões não têm água potável.

## BF em números

### Indicadores Sociais Internos

	2019	2018
Alimentação	972.180	771.136
Encargos sociais compulsórios	1.927.742	1.717.742
Saúde	241.248	195.211
Segurança e saúde no trabalho	26.909	27.183
Transporte	399.485	377.548
Educação (bolsa universidade)	52.017	51.796
Capacitação e desenvolvimento profissional	267.421	240.226
Seguros e empréstimos	27.385	26.238
Jovem aprendiz	61.315	62.353
<b>Total</b>	<b>3.975.702</b>	<b>3.469.433</b>

### Indicadores Sociais Externos

	2019	2018
Programa de Educação Financeira	34.822	16.990
Saúde e Saneamento	332.359	208.488
Esporte	42.000	-
Outras ações sociais	48.140	11.404
<b>Total</b>	<b>457.321</b>	<b>236.882</b>

Valores em Reais (R\$)

## Balço Patrimonial - Ativo

	2019	2018
<b>Circulante</b>	<b>61.913.912</b>	<b>65.684.859</b>
Caixa e equivalentes de caixa	6.735.759	15.019.412
Operações de crédito	54.762.168	50.395.379
Outros créditos	415.985	270.068
<b>Não Circulante</b>	<b>23.370.676</b>	<b>21.371.548</b>
Aplicação Financeira	1.541.440	1.466.967
Operações de Crédito	21.878.740	17.951.116
Investimentos	897.633	579.717
Imobilizado	1.613.187	1.321.804
Intangível	439.676	51.944
<b>Total do Ativo:</b>	<b>88.284.588</b>	<b>87.056.407</b>

## Balço Patrimonial - Passivo

	2019	2018
<b>Circulante</b>	<b>8.850.025</b>	<b>13.890.269</b>
Empréstimos e financiamentos	6.033.127	11.100.173
Outras obrigações a pagar	2.816.898	2.790.096
<b>Não Circulante</b>	<b>26.163.257</b>	<b>29.143.478</b>
Empréstimos e financiamentos	25.782.500	28.918.532
Provisões para passivos contingentes	380.757	224.946
<b>Patrimônio Líquido</b>	<b>53.271.306</b>	<b>44.022.660</b>
Patrimônio social	34.483.822	27.501.711
Superávit 2017	-	6.982.111
Superávit 2018	9.538.838	9.538.838
Superávit 2019	9.248.647	-
<b>Total do Passivo:</b>	<b>88.284.588</b>	<b>87.056.407</b>

Valores em Reais (R\$)

## Demonstração do superávit do exercício em 31 de dezembro

Receita da atividade	2019	2018
Receita operacional líquida	35.072.332	29.894.824
(-) Despesas com operações de crédito	(8.066.465)	(5.740.995)
(-) Despesas gerais administrativas	(17.862.362)	(14.888.474)
Superávit antes das receitas e despesas financeiras	9.143.505	9.265.355
Receitas financeiras	513.543	551.564
(-) Despesas financeiras	(408.401)	(278.081)
<b>Superávit líquido do exercício</b>	<b>9.248.647</b>	<b>9.538.838</b>

Valores em Reais (R\$)

# Parceiros





0800 648 4444

www.**bancodafamilia**.org.br