

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO (CONTINUAÇÃO)...

• Rede de Atendimento

Capital	Agência	13
	Posto de Atendimento Bancário – PA	19
	Caixa Deslocado	5
	Posto de Atendimento Eletrônico – PAE	92
Interior	Agência	31
	Posto de Atendimento Bancário – PA	42
	Caixa Deslocado	3
	Posto de Atendimento Eletrônico – PAE	19

Canais

❖ **Rede de Compras** - A Rede de Compras Banpará reúne estabelecimentos conveniados com o banco para a venda de produtos e serviços aos correntistas, portadores do Cartão Banpará. É um serviço estratégico que visa a fidelização dos clientes por meio da segurança, agilidade e comodidade nas transações. Encerramos o 1º semestre de 2013 com 1.809 estabelecimentos credenciados, que efetuaram 310.259 transações e movimentaram o total de R\$30.881.412,73. Houve o crescimento de 3,91% em quantidade de estabelecimentos credenciados em relação ao mesmo período em 2012.

❖ **Autoatendimento** - O Banpará encerrou o 1º semestre de 2013 com 546 caixas eletrônicos instalados em Agências, Postos de Atendimento – PA e Postos de Atendimento Eletrônico – PAE, proporcionando um crescimento de 8,75% em quantidade de equipamentos em relação ao mesmo período no ano anterior. No 1º semestre de 2013, foram realizadas 10.372.831 transações nos ATMs Banpará, tendo havido crescimento de 1,46% em quantidade de transações em relação ao período anterior. Além disto, o Banpará faz o compartilhamento de sua Rede de autoatendimento, interligando-se a Rede de Banco 24Horas e Rede Compartilhada, proporcionando aos clientes que utilizem os terminais de outras instituições financeiras, com horário estendido, permitindo que transações de saques, saldos e extratos sejam realizadas também fora do Estado do Pará. Foram realizadas 675.674 transações na Rede Compartilhada e Banco 24Horas no 1º semestre do corrente ano.

❖ **Internet** - Em seu site institucional, o Banpará disponibiliza acesso a serviços de Internet Banking para pessoa física, jurídica, mobile e órgãos do Governo. O site, considerado ágil e moderno, proporciona aos clientes conhecer, com detalhes, o conteúdo dos serviços e produtos oferecidos. O canal Internet Banking Pessoa Física realizou 983.529 transações no 1º semestre de 2013 e o de Pessoa Jurídica 312.827.

❖ **URA** - O Banpará disponibiliza a seus clientes o serviço de transações eletrônicas na Unidade de Resposta Audível (URA) como consulta de saldo, extrato via fax, cadastramento de senhas, além de outros serviços eletrônicos. No 1º semestre de 2013, foram recebidas 43.313 ligações para a URA, ou seja, 4,03% a mais que o mesmo período no ano anterior. E ainda foram realizadas 566.055 transações no 1º semestre do ano corrente, com consulta de saldos e extratos via fax, proporcionando um acréscimo de 2,59% em relação ao mesmo período em 2012.

❖ **Central Banpará e SAC** - O Banpará disponibiliza a seus clientes o serviço de atendimento e transações por telefone através da Central Banpará e o Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC, que garantem maior facilidade e comodidade para a realização de transações, obtenção de informações sobre produtos e serviços e registro de reclamações, sugestões ou elogios, por telefone. No 1º semestre de 2013, foram realizados 29.066 atendimentos por telefone via SAC, havendo crescimento de 10,33% em atendimentos em relação ao mesmo período em 2012 e 41.613 atendimentos via Central Banpará.

❖ **Correspondente Bancário** - É uma rede alternativa para a prestação de algumas transações financeiras como pagamento de contas de consumo, pagamento de títulos, saque, depósito e recarga de celular. Os serviços podem ser utilizados por correntistas e não correntistas do Banco. Com a implantação dos serviços de Correspondente no País, com início em agosto de 2012, o Banpará ganha capilaridade e horário flexível de funcionamento, favorecendo melhor atendimento às necessidades da comunidade. No 1º semestre de 2013, foram realizadas 45.903 transações, movimentando um total de R\$12.541.659,47.

Gestão e Tecnologia Governança Corporativa

Em linha com as melhores práticas de governança corporativa, o BANPARÁ vem aprimorando continuamente a qualidade e trans-

parência das informações prestadas aos seus acionistas, ao público em geral e aos demais interessados, levando-se em conta elevados padrões éticos.

Esse esforço concretiza-se na adoção de um conjunto de práticas que asseguram a contínua melhoria do desempenho da Instituição, propiciando uma gestão com alta responsabilidade social e geração de valor.

O BANPARÁ é administrado por um Conselho de Administração composto de seis membros efetivos e mesmo número de suplentes, assegurada, na sua composição, o assento de um representante dos acionistas minoritários e um dos empregados, e por uma Diretoria Colegiada composta de seis membros, sendo pelo menos um deles escolhido entre os empregados do quadro de carreira.

O Conselho Fiscal é permanente e integrado por três membros efetivos e três suplentes com mandato de um ano, sendo um deles, e o respectivo suplente, eleitos pelos acionistas minoritários.

O BANPARÁ mantém Comitês consultivos, deliberativos e consultivos e deliberativos, criados pela Diretoria Colegiada, e estruturados como órgãos colegiados e multidisciplinares.

A Ética está presente, principalmente por meio do Código de Ética, com o objetivo de fomentar valores e princípios institucionais do BANPARÁ entre os administradores, parceiros, fornecedores, colaboradores e prestadores de serviços.

No que diz respeito à sustentabilidade, direcionamos as ações em três pilares:

- Finanças Sustentáveis, com o foco em inclusão bancária, em variáveis socioambientais para concessões de crédito e oferta de produtos;

- Gestão Responsável, com ênfase na valorização dos colaboradores, na melhoria do ambiente de trabalho e nas práticas ecoeficientes;

- Investimentos Socioambientais, focando educação, meio ambiente, cultura e esporte.

Dividendos e Juros sobre o Capital Próprio

O BANPARÁ adota a política de distribuir 40% do lucro líquido auferido (payout) sob a forma de dividendos e juros sobre o capital próprio – JCP, em periodicidade trimestral.

A título de rendimentos aos acionistas foram destinados ainda do resultado do ano de 2012, R\$ 51.597 mil, deste montante R\$ 21.242 mil foram pagos no exercício 2012 e neste primeiro semestre de 2013 foram pagos R\$ 5.153 mil na forma de juros sobre o capital próprio.

Tecnologia da Informação

No decorrer do primeiro semestre de 2013, a área de tecnologia da informação continuou o trabalho de modernização do parque tecnológico e mapeamento dos principais processos de área, focando na melhoria da qualidade dos sistemas desenvolvidos e nas melhores práticas de Governança de TI.

Segurança da Informação

A Segurança da Informação no Banpará é constituída por um conjunto de controles representados por procedimentos, processos, estruturas organizacionais, políticas e normas e soluções de tecnologia da informação, com o intuito de proteger as informações, nos aspectos de confidencialidade, integridade e disponibilidade.

Nesse sentido, o Banco aprimorou os processos de aceleração WAN e filtro de conteúdo WEB, através da atualização e manutenção dos componentes de hardware e software da solução Bluecoat.

Gestão de Riscos

O BANPARÁ, quanto à gestão de riscos, desenvolve suas atividades de acordo com os padrões recomendados pelo Novo Acordo de Capital – Basileia II e de forma alinhada às boas práticas de mercado. Para tanto, são utilizados processos contínuos e o aprimoramento sistemático das políticas de gestão dos riscos e sistemas de controles internos, todos integrados aos objetivos estratégicos e mercadológicos da Instituição.

Foi realizada a revisão da Política Institucional de Gerenciamento de Capital e da Política Institucional de Divulgação de Informações - Capital Regulatório e Gestão de Risco, em conformidade com a Resolução CMN nº 3.988/11 e com a Circular Bacen nº 3.477/09, respectivamente.

Referente à exigência mínima de capital estabelecida pela autoridade monetária, que corresponde ao Índice de Basileia, o qual mede a relação entre o capital da instituição e o volume de recursos exigidos para fazer face aos riscos de suas operações, o BANPARÁ encerrou o 1º semestre de 2013 com índice de 19,64%, bem acima dos 11% estabelecidos pelo BACEN, demonstrando um índice de solvabilidade capaz de cobrir suas exposições aos riscos sem comprometer sua margem operacional.

Controles Internos e Compliance

Estrutura de Controles Internos – Com o objetivo de efetuar a autoavaliação de Controles e Riscos referente ao primeiro semestre de 2013 em todas as unidades (Matriz e Agências), o Banpará procedeu a revisão dos mapeamentos de riscos e controles de todos os macro processos, inclusive no que diz respeito ao grau de risco, que leva em consideração a probabilidade de determinado evento de risco se materializar, bem como o impacto que este acarreta à instituição.

Para mitigação dos Riscos Operacionais identificados, foram elaborados, neste exercício, 56 planos de ação, cujas demandas originaram-se das Autoavaliações de agências, Controles Internos e Auditorias Interna e Externa. Dos planos ativados 24 já foram finalizados. Os demais, serão acompanhados até a sua finalização. No período foram finalizados ainda 08 planos elaborados em semestres anteriores.

Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD) - O Banpará prossegue adotando procedimentos internos de controle em conformidade com a legislação vigente, com o objetivo de manter a transparência, ética e legalidade de suas ações, bem como a proteção de sua imagem perante a sociedade em geral. No 1º Semestre de 2013 foram rastreadas 360.355 movimentações com 1.225 clientes sinalizados para aplicação da política "Conheça seu Cliente", para os quais foram elaborados 06 processos atinentes à movimentação atípica e sem justificativa plausível aparente, concluindo na comunicação de 31 clientes ao COAF, conforme preceitua a Lei 9.613/98, Art.11, item II, § 2º, comunicação de boa-fé

Gestão de Pessoas

A capacitação e o desenvolvimento do corpo funcional do Banco foram prioridades no 1º semestre/2013, objetivando a excelência na prestação dos serviços ofertados e o acompanhamento das tendências do setor bancário. Para tanto, foram ofertadas 661 vagas em treinamentos.

Os investimentos em treinamentos alcançaram o montante de R\$ 557 mil, com destaque para as unidades de negócios, tecnologia, auditoria, contabilidade, e gestão de pessoas, visando, principalmente, a atualização de conhecimentos e o desenvolvimento de competências necessárias à melhoria no desempenho dos colaboradores, com a expectativa de melhoria da qualidade e competitividade no mercado interno e externo, em perfeito alinhamento às estratégias e objetivos institucionais.

Nesse contexto, foram realizadas 134 novas contratações de funcionários, no 1º semestre/2013, os quais participaram de processo de integração e treinamento para aquisição de conhecimentos voltados à atividade bancária, Políticas Internas, além de informações sobre as principais leis e normas que regem as atividades da empresa; regras de negócios sobre os produtos e serviços bancários; Matemática Financeira, com uso da HP 12C; e curso de Formação de Caixa Executivo.

No 1º semestre/2013, foram beneficiados 59 funcionários em cursos de Graduação e 26 em cursos de Pós-Graduação, perfazendo um total de 85 contemplados pelo Programa de Desenvolvimento Educacional do Banpará – PDEB, que visa a melhoria profissional dos funcionários, dispondo de um orçamento anual no valor de R\$ 650 mil. No encerramento do 1º semestre/2013, o Banpará contava em seu quadro de pessoal com 1.485 funcionários, 131 estagiários e 33 jovens aprendizes.

Circular nº 3.068/01 – BACEN

O BANPARÁ declara ter capacidade financeira e intenção de manter, até o vencimento, os títulos classificados na categoria "Mantidos até o Vencimento", no montante de R\$ 169.645 mil, representando 31,7% do total de títulos e valores mobiliários.

Auditoria Independente

Em cumprimento ao contido no art. 2º da Instrução CVM nº 381/2003, destaca-se que os serviços prestados pela empresa de auditoria KPMG Auditores Independentes abrangem, exclusivamente, os de auditoria externa.

Agradecimentos

Agradecemos nossos acionistas e clientes pela confiança na Instituição, e ao Governo do Estado do Pará pelo apoio recebido. Aos empregados e colaboradores o agradecimento especial pelos resultados e as conquistas positivas alcançadas durante o primeiro semestre de 2013.