

BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A. Sede: Av. Dr. Silas Munguba, 5.700 Fortaleza – Ceará – Capital Aberto – CNPJ nº 07.237.373/0001-20
RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2014
PALAVRA DO PRESIDENTE

No ano de 2014, o Banco do Nordeste reforçou o compromisso com o crescimento responsável e com a sustentabilidade. Nesse período de grandes desafios, planejados e planejados o presente e o futuro, buscou-se as melhores soluções para a Região. Fruto desse esforço, o Banco do Nordeste alcançou os melhores resultados sociais e financeiros de sua história.

Foram contratadas 4.711.777 operações de crédito no valor de R\$ 25,3 bilhões, dos quais R\$ 13,5 bilhões do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste (FNE), destinados à implantação, expansão e modernização de empreendimentos, em especial, no semiárido e a agricultura familiar.

Investiu-se cada vez mais no potencial empreendedor dos nordestinos, mineiros e capixabas. O Banco consolidou sua participação no segmento de micro e pequenas empresas (MPE) com R\$ 2,9 bilhões contratados, um aumento de 70,1% em relação a 2012. No Crediamigo, referência mundial em microcrédito produtivo e orientado, observou-se um crescimento de 23,7% em 2014 quando comparado ao exercício préterito, superando a marca de R\$ 7,1 bilhões desembolsados, e com 3,9 milhões de empréstimos realizados.

O Agroamigo tornou-se o maior programa de microfinança rural da América Latina com crédito orientado e acompanhado e metodologia específica para as condições do meio rural. Em outro ano marcado pela estiagem, foram contratadas mais de 400 mil operações de crédito, num volume total de R\$ 1,5 bilhão, representando um aumento de 22,4% em relação ao ano de 2013.

Outro destaque foi o trabalho de recuperação de crédito como forma de retroalimentar o sistema de financiamento da economia regional, tendo regularizado o montante de R\$ 2,4 bilhões no exercício.

Os resultados vão além dos números financeiros. Eles significam mais oportunidades, mais emprego e renda para milhares de brasileiros.

Nesse sentido, o Banco apresentou para a sociedade o Estudo Nordeste 2022, abrangendo uma série de estudos prospectivos com foco nas perspectivas de desenvolvimento regional.

Referido documento figura como um importante instrumento de atuação e contribuição para a diversificação e ampliação da base produtiva nordestina, a elevação da competitividade, bem como a ampliação dos avanços sociais e a promoção da sustentabilidade ambiental. Dada sua importância, o Estudo Nordeste 2022 foi introduzido como Diretrizes Estratégicas no Planejamento Estratégico do Banco para o período 2015 - 2018.

Intensificou-se a parceria junto aos demais órgãos federais do Nordeste, realizados encontros e reuniões de trabalho com agendas propositivas para uma visão ampla, nivelada e integrada sobre o desenvolvimento. Fundamental para o melhor desempenho das ações de cada instituição e, por conseguinte, para o crescimento da Região.

A presença do Banco do Nordeste foi ampliada e fortalecida com o objetivo de ser, cada vez mais, o principal agente de desenvolvimento da Região. Um Banco múltiplo, competitivo e rentável.

Foram abertas 64 novas agências, convocados 1.710 novos empregados, além de realização de novo concurso público, do qual foram aprovados 1.432 candidatos.

Dentre outras inovações, lançou o Cartão Agronegócio, destinado ao custeio agropecuário e os Cartões de Crédito Pessoa Física. Firmou importantes parcerias para implantação de máquinas leitoras de cartões para o segmento de micro e pequenas empresas e estudos para uma iniciativa pioneira no microcrédito urbano.

O Banco do Nordeste subiu 21 posições no ranking dos bancos mais valiosos do mundo. De acordo com o relatório anual da consultoria *Brand Finance*, em conjunto com a revista *The Banker*, a marca corporativa atingiu o valor de US\$ 333 milhões, uma valorização de 16% em relação ao ano anterior.

No *Ranking* de Instituições por Índice de Reclamações divulgado pelo Banco Central, o Banco do Nordeste obteve a menor e, por isso, a melhor posição entre bancos e financeiras com mais de dois milhões de clientes, com apenas uma única reclamação procedente no segundo semestre de 2014.

Foi também um ano de premiações! O microcrédito, mais uma vez, foi reconhecido internacionalmente. O Crediamigo foi agraciado com o Prêmio Foromic de Inclusão Financeira, concedido pelo Fundo Multilateral de Investimentos (Fomin), membro do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID).

Pelo segundo ano consecutivo, recebeu a Medalha Celso Furtado, concedida pela Comissão de Integração Nacional, Desenvolvimento Regional e da Amazônia da Câmara dos Deputados (Cindra), em parceria com a Confederação Nacional da Indústria (CNI).

O Banco do Nordeste foi considerado o banco do ano, obtendo o 10º Prêmio Relatório Bancário, na categoria Destaque 2014.

A instituição contribui e continua contribuindo para uma Região mais social e economicamente cidadã. Todas essas importantes vitórias são frutos de trabalho integrado, mas, principalmente, são conquistas de cada um dos 6.972 empregados, 313 Bolsistas de Nível Médio, 598 Bolsistas de Nível Superior, 274 Jovens Aprendizagens, e, especialmente, de outros 532 ex-empregados que aderiram ao Programa de Incentivo ao Desligamento (PID). Colegas que são parte da história dessa empresa e do seu engrandecimento.

Nossos agradecimentos a todos que por origem, convicção ou coração trabalharam e continuam trabalhando para o desenvolvimento do Banco, da Região e do País.

Nelson Antonio de Souza

Presidente do Banco do Nordeste do Brasil S.A.

DESTAQUES 2014
BNB sobe 21 posições no ranking dos 500 bancos mais valiosos do mundo

A marca do Banco do Nordeste foi valorizada em 16% no último ano, alcançando o valor de US\$ 333 milhões, segundo relatório anual da consultoria britânica *Brand Finance*, em parceria com a revista *The Banker*. O "Global 500 Banking Brands Index" é um *ranking* que contempla as marcas de bancos de capital aberto mais valiosas do mundo. O Banco do Nordeste ocupa agora a 314ª posição, subindo 21 posições em relação ao ano anterior.

Ranking de Instituições por Índice de Reclamações

No segundo semestre de 2014, o Banco do Nordeste figurou em última posição por Índice de Reclamações no ranking de bancos e financeiras com mais de dois milhões de clientes divulgado pelo Banco Central. O *Ranking* de Instituições por Índice de Reclamações, do qual participam bancos comerciais, bancos múltiplos, bancos cooperativos, bancos de investimento, filiais de bancos comerciais estrangeiros, caixas econômicas, sociedades de crédito, financiamento e investimento (SCFI) e administradoras de consórcio, é formado a partir das demandas do público registradas contra instituições financeiras no Banco Central.

O Banco do Nordeste apareceu no 11º do *ranking* dos bancos e financeiras com mais de dois milhões de clientes, com índice 0,23. O primeiro lugar da lista teve índice de 305,41 com 694 reclamações para um universo de 2.272.314 clientes. O 10º, com 4.434.210 clientes, obteve índice de 25,25 com 112 reclamações.

O Banco foi reconhecido como empresa de cidadania corporativa

O Banco do Nordeste foi reconhecido como uma das "100 Melhores Empresas em Cidadania Corporativa" do País, pela revista *Gestão RH*. A premiação avalia e homenageia empresas sob os aspectos da responsabilidade social e ambiental, ética e relacionamento com os *stakeholders*, qualidade de vida no trabalho e políticas inclusivas.

O Banco do Nordeste foi reconhecido como uma das melhores empresas em Indicador de Desenvolvimento Humano e Organizacional

O Banco do Nordeste está entre as 110 Melhores Empresas em Indicador de Desenvolvimento Humano e Organizacional (IDHO), segundo pesquisa realizada pela revista *Gestão RH*. Recebeu Destaque Especial em Governança Corporativa, um dos componentes do indicador, ficando entre as 10 melhores empresas neste quesito. Realizada anualmente, a pesquisa se baseia nos indicadores do Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), utilizado para medir o desenvolvimento humano nos países. A revista *Gestão RH* avalia por meio do IDHO as principais práticas adotadas pelas empresas em relação à governança corporativa, ao capital humano, à transparência, à sustentabilidade e à cidadania corporativa. As análises se baseiam no grau de envolvimento da empresa com a comunidade ou sociedade em geral.

O Banco do Nordeste está entre as melhores empresas do Brasil em Práticas de Gestão de Pessoas

O Banco do Nordeste contemplou a lista das 150 Melhores Empresas em Práticas de Gestão de Pessoas – PGP's 2014. A pesquisa foi feita pela *Gestão RH* Editora, cujo levantamento realizado anualmente, mapeia, entre as melhores empresas do Brasil, quais programas estão sendo executados em prol dos colaboradores. O foco da pesquisa tradicionalmente está direcionado ao grupo das "1.000 Maiores e Melhores Empresas" (Exame), "Melhores Empresas para Trabalhar" (Epoca) e "150 Melhores Empresas para Você Trabalhar" (Você S/A - Exame), além das pesquisas desenvolvidas pela *Gestão RH* como: Melhores Empresas em Cidadania Corporativa e IDHO – Indicador de Desenvolvimento Humano Organizacional.

O Banco implementou o Plano de Incentivo ao Desligamento

A valorização das competências humanas compõe o planejamento estratégico do Banco do Nordeste como um de seus posicionamentos estratégicos. Sob essa ótica assim, foi implementado, pioneiramente, o Programa de Incentivo ao Desligamento (PID) na instituição. O Programa beneficiou funcionários que já gozavam de aposentadoria concedida pela Previdência Oficial ou aqueles habilitados a requerê-la junto ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Aderiram ao programa, voluntariamente, 532 empregados.

A empresa Fitch renovou o rating do Banco do Nordeste em perspectiva estável

Uma das maiores empresas de classificação de risco do mundo, a Fitch publicou relatório em que renova o *rating* do Banco do Nordeste em *BBB Outlook* estável. O documento ressalta o fortalecimento do modelo de crédito da Instituição, assim como as parcerias desenvolvidas com o Banco do Brasil e com a Caixa Econômica Federal. Segundo a Fitch, o Banco do Nordeste também conta com uma confortável reserva para expandir suas atividades de crédito, além de vir obtendo êxito em recuperar créditos problemáticos.

O Banco do Nordeste aumentou o número de agências em 55% nos últimos dois anos

No período de 2012 a 2014, o Banco do Nordeste inaugurou 103 novas unidades, sendo 64 em 2014, resultado da execução do plano de expansão da rede de agências. Esse número representou um incremento de 55% no total de unidades de negócios. Com a expansão o Banco dispõe de 289 agências.

O Banco firmou parceria com a Global Payments e Nexxpayo

O Banco do Nordeste firmou parceria com a empresa *Global Payments* e *Nexxpayo*, para atuar no credenciamento de estabelecimentos comerciais de vários portes. Com a nova credenciadora de cartão de débito/crédito, o Banco do Nordeste ampliou sua atuação no mercado de meios de pagamentos, para que os clientes dos segmentos de Micro e Pequena Empresa (MPE), Empresarial e Microfinança Urbana (Crediamigo) possam efetuar suas vendas por meio de cartão de débito/crédito, tendo o Banco do Nordeste como domicílio bancário.

Carteira ativa do Agroamigo superou R\$ 2,0 bilhões

A carteira ativa do Agroamigo superou, no primeiro semestre de 2014, a marca de R\$ 2 bilhões. O valor representa crescimento de 19,7% em relação a dezembro de 2013. Criado em 2005, o Agroamigo é o Programa de Microfinança Rural do Banco do Nordeste, operacionalizado em parceria com o Instituto Nordeste Cidadania (Inec) e o Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA). Em oito anos de atuação, tornou-se o maior programa de microfinança rural do Brasil.

Empreendedores do Crediamigo conquistaram o Prêmio Citi

Pelo bom desempenho no desenvolvimento de suas atividades, três empreendedores clientes do Crediamigo conquistaram o Prêmio Citi. O Prêmio é uma iniciativa global que acontece em mais de 30 países. A premiação é de extrema relevância para os clientes, que veem seus esforços reconhecidos e transformados em casos de sucesso. Na edição, o Crediamigo teve também um assessor de microcrédito premiado por indicar mais clientes ao Prêmio.

O Crediamigo recebeu prêmio de inclusão financeira no Equador

O programa de microcrédito urbano do Banco do Nordeste, Crediamigo, recebeu mais um reconhecimento internacional: o Prêmio Foromic de Inclusão Financeira, concedido pelo Fundo Multilateral de Investimentos (Fomin), membro do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID).

O Foromic, criado em 1998, propõe-se a ser um espaço para inovações microempresariais e uma plataforma para as microfinanças, tendo demonstrado que é possível servir a empreendedores de baixa renda de forma sustentável e rentável.

Como critérios de avaliação, a organização do prêmio considerou aspectos como desempenho e transparência, além da qualidade de serviços financeiros ofertados e sua efetividade para chegar a populações pobres de maneira massiva. Valores como alcance geográfico e canais de expansão de operações foram observados pelo júri, composto por especialistas em inclusão financeira e executivos de instituições públicas e privadas.

Para o Banco, o prêmio demonstra que o alcance das microfinanças tem sido, ao longo desse tempo, um mecanismo exitoso, eficiente e de crescimento rápido para o desenvolvimento de atividades, bem como de geração de renda para pessoas de poucos recursos e grupos desassistidos.

O Banco do Nordeste sediou Encontro de Microfinanças Urbana e Rural

O Banco do Nordeste sediou o seminário *La Pasantía (MICROFINANZAS URBANA Y RURAL: La experiencia del Banco do Nordeste con SUS Programas CrediAmigo y AgroAmigo)*, realizado em agosto de 2014. Referido evento visou conhecer a gestão, as práticas, a metodologia e os desafios dos programas de microcrédito urbano e rural da Instituição.

O Seminário foi organizado pelo Banco do Nordeste e ALIDE (Associação Latinoamericana de Instituições Financeiras para o Desenvolvimento) e contou com participação de 18 convidados de países como Costa Rica, Equador, México e Paraguai, além de representantes do Banco do Nordeste.

O Banco do Nordeste recebeu homenagem por apoio aos Objetivos do Milênio

O Banco do Nordeste foi homenageado pela Secretaria-Geral da Presidência da República pelo apoio concedido aos Objetivos do Desenvolvimento do Milênio (ODM).

Os ODM buscam a erradicação da extrema pobreza e da fome, a universalização do ensino básico, a promoção da desigualdade de sexos e autonomia das mulheres, a melhoria da saúde materno, a redução da mortalidade infantil, o combate ao HIV/AIDS, à malária e a outras doenças, a garantia da sustentabilidade ambiental e o estabelecimento de parceria mundial para o desenvolvimento.

Desde 2013, o Banco do Nordeste contribui para o projeto de desenvolvimento de capacidades, de justiça econômica sustentável e promoção de boas práticas para alcance dos ODM.

O Banco do Nordeste foi homenageado com "Medalha Celso Furtado", pela Cindra

A Comissão de Integração Nacional, Desenvolvimento Regional e da Amazônia da Câmara dos Deputados (Cindra), em parceria com a Confederação Nacional da Indústria (CNI), concedeu, pelo segundo ano consecutivo, o Prêmio Cindra de Desenvolvimento Regional 2014 – Medalha "Celso Furtado" ao Banco do Nordeste.

No evento, foram entregues medalha e diploma aos órgãos, agentes e entidades da Administração Pública de qualquer dos poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, assim como às pessoas físicas e às jurídicas da iniciativa privada que realizaram trabalhos, ações ou programas que contribuíram para o desenvolvimento regional.

O prêmio recebido pelo Banco espelhou o reconhecimento pelo trabalho no cumprimento da missão institucional de promover o desenvolvimento regional.

O Banco do Nordeste venceu o 10º Prêmio Relatório Bancário na categoria "Destaque 2014"

O Banco do Nordeste venceu o 10º Prêmio Relatório Bancário, na categoria Destaque 2014, sendo considerado o banco do ano. Contribuíram para a vitória do Banco a promoção do desenvolvimento regional sustentável, programas de microcrédito urbano e rural, respectivamente Crediamigo e Agroamigo, bem como a revisão do modelo de governança para a concessão do crédito e a expansão da rede de agências da instituição, entre outros pontos.

Realizado pela agência Cantarino Brasileiro, o Prêmio Relatório Bancário é considerado o mais tradicional evento do setor financeiro. Ele é reconhecido como a principal premiação do segmento e reúne todo mercado financeiro e sua cadeia de fornecedores em sua cerimônia de premiação.

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO
Ativos Totais

At o término de 2014, os ativos globais do Banco do Nordeste apresentaram um acréscimo de 13,0% em relação ao final de 2013. Nos ativos da Instituição também estão os recursos disponíveis do FNE (R\$ 1,5 bilhões) e os recursos comprometidos com operações de crédito desse Fundo, ou seja, relativos a operações contratadas e que aguardam liberação de recursos (R\$ 6,3 bilhões). O crescimento dos saldos de ativos do Banco de dezembro de 2013 para dezembro de 2014 está representado, preponderantemente, pelo acréscimo observado no conjunto dos saldos de disponibilidades, aplicações interfinanceiras e títulos e valores mobiliários e no saldo de operações de crédito.

Em 2014, os saldos totais de ativos do FNE cresceram 12,3%, por conta, principalmente, dos ingressos de recursos oriundos do Tesouro Nacional. Durante o exercício de 2014, ingressou no patrimônio do FNE um total de R\$ 6,1 bilhões, contra R\$ 5,6 bilhões ingressados em 2013. Comparadas as posições de 31.12.2014 e 31.12.2013, percebe-se um acréscimo de 12,3% nos saldos de aplicações em operações de crédito do FNE (retificados por provisões) e de 12,8% no conjunto das disponibilidades e recursos comprometidos, conforme **Tabela 1** adiante.

Tabela 1 – Ativos Globais (R\$ Milhões)

Especificação	BNB		FNE	
	31.12.2013	31.12.2014	31.12.2013	31.12.2014
Disponibilidades, ⁽¹⁾ Aplicações Interfinanceiras e TVM	19.897,0	22.748,9	1.766,4	1.530,8
Recursos Comprometidos com Operações de Crédito	0,0	0,0	5.142,3	6.259,9
Relações Interfinanceiras	412,1	402,5	1.674,2	1.826,1
Operações de Crédito (Retificado por Provisões)	10.248,4	11.736,3	39.051,3	43.852,9
Outros Créditos (Retificado por Provisões)	2.998,5	3.059,9	7,1	7,9
Outros Valores e Bens	25,9	27,7	1,3	1,3
Permanente	235,6	229,7	-	-
Total	33.817,5	38.205,0	47.642,6	53.478,9

⁽¹⁾ Nas disponibilidades do BNB estão incluídos os recursos disponíveis e os comprometidos com operações de crédito do FNE

Títulos e Valores Mobiliários

A carteira de Títulos e Valores Mobiliários, na posição 31.12.2014, corresponde a R\$ 13,8 bilhões, apresentando um acréscimo de R\$ 2,1 bilhões (18,3%) em relação a 31.12.2013, quando totalizava R\$ 11,7 bilhões.

Em atendimento à Circular nº 3.068, de 08.11.2002, editada pelo Banco Central, o Banco do Nordeste elaborou fluxo de caixa projetado para fins de classificação da carteira de Títulos e Valores Mobiliários. Esse fluxo de caixa demonstra que há disponibilidade de recursos suficientes para o cumprimento de todas as obrigações e políticas de concessão de créditos sem a necessidade de alienação dos títulos classificados na categoria "Títulos Mantidos Até o Vencimento". Dessa forma, a Administração do Banco declara que a Instituição tem a capacidade financeira e a intenção de manter os títulos classificados nessa categoria até o vencimento.

Disponibilidade do FNE

O saldo das disponibilidades do FNE foi reduzido de R\$ 1,8 bilhões em 2013 para R\$ 1,5 bilhões em 2014, representando uma variação negativa de 13,3%. O saldo dos recursos comprometidos com operações de crédito teve aumento de 21,7%, saindo de R\$ 5,1 bilhões em 2013 para R\$ 6,3 bilhões em 2014. A redução do saldo de disponibilidades é motivada, principalmente, pelo comprometimento de recursos com operações contratadas.

Patrimônio Líquido e Resultados

O Banco do Nordeste apresentou, em 31.12.2014, um Patrimônio Líquido de R\$ 3,4 bilhões. O Capital Social importava em R\$ 2,8 bilhões representado por 86.371.464 ações escriturais ordinárias, sem valor nominal, integralizadas. A rentabilidade sobre o Patrimônio Líquido médio, no ano de 2014, foi de 23,2% a.a.

O Lucro Líquido foi de R\$ 747,4 milhões, representando um resultado de R\$ 8,7 por ação, sendo o maior resultado financeiro já auferido na história do Banco do Nordeste, fruto da melhoria da eficiência operacional e da qualidade do risco das operações de crédito.

O FNE apresentou um Patrimônio Líquido de R\$ 53,5 bilhões em 2014.

DESEMPENHO OPERACIONAL
Volume de Contratações

A contratação global do Banco do Nordeste em 2014 totalizou R\$ 25,3 bilhões, representando um crescimento de 9,1% em relação ao ano de 2013. Em termos quantitativo, atingiu o número de 4,7 milhões de operações.

Desse valor, R\$ 14,3 bilhões (56,3%) destinaram-se a financiamentos de longo prazo (que englobam investimentos rurais, industriais, agroindustriais, bem como infraestrutura, comércio e serviços), representando expansão de 1,3% em relação ao volume contratado em 2013. Já as operações de curto prazo (que abrangem Crédito Direto ao Consumidor (CDC), capital de giro, cartão de crédito, conta garantida, câmbio, desconto e o programa Crediamigo) cresceram 21,6% nas contratações, atingindo o montante de R\$ 11,1 bilhões, conforme **Tabela 2** adiante.

Tabela 2 - Contratações Globais

Tipo	2013		2014		Variação Valor
	Qtde	Valor*	Qtde	Valor*	
Operações de Crédito	4.287.041	23.189,9	4.711.777	25.344,9	9,3%
	569.984	14.090,7	484.944	14.277,7	1,3%
	3.717.057	9.099,2	4.226.833	11.067,2	21,6%
Mercado de Capitais	1	38,0	0	0,0	-100,0%
Total	4.287.042	23.227,9	4.711.777	25.344,9	9,1%

* Valores em R\$ milhões.

Do valor total de empréstimos de curto prazo, R\$ 7,1 bilhões foram concedidos por meio do programa Crediamigo, correspondendo a 64,4% do volume realizado nas contratações de curto prazo, com uma expansão de 23,7% em relação ao ano anterior, conforme demonstrado na **Tabela 3** adiante.

Tabela 3 - Empréstimos de Curto Prazo

Produto	2013		2014		Variação Valor
	Qtde	Valor*	Qtde	Valor*	
Crediamigo	3.413.430	5.760,1	3.871.871	7.124,8	23,7%
CDC/Capital de Giro	32.706	1.406,9	60.181	1.894,9	34,7%
Cartão de Crédito	-	-	19.836	69,4	-
Conta Garantida	34.001	817,7	35.308	646,1	-21,0%
Câmbio	203	790,6	282	975,4	23,4%
Desconto	236.717	323,9	239.355	356,6	10,1%
Total	3.717.057	9.099,2	4.226.833	11.067,2	21,6%

* Valores em R\$ milhões.

Em relação ao perfil dos clientes que contrataram operações de crédito, do montante contratado em 2014 (R\$ 25,3 bilhões), 60,2% foi disponibilizado aos clientes de pequeno porte (micro e pequena empresa, pessoa física, mini e pequeno produtor rural, clientes dos programas Crediamigo e Pronaf – incluindo Agroamigo), representando R\$ 15,3 bilhões e crescimento de 11,1% em relação a 2013, conforme **Tabela 4** adiante.

Tabela 4 - Contratação de Operações de Crédito por Porte

Porte	2013		2014		Variação Valor
	Qtde	Valor*	Qtde	Valor*	
Pequeno	4.237.269	13.736,2	4.663.960	15.258,4	11,1%
Médio	43.891	2.933,1	42.487	2.778,6	-5,3%
Grande	5.881	6.520,6	5.330	7.307,9	12,1%
Total	4.287.041	23.189,9	4.711.777	25.344,9	9,3%

* Valores em R\$ milhões.

Na distribuição das contratações de operações de crédito por setor econômico em 2014, os setores que mais receberam recursos foram: comércio, com aplicação de R\$ 10,8 bilhões; industrial, que contratou o valor de R\$ 6,5 bilhões; e rural, que atingiu o montante de R\$ 5,3 bilhões, conforme destaca-se adiante na **Tabela 5**. Embora o valor atinente ao setor de infraestrutura tenha refletido variação negativa, registra-se que o *ticket médio* das operações teve variação positiva de 42%, quando comparado ao exercício de 2013.

Tabela 5 - Contratação de Operações de Crédito por Setor Econômico

Setor	2013		2014		Variação Valor
	Qtde	Valor*	Qtde	Valor*	
Rural	534.766	5.548,3	443.101	5.252,5	-5,3%
Industrial	56.082	4.401,4	131.285	6.469,5	47,0%
Infraestrutura	23	945,9	4	233,6	-75,3%
Comércio	3.650.376	9.469,5	4.098.007	10.801,5	14,1%
Serviços	45.794	2.824,8	39.380	2.587,8	-8,4%
Total	4.287.041	23.189,9	4.711.777	25.344,9	9,3%

* Valores em R\$ milhões.

Do valor total de operações de crédito contratadas em 2014, conforme espelha a tabela 4 acima, que totaliza R\$ 25,3 bilhões, R\$ 13

BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A. Sede: Av. Dr. Silas Munguba, 5.700 Fortaleza – Ceará – Capital Aberto – CNPJ nº 07.237.373/0001-20**EFICIÊNCIA OPERACIONAL**

O Banco do Nordeste apresentou melhoria em sua eficiência operacional caracterizada pela gestão conjunta da margem da intermediação financeira e das receitas de prestação de serviços, em contraponto à gestão das despesas administrativas. A análise dos resultados aponta uma melhoria em nove pontos percentuais nesse indicador, comparando o exercício de 2014, com 65,2%, em relação a 74,2% em 2013. A melhoria da qualidade do risco das operações de crédito refletiu-se na redução significativa das despesas com provisionamento de crédito, em 2014, no valor R\$ 407,6 milhões, com reflexo direto na elevação da margem da intermediação financeira.

O Banco também apresentou resultado positivo em receitas de prestação de serviços, as quais atingiram o montante de R\$ 1,8 bilhões no exercício de 2014, com um acréscimo de R\$ 241,7 milhões em relação ao exercício de 2013.

As despesas administrativas no exercício de 2014 apresentaram um acréscimo de 11% em relação ao mesmo período de 2013. Ressalta-se que nesse aumento já estão computadas despesas no valor de R\$ 107,5 milhões referente ao Programa de Incentivo ao Desligamento (PID) implantado em 2014.

A respeito do aumento das despesas administrativas, houve melhora na eficiência operacional, uma vez que o desempenho da margem e das receitas suplantaram sobre medida esse acréscimo.

ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

À luz da missão e visão institucionais, do posicionamento estratégico, dos valores, da análise dos ambientes externos e internos do Banco foram estabelecidos objetivos estratégicos classificados nas perspectivas institucional, financeira, clientes, processos e competências, segundo a metodologia do *balanced scorecard* (BSC).

Sob a perspectiva institucional, orientada para contribuição do Banco ao desenvolvimento regional sustentável, foram definidos objetivos estratégicos que demonstram o comprometimento do Banco do Nordeste com as políticas econômicas, sociais e ambientais do Governo Federal.

A perspectiva financeira contemplou objetivos estratégicos e fortalecimento do Banco como instituição financeira sólida, sustentável e rentável, bem como de eficiência operacional e produtividade.

A perspectiva clientes teve como foco a excelência no atendimento mantendo a liderança em microfinança e agricultura familiar, a ampliação do volume de aplicações com o segmento MPE, o apoio a empreendimentos de empresa de médio e grande porte e governo, a ampliação do relacionamento com clientes e negócios na área comercial.

A perspectiva processos teve como foco a eficiência operacional, por meio da agilidade da tecnologia da informação e comunicação (TIC), da dotação de processos e produtos competitivos na área comercial, da ampliação de canais de atendimento; e na eficiência da gestão de riscos e recuperação de créditos.

Na perspectiva competências, os objetivos foram direcionados para valorização das competências humanas por meio da aprendizagem contínua e a gestão por competências, além do aprimoramento de processos que permitissem o alinhamento organizacional e a tomada de decisões baseada em informações estratégicas.

ESTRATÉGIA DE ATUAÇÃO POR SEGMENTO**Agricultura Familiar**

O Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf) é o programa do Governo Federal para apoiar o segmento econômico da agricultura familiar. O Banco do Nordeste é o principal agente financeiro do PRONAF no Nordeste, contando com uma carteira ativa no valor de R\$ 7,2 bilhões, o que corresponde a 1,5 milhão de operações.

No ano de 2014, o Banco contratou 431.454 financiamentos com agricultores familiares, envolvendo o total de R\$ 2,1 bilhões de recursos, dos quais 66,6% foram destinados a financiamentos na região semiárida. Estão incluídas nessas informações as operações realizadas pela metodologia Agroamigo (Microcrédito Rural).

Programa de Microcrédito Rural - Agroamigo

O Agroamigo, programa de microcrédito rural do Banco do Nordeste, lançado em 2005, tem como premissa a concessão de crédito orientado e acompanhado aos agricultores familiares, utilizando metodologia própria, adaptada às condições do meio rural.

No ano de 2014, o Banco do Nordeste financiou pelo Agroamigo R\$ 1,5 bilhão, o que representa um crescimento de 22,4% em relação aos valores contratados em 2013. O Programa contratou 406.408 operações, atingindo uma carteira ativa de R\$ 2,7 bilhões, com 940,3 mil clientes, dos quais 797.108 possuem conta corrente no Banco.

Programa de Crédito Fundiário

O Banco do Nordeste financia a aquisição de propriedades rurais para agricultores familiares não proprietários ou com acesso precário à terra por meio dos programas de financiamento de Combate à Pobreza Rural (CPR) e de Consolidação da Agricultura Familiar (CAF), ambos integrantes do Programa Nacional de Crédito Fundiário geridos pelo Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA).

Em 2014, pelo programa Combate à Pobreza Rural foram contratadas 763 operações, envolvendo recursos da ordem de R\$ 32,7 milhões, sendo 724 operações, no valor total de R\$ 15 milhões, do SAT, e 39 operações, no valor total de R\$ 17,7 milhões, do SIC. No mesmo período, por meio do programa Consolidação da Agricultura Familiar (CAF), foram contratadas 182 operações, atingindo o valor total de R\$ 1,8 milhão.

Microfinança Urbana

O Banco do Nordeste atua no segmento de microfinança urbana por meio do Programa Crediamigo. Em 2014, desembolsou por meio deste programa R\$ 7,1 bilhões, representando um crescimento de 23,7% em relação aos valores alcançados em 2013. O total de empréstimos desembolsados cresceu 13,8%, sendo realizadas 3,9 milhões de operações em 2014. O Crediamigo possuía, ao final de 2014, 1,9 milhão de clientes com empréstimos ativos, dos quais 45% participam do Programa Bolsa Família do Governo Federal.

A ação do Banco é integrada ao Programa Crescer do Governo Federal, que visa incentivar as atividades microempresariais por meio de crédito. Em 2014 foram realizadas 1,3 milhão de operações e liberados R\$ 1,6 bilhão no âmbito do Crescer.

Uma importante diretriz do Banco diz respeito à bancarização dos clientes do Crediamigo, bem como a oferta de produtos de seguro com preços acessíveis e direcionados às necessidades das famílias de baixa renda. Neste sentido, foram abertas 468.957 contas de depósitos no decorrer do ano de 2014 no âmbito do Programa.

A inadimplência, representada pelos empréstimos em atraso de 1 a 90 dias em relação à carteira ativa, ficou em 0,84%. Esse resultado demonstra a qualidade da carteira, com histórico de baixa inadimplência mesmo com um crescimento expressivo do volume de crédito.

Micro e Pequena Empresa

O Banco do Nordeste financiou, no exercício de 2014, contratos no montante de R\$ 2,9 bilhões referentes às contratações com micro e pequenas empresas, por meio de suas linhas de crédito de longo e curto prazos, sendo R\$ 2,2 bilhões com recursos do FNE, relativos às operações de longo prazo e R\$ 758,4 milhões, em operações de crédito de curto prazo, nesse caso por meio de recursos internos.

Em 2014 foram atendidas 27.294 micro e pequenas empresas. O setor de comércio foi o principal beneficiado, sendo atendido com R\$ 1,7 bilhão em contratações, correspondendo a 59% do total de recursos aplicados pelo Banco do Nordeste neste segmento. Destaca-se que 54% das operações contratadas foram efetivadas na região do Semiárido.

Empresarial

O segmento Empresarial é composto por empresas de Pequeno-Médio, Médio e Grande Portes, ou seja, abrange as pessoas jurídicas com faturamento anual superior a R\$ 3,6 milhões até R\$ 200 milhões.

Em 2014, o Banco alcançou na sua atuação no segmento Empresarial os seguintes resultados: contratações de Crédito de Curto Prazo e Câmbio no valor de R\$ 2,1 bilhões e contratações de Crédito Especializado, incluindo operações com recursos do FNE, no valor de R\$ 3,3 bilhões.

Corporate

O segmento Corporate é composto por clientes que apresentam faturamento anual superior a R\$ 200 milhões.

Em 2014 foram contratadas operações de longo prazo no montante de R\$ 3,8 bilhões. Com recursos oriundos do Fundo de Desenvolvimento do Nordeste (FDNE) foi contratado R\$ 1,2 bilhão e com operações de curto prazo (Recursos Internos e Externos) foi contratado R\$ 1,0 bilhão de contratações com os clientes deste segmento.

O Saldo médio das aplicações financeiras do segmento Corporate correspondeu a R\$ 4,3 bilhões.

Governo

Os clientes do segmento Governo estão representados pelos entes integrantes da administração pública, direta e indireta, com todos os seus respectivos órgãos, com exceção das empresas pertencentes à Administração Pública Indireta, as ditas "não dependentes", conforme legislação vigente.

O Banco do Nordeste, na qualidade de Agente do Governo Federal, atua como depositário de recursos de convênios e como Mandatário da União nos contratos de repasse provenientes de Transferências Voluntárias do Orçamento Geral da União – OGU para Estados, Municípios e entidades não governamentais.

O Banco também disponibiliza produtos e serviços voltados ao setor público, destacando-se os fundos de investimentos destinados exclusivamente a receber recursos dos regimes próprios da previdência social instituídos pelo Governo Federal, Governo dos Estados, Distrito Federal e Municípios.

No exercício de 2014, as operações de crédito e captação de recursos neste segmento, alcançaram, respectivamente, o volume de R\$ 1,4 bilhão em saldo devedor e R\$ 984 milhões de saldo de captações, com um total de 1.923 clientes.

Agronegócios – Pessoa Física

O Banco do Nordeste ciente da relevância do segmento para o cumprimento de sua missão, intensificou esforços em 2014 no sentido de priorizar o atendimento ao agronegócio, consolidado a partir da adoção de ações, com destaque para as seguintes:

- Criação do Programa de Armazenagem no Âmbito do FNE, nas mesmas condições do Programa de Armazenagem do Banco Nacional de Desenvolvimento (BNDES), ou seja, prazo de 15 anos;
- Assinatura de Acordos de Cooperação com o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA) para: implementação do programa de armazenagem na área da SUDENE, fortalecimento da pecuária e fortalecimento da fruticultura.

Em 2014, o desempenho do Banco nas contratações de operações no agronegócio - produtores pessoas físicas - atingiu o total de R\$ 1,9 bilhão com recursos do FNE. Do total contratado, 46,3% foi com os pequenos e miniprodutores rurais.

Pessoa Física

A estratégia de atuação do Banco para o segmento Pessoa Física visa o atendimento a clientes sócios e funcionários de empresas públicas ou particulares, sócios de cooperativas e sindicatos de classe, profissionais liberais, aposentados do INSS e outras pessoas físicas em geral.

A Carteira de Pessoa Física encerrou o ano composta por mais de 72 mil clientes e um saldo de R\$ 255,3 milhões em operações de crédito, apresentando um crescimento de 21,3% comparado a 2013.

RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO

Os valores auferidos com a recuperação de crédito registraram o montante de R\$ 2,4 bilhões, propiciando recebimentos em espécie na ordem de R\$ 566,0 milhões. Foram regularizadas aproximadamente 196 mil operações, sendo 171 mil operações com a fonte FNE e 25 mil com fonte não FNE.

Em referência ao Processo de Instrução de Autorização da Cobrança Judicial (ACJ), foram realizadas efetivas melhorias de governança decorrentes da automatização e aperfeiçoamento constante das rotinas operacionais e dos instrumentos de controle e da aprovação da política de supervisão do processo, resultando em significativa melhoria no cumprimento dos prazos de execução de ACJs.

Para consecução desses resultados, as seguintes ações estratégicas foram empreendidas, a saber:

- Definição e divulgação de melhores práticas de recuperação de crédito nas áreas de controle, segurança e apoio operacionais;
- Sistematização de reuniões com parceiros institucionais externos para esclarecimentos e difusão das condicionantes necessárias à contemplação dos benefícios previstos nos Instrumentos Legais de Renegociação de Dívidas (Leis e Resoluções do Conselho Monetário Nacional - CMN);
- Divulgação contínua em mídia externa para produtores rurais com condições de enquadramento às disposições dos instrumentos legais de renegociações de dívidas;
- Monitoramento dos resultados obtidos nas regularizações de dívidas amparadas em legislações específicas, com ênfase na Lei nº 12.844/2013, e também nas renegociações com base nas Resoluções do CMN 4.250/4.251/4.211/4.212/4.289/4.298/4.299/4.314, 4.315 e 4.365.
- Constante revisão do fluxo de renegociação de dívidas, com o propósito de simplificar o processo, mantendo elevados níveis de controle e governança;
- Monitoramento diário do cumprimento dos prazos normativos referentes à instrução da Autorização de Cobrança Judicial (ACJ);
- Aprovação da política de supervisão do Processo de Instrução e Processamento da Autorização de Cobrança Judicial (ACJ), com a definição das ações dos diversos níveis de supervisão;
- Criação de Campanha de Recuperação de Crédito – Dívidas Rurais em parceria com a Superintendência de Marketing e Comunicação, que vem viabilizando o contato através do Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão com os clientes responsáveis por operações que reúnam características de enquadramento na Lei nº 12.844/2013.

DESENVOLVIMENTO E SUSTENTABILIDADE**Desenvolvimento Regional**

O Banco do Nordeste, por meio do Escritório Técnico de Estudos Econômicos do Nordeste – Etene, atua na elaboração, promoção e difusão de estudos, pesquisas e informações socioeconômicas, na coordenação e avaliação de políticas e programas, na realização de estudos, pesquisas e avaliações, produzindo e publicando também obras técnicas e outros trabalhos de interesse do Banco em parceria com instituições ligadas ao desenvolvimento regional.

Em 2014, merecem destaque duas publicações que se complementam no esforço de contribuir para o planejamento da Região: o livro "FNE 25 Anos" que, além de contar as motivações e o ambiente em que o Fundo foi criado, mostra a evolução socioeconômica da Região desde o ano de 1989 até os dias atuais, e o estudo "Nordeste 2022" que analisa os potenciais e obstáculos ao desenvolvimento do Nordeste nos próximos anos, numa visão de 2012 a 2022.

Como parte de seu papel de indutor do desenvolvimento e difusor de conhecimentos sobre a Região, o Etene administra e operacionaliza os seguintes fundos: o Fundo de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (Fundeci), o Fundo de Apoio às Atividades Socioeconômicas do Nordeste (Fase) e o Fundo de Desenvolvimento Regional (FDR), com recursos não reembolsáveis para projetos de pesquisas, difusão

de tecnologias, experiências de pesquisas, estudos socioeconômicos e projetos sociais.

As pesquisas apoiadas com recursos dos fundos (Fundeci, Fase e FDR) beneficiam o desenvolvimento de diversos setores/atividades que guardam conformidade com as peculiaridades regionais, especialmente com o semiárido, e com os aspectos econômicos, sociais e culturais da Região.

Em novembro de 2014, a Diretoria Executiva aprovou a publicação dos avisos: ETENE/FUNDECI 01.2014 – Saúde Humana, que contempla o Desenvolvimento de vacinas e antígenos contra enfermidades humanas e de animais (zoonoses) e o Desenvolvimento de fármacos e alimentos funcionais a partir da flora dos biomas cerrado, caatinga e mata atlântica; e ETENE/FUNDECI 02.2014 – Pesquisa e Desenvolvimento de Cultivares de Grãos para superação de novas ameaças à produção. Esses editais foram disponibilizados para cadastramento e envio de projetos no primeiro semestre de 2015.

O montante disponibilizado para estes dois avisos/editais totaliza R\$ 10,0 milhões para pesquisa e difusão, e serão concedidos às instituições convenientes em caráter não reembolsável.

Com relação aos programas especiais, o Programa de Desenvolvimento Produtivo da Região Nordeste – Prodepro encontra-se ainda em fase de estruturação, por meio da Cooperação Técnica ATN/OC-13347-BR com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). Dessa cooperação, destaca-se como principal produto, o Plano Diretor de Investimentos (PDI) do Prodepro que, além de ser o principal instrumento de planejamento do Programa, identifica os setores produtivos mais importantes nos 11 estados de abrangência do Prodepro (Nordeste, MG e ES), respectivos gargalos e indica os investimentos prioritários para cada setor (e em cada estado).

Sustentabilidade

A Política de Responsabilidade Socioambiental é um dos pilares da ação desenvolvimentista do Banco do Nordeste, destacando-se, em 2014, as seguintes ações focadas no tema Sustentabilidade:

- Disponibilização da edição anual do Relatório de Sustentabilidade. Esse relatório está alinhado às diretrizes da *Global Report Initiative (GRI)* e apresenta a visão e a opinião de clientes, funcionários, fornecedores, sociedade, comunidade e outros *stakeholders* da instituição acerca das práticas de governança corporativa e de responsabilidade socioambiental do Banco do Nordeste desenvolvidas em 2013.
- O processo de acompanhamento dos financiamentos a projetos relacionados ao meio ambiente e à inovação registrou, em 2014, o montante de R\$ 470 milhões contratados nos programas ambientais FNE Verde, Pronaf Semiárido, Pronaf Floresta, Pronaf Eco e Pronaf Agroecologia e R\$ 605 milhões aplicados no programa FNE Inovação, superando a marca de R\$ 1 bilhão em financiamentos de projetos ambientais e de inovação.
- Em termos de parcerias institucionais, destaca-se a execução, estruturação e coordenação da cooperação técnica com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e o Ministério do Meio Ambiente (MMA) para promoção do manejo sustentável da Caatinga, eficiência energética e atendimento à Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS). Além disso, estruturou-se parceria com a empresa alemã *Deutsche Gesellschaft Fur Internationale Zusammenarbeit (GIZ)*, organização sem fins lucrativos que atua como comissária do governo federal alemão em prol do desenvolvimento sustentável. Como resultado da cooperação entre a GIZ e o Banco, foi elaborado relatório técnico com proposições para eficiência energética do Centro Administrativo do Banco do Nordeste e de uma de suas agências como piloto, o qual se encontra em análise pelas áreas do Banco envolvidas na implantação.

O Banco do Nordeste realiza anualmente campanhas de destinação de recursos de incentivos fiscais a projetos sociais no âmbito do Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente (FIA), da Lei de Incentivo ao Esporte e do Fundo dos Direitos do Idoso. No ano de 2014, foram destinados recursos financeiros no valor de R\$ 605 mil em favor dos Fundos da Criança e do Adolescente (FIA), atendendo dez projetos que beneficiarão 1.043 crianças e adolescentes; da mesma maneira, foi destinado o valor de R\$ 596 mil em favor dos Fundos dos Direitos do Idoso, apoiando nove projetos e 1.165 beneficiados. Além desses projetos já mencionados, também foi aplicado o valor de R\$ 606 mil a projetos sociais financiados nos termos da Lei de Incentivo ao Esporte.

Destaca-se, no âmbito das cooperações e parcerias para o desenvolvimento regional sustentável, o contrato celebrado entre o Banco do Nordeste e o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (MDS), no valor de R\$ 85,7 milhões, que prevê a construção de 30.133 sistemas em 37 municípios dos estados da Bahia, Ceará, Minas Gerais e Paraíba, inserindo-se no esforço do Governo Federal para universalizar o acesso e o uso da água para populações carentes, residentes em comunidades rurais com *déficit* de abastecimento de água. No ano de 2014, 21.697 famílias foram beneficiadas com a capacitação em Gerenciamento de Recursos Hídricos-GRH, das quais 11.977 já estão com suas sistemas construídas, sendo 11.336 sistemas de placas para armazenamento de água para consumo humano e 641 sistemas de calçadão para armazenamento de água para a produção de alimentos e criação de animais.

PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS

Em consonância com o Objetivo Estratégico "Dotar o Banco de processos e produtos competitivos na área comercial", foram criados os seguintes produtos/serviços:

- Cartão Agronegócio: desenvolvido para suprir os clientes do Banco de recursos financeiros destinados ao custeio agropecuário. Atende produtores de qualquer porte, sendo exclusivo para a aquisição de insumos agrícolas;
- Domicílio Bancário Global Payments: o Banco do Nordeste firmou parceria com a empresa Global Payments para atuar no credenciamento de estabelecimentos comerciais de vários portes. Agora, além de emitir cartões de crédito e de débito, o Banco também atua oferecendo os equipamentos eletrônicos (maquinetas) para os estabelecimentos comerciais tendo o Banco o domicílio bancário desses negócios;
- Mobile POS: parceria com a empresa Global Payments e Nexcpago para oferta de equipamento remoto para os clientes do Crediamigo. Com este serviço, o cliente pode utilizar o equipamento remoto para realizar suas vendas com cartões de crédito/débito, sendo o Banco seu domicílio bancário;
- Cartão de Crédito CDL / FCDL: objetiva conceder, por meio do uso do Cartão Empresarial Capital de Giro, empréstimo às microempresas e empresas de pequeno e de médio porte que atuem nos ramos comercial ou de prestação de serviços e que tenham receita operacional bruta anual igual ou inferior a R\$ 16 milhões;
- Seguro Multirisco Rural: com o objetivo de facilitar e incrementar a comercialização dos seguros dos bens dados em garantia nas operações de crédito, o Banco do Nordeste negociou condições e taxas especiais com seguradoras do pool em diversos produtos. Destinado a amparar construções, benfeitorias e instalações das propriedades agrícolas, inclusive o conteúdo dessas edificações (produtos agropecuários, mercadorias, insumos agrícolas e equipamentos fixos) e, ainda, os animais vivos destinados à exploração econômica;
- Convênios de Arrecadação: o Banco firmou convênio com a Secretaria da Fazenda do Governo do Estado do Piauí (SEFAZ-PI) para arrecadação do Imposto sobre circulação de mercadorias e prestação de serviços – ICMS daquele Estado. Também, firmou o convênio com a COPASA - Companhia de Saneamento de Minas Gerais para pagamento das contas dessa companhia no Banco do Nordeste;
- Seguro Vida Empresarial Super Fácil: o produto tem o objetivo de assegurar os empregados das empresas clientes do Banco do Nordeste, ampliado a oferta de negócios à rede agências do Banco.

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

O relacionamento com o cliente no Banco do Nordeste envolveu ações visando melhorar e ampliar os canais de atendimento, a gestão da marca, os patrocínios, os convênios, a ouvidoria e o processo de crédito.

No que se refere à expansão dos canais de atendimento, foram inauguradas 64 novas agências, ampliando sua capilaridade e presença na Região, passando-se de 225 para 289 unidades de negócios, totalizando 1.579 localidades atendidas por pontos de atendimento físicos (redes de autoatendimento, correspondentes não bancários de outras instituições financeiras e outros). Houve um incremento de 28% na rede de agências e ampliação de 15,57% na base de clientes em relação a 2013, atingindo um total de 3.947.179 clientes.

O Centro de Relacionamento com Clientes realizou mais de 1,5 milhão de atendimentos em 2014, prestando serviços tais como: orientação empresarial voltada para negócios, administração de crédito, monitoramento de oportunidades de relacionamento e negócios, monitoramento da segurança bancária, renovação de seguros e atendimento eletrônico.

As pesquisas de satisfação realizadas em 2014 mostraram que 80% dos usuários consideraram excelente ou boa a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria; 80,7% dos entrevistados avaliaram como excelente ou boa a qualidade do atendimento do 2º nível do Centro de Relacionamento e o índice geral de satisfação dos clientes foi de 81,0%.

Quanto ao tema patrocínio, foi lançado o primeiro edital para seleção de projetos, com o objetivo de selecionar projetos convergentes com as diretrizes do Banco, em toda sua área de atuação. Os projetos selecionados serão implementados até 2015.

IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

O Banco do Nordeste, em seu Planejamento Estratégico, definiu a excelência no atendimento como um dos pilares das diretrizes corporativas. A visão do Banco ratifica essa diretriz: *"Ser o Banco preferido na Região Nordeste, reconhecido pela excelência no atendimento e efetividade na promoção do desenvolvimento sustentável"*.

Diante dessa prioridade estratégica, foi lançado o Programa Excelência no Atendimento em 2014. O Programa reúne uma série de iniciativas de várias unidades no sentido de elevar o padrão de atendimento, consolidando-o como um diferencial competitivo do Banco.

O Programa visa gerar como benefício, prioritariamente, a elevação do nível de satisfação dos clientes, a ser atingido com aumento da agilidade e da percepção de valor pelo cliente, por meio das seguintes ações: melhorias nos canais de atendimento; Avanços na gestão do relacionamento com clientes; Inovações em produtos e serviços; Otimização e automatização de processos; Inovação tecnológica; Capacitação, reconhecimento e valorização das pessoas para a excelência no atendimento.

Em 2014, o projeto coordenou um ciclo de monitorias presenciais que abrangeu a avaliação do nível de excelência de 241 agências. Ainda, foi disponibilizado o Sistema de Gestão da Excelência no Atendimento para a gestão das iniciativas de forma descentralizada pelas unidades do Banco.

TECNOLOGIA

Como parte do processo de modernização da infraestrutura de TI do Banco do Nordeste, destacam-se as seguintes iniciativas: aquisição de 250 microcomputadores-servidores distribuídos nas unidades do Banco do Nordeste, 300 totens (equipamentos que emitem e controlam senhas de atendimento), 8.767 microcomputadores-desktop para as agências, 256 terminais de autoatendimento; modernização e ampliação de toda a rede de comunicação de dados do Banco; e ampliação de 50% da capacidade do *link* de acesso à Internet.

Além da modernização tecnológica, ocorreu a contratação da solução de gerenciamento de disponibilidade e capacidade dos serviços de TI, com o propósito de melhorar a monitoração e propiciar ações proativas para mitigação de indisponibilidades dos sistemas e serviços de TI aos clientes.

Seguem adiante as ações realizadas em cumprimento aos acordos nº 748/2014 e 754/2014 do Tribunal de Contas da União (TCU): conclusão, em junho de 2014, da fase-piloto da monitoração dos principais indicadores do Programa Estratégico da Tecnologia da Informação (PETI); publicação de normativos que tratam dos seguintes temas: obrigatoriedade de análise de riscos durante o planejamento das contratações de produtos e serviços de TI; aquisição de produtos e serviços de TI com amparo em Acordo de Nível de Serviço (ANS); informações que devem estar contidas nas fundamentações das contratações de produtos e serviços de Tecnologia da Informação; diretrizes para que ocorra a avaliação do desempenho dos serviços de TI semestralmente.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Em 2014, a Diretoria Executiva aprovou revisões de estrutura organizacional das unidades do Banco, buscando maior alinhamento aos objetivos estratégicos da instituição, elevação da capacidade operacional e gerencial das unidades frente às demandas e melhoria dos controles internos, além do fortalecimento da governança corporativa. Destacamos como ações estratégicas adotadas no decorrer de 2014 as alterações no disciplinamento das instâncias de decisão administrativas, com vistas ao aprimoramento do processo decisório e alinhamento com os processos da instituição e, a criação de novos Comitês de Crédito com o objetivo de fortalecer os mecanismos de controle e gestão.

Além dessas ações, visando o fortalecimento da governança corporativa, foi realizada alteração da subordinação das Superintendências de Estratégia e Organização e de Marketing e Comunicação para a Presidência da Instituição e, revisão da estrutura organizacional do Gabinete da Presidência para inserção das atribuições relativas à assessoria institucional.

LOGÍSTICA

O Banco tem adotado critérios de sustentabilidade nas especificações dos bens a serem fornecidos, quando justificável e preservado o caráter competitivo do certame, além de exigir a adoção de práticas sustentáveis por parte das empresas contratadas, conforme dispõe o Decreto nº 7.746/2012 e a Instrução Normativa SLTI nº 1/2010.

O novo modelo de suprimento de serviços estabeleceu a migração de contratos na modalidade de mão de obra locada para o modelo de contratação de serviços e o acompanhamento do processo de desmobilização de terceirizados junto ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão /DEST, em cumprimento do Acórdão nº 2303/2012 – TCU – Plenário (monitoramento do Acórdão nº 2132/2010, de 25.08.2010). No período de 01.01.2012 a 31.12.2014 foram desmobilizados 1.236 colaboradores terceirizados.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Na estrutura de governança corporativa do Banco do Nordeste, estão presentes a Assembleia Geral, o Conselho de Administração - composto por seis membros, assessorado pelos Comitês de Auditoria e pela Auditoria Interna - e a Diretoria Executiva, composta pelo Presidente e por seis diretores estatutários. O Banco do Nordeste mantém ainda, em caráter permanente, um Conselho Fiscal.

Além do próprio Estatuto Social, o Banco dispõe dos Regimentos Internos da Diretoria Executiva, do Conselho Fiscal e do Comitê de Auditoria, como balizadores das ações e práticas de seus Colegiados Estatutários. Esses documentos estão em harmonia com os demais normativos e leis existentes e são importantes instrumentos da Governança Corporativa, na medida em que fortalecem o processo decisório e a dinâmica administrativa e operacional do Banco.

Há que se destacar que, em alinhamento às práticas adotadas no mercado e com o propósito de envolver todos os gestores na definição de estratégias e na aprovação de propostas para os diferentes negócios, o Banco do Nordeste tem normalizadas as definições relativas às alçadas administrativas e as atribuições, assim como a composição e as regras de funcionamento de todos os seus colegiados não estatutários, responsáveis por decisões administrativas.

Nas relações institucionais estabelecidas pelo Banco, é observado o Código de Conduta Ética do Banco do Nordeste, disponibilizado na *Internet* para todos os interessados. Esse código se destaca como sendo o principal instrumento orientador da ética empresarial na instituição.

GESTÃO DE RISCOS

A Política Corporativa de Gestão de Riscos do Banco do Nordeste incorpora, como princípio essencial, a manutenção de sistema de gestão de riscos estruturado e integrado às atividades gerenciais desta instituição. Disponibiliza informações que subsidiem as diversas análises decisórias do Banco a avaliar os riscos envolvidos e destina-se a estabelecer a gestão dos riscos de crédito, de mercado, de liquidez e operacional que se interpoem à consecução dos objetivos empresariais, orientando regras baseadas em princípios e boas práticas de governança corporativa, implantadas sob a orientação da superior administração do Banco e dos órgãos supervisores.

BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A. Sede: Av. Dr. Silas Munguba, 5.700 Fortaleza – Ceará – Capital Aberto – CNPJ nº 07.237.373/0001-20

A gestão dos riscos é segmentada em risco de crédito, risco de mercado, risco de liquidez e risco operacional. Com coordenação única, essa gestão permite a sinergia de ações como a disseminação da cultura de gestão de riscos desejada e das atividades realizadas. Utiliza os canais internos de comunicação, inclusive os cursos de treinamento para gerentes intermediários e de formação bancária para empregados recém-ingressados no Banco.

A estrutura organizacional de gerenciamento de riscos, controles internos e segurança corporativa apresenta-se unificada no nível estratégico e específica quanto às suas unidades negociais e de suporte, observando o princípio da segregação da atividade.

As unidades e suas responsabilidades básicas referentes à gestão de riscos, controles internos e segurança corporativa encontram-se descritas na tabela a seguir.

Quadro 1 – Estrutura de Gestão de Riscos, Controles Internos e Segurança Corporativa

UNIDADE	RESPONSABILIDADE REFERENTE À GESTÃO DE RISCOS
Conselho de Administração	Aprovar políticas de riscos, controles internos e segurança corporativa.
Diretoria Executiva	Definir políticas de riscos, controles internos e segurança corporativa e submetê-las ao Conselho de Administração; Aprovar limites operacionais; Aprovar metodologias de gestão.
Diretoria de Controle e Risco	Coordenar a implementação das políticas de risco, controles internos e segurança corporativa; Monitorar o desempenho das áreas gestoras de riscos, controles internos e segurança corporativa.
Comitê de Gestão de Riscos	Apreciar e deliberar sobre matérias de gestão de riscos encaminhadas a instâncias superiores, bem como sobre aquelas a serem implementadas pelas instâncias inferiores.
Comitê de Segurança Corporativa (COSEG)	Apreciar os aspectos relacionados com os segmentos de Segurança da Informação, Segurança Bancária, Segurança em Pessoas e do Trabalho. Compete, ainda, ao COSEG apreciar acerca dos casos suspeitos de indícios de lavagem de dinheiro, previstos na Lei 9.613/98.
Subcomitê Tático-Operacional de Gestão de Riscos	Tomar decisões de caráter tático-operacional que ofereça subsídios para o Comitê de Gestão de Riscos.
Superintendência de Controles Internos, Segurança e Gestão de Riscos	Coordenar a gestão operacional dos riscos, controles internos e segurança corporativa, e monitorar os seus resultados.
Ambiente de Gestão de Riscos	Gerenciar em nível corporativo os riscos de crédito, mercado, liquidez e operacional. Propor a definição de metodologias e modelos de gestão de riscos de crédito, de mercado, de liquidez e operacional. Promover a disseminação da cultura de gestão de riscos no Banco.
Ambiente de Controles Internos	Gerenciar em nível corporativo os controles internos. Propor a definição de metodologias e modelos de gestão de controles internos. Promover a disseminação da cultura de controles internos no Banco.
Ambiente de Segurança Corporativa	Gerenciar em nível institucional a segurança corporativa. Propor a definição de metodologias e modelos de gestão de segurança corporativa. Promover a disseminação da cultura de segurança corporativa no Banco.
Unidades gestoras dos produtos, serviços, sistemas e processos expostos aos riscos de crédito, mercado, liquidez e operacional	Gerenciar os riscos relacionados aos produtos, serviços, sistemas e processos que administram, e respectivos controles internos, de acordo com as metodologias e modelos definidos.

Fonte: Política Corporativa de Gestão de Riscos, Controles Internos e Segurança.

Para garantir a implantação das diretrizes e políticas vigentes, o Banco conta, em sua estrutura, com o Comitê de Gestão de Riscos, que se reúne, ordinariamente, uma vez por bimestre e, extraordinariamente, sempre que necessário.

No risco de crédito, destacam-se as seguintes ações em 2014:

- Novo Modelo de Concessão de Limites para Instituições Financeiras;
- Realização de teste de estresse da carteira de crédito;
- Novo modelo de mensuração de perdas em *International Financial Reporting Standards (IFRS)*;
- Aperfeiçoamento das ações de monitoramento do risco de concentração da Carteira de Crédito;
- Monitoramento das operações aprovadas pelos Comitês Estaduais especificamente quanto ao objetivo de manter no mínimo 80% da carteira de crédito nos níveis de risco de "AA" até "C";
- Monitoramento da movimentação entre classes de *rating* da carteira de crédito (índices de mobilidade e estabilidade).

Com relação ao risco de mercado e de liquidez, destacam-se as ações a seguir:

- Implementação em relatório diário de indicadores de risco de liquidez intradia;
- Participação de estudo de caso do BACEN sobre o indicador de risco de Liquidez de Curto Prazo – LCR;
- Automatização do cálculo da parcela de exposição aos riscos de taxas de juros da carteira bancária – Rban;
- Automatização de cálculos de testes de estresse e testes de aderência;
- Proposta de Licitação/Contratação – PLC para aquisição de Sistema Integrado e Gerencial de Risco de Crédito, Mercado e Liquidez.

No tocante à gestão do risco operacional, destacam-se as seguintes ações:

- Qualificação de eventos de perdas operacionais observando a Arquitetura Organizacional vigente.
- Realização do cálculo da Parcela de Alocação de Capital – Modelo Básico BIA;
- Aplicação de Metodologia de Autoavaliação em Processos – RCSA, nos processos negociais e de suporte da Instituição;
- Acompanhamento de ações mitigadoras de riscos em processos negociais e de suporte da Instituição.
- Revisão do curso Gestão de Risco Operacional na plataforma da Comunidade Virtual de Aprendizagem (CVA);
- Acompanhamento, orientação/facilitação dos cursos "Gestão do Risco Operacional" e "O Risco" na CVA.

CONTROLES INTERNOS

O Sistema de Controle Interno do Banco do Nordeste tem como pilares: as boas práticas de governança corporativa; a integridade das pessoas e seus valores éticos; e o elevado grau de compromisso de seu pessoal em atuar com competência e com ampla transparência.

Ações implementadas em 2014 para o fortalecimento dos controles internos no Banco do Nordeste, bem como para o aperfeiçoamento dos instrumentos utilizados nas atividades de certificação merecem destaque, a saber:

- Implantação de metodologia de cálculo de *rating* de conformidade das Centrais de Crédito do Banco;
- Revisão da metodologia de cálculo do *rating* das agências;
- Realização do Pinçamento de Operações, que consiste na seleção aleatória de operações para certificação de conformidade;
- Monitoramento de Eventos em Regras de Negócio que busca mitigar riscos decorrentes de possíveis falhas humanas e/ou de processo, reforçar o cumprimento das normas, evitar possíveis perdas operacionais e conscientizar os gestores por meio do acompanhamento do funcionamento das regras de negócios automatizadas;
- Avaliação do Processo de Recuperação do PRONAF;
- Avaliação do Processo de Recuperação de Crédito;
- Exame do Prazo Médio de Desembolso de Crédito;
- Criação de faixas para realização de desembolsos de crédito pelas agências, em função dos níveis de conformidade apurados para essas unidades;

GESTÃO DE PESSOAS

O Banco do Nordeste encerrou o ano de 2014 com 6.972 empregados. Destaca-se o cumprimento à Lei da Aprendizagem Profissional nº 10.097, que busca promover a formação técnico-profissional dos 313 Bolsistas de Nível Médio, 598 Bolsistas de Nível Superior e 274 Jovens Aprendizizes constantes em seu quadro.

No decorrer do ano de 2014, diversas ações alinhadas com o plano direto ou indireta com o planejamento estratégico do Banco foram desenvolvidas. Dentre essas ações podem ser destacadas: Convocação de 1.710 novos empregados; realização de concurso público para Analista Bancário, no qual foram aprovados 1.432 candidatos; implantação do Plano de Incentivo ao Desligamento, o que acarretou o desligamento de 532 empregados; implantação do benefício do Vale Cultura destinado aos empregados que recebem remuneração contratual de até 5 (cinco) salários mínimos mensais; implementação de ações para o cumprimento da Lei 12.813/2013, que trata do conflito de interesses e autorização para o exercício de atividade privada.

Além dessas ações, o programa de Educação Formal ofertou 205 novas oportunidades, das quais 53 para programas de graduação, 140 para especialização e *Master of Business Administration (MBA)* e 12 para mestrado.

Nesse mesmo período, foram ofertadas 39.522 oportunidades de capacitação, entre programas de educação à distância, cursos presenciais e educação formal.

ENTIDADES DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA MÉDICA DOS FUNCIONÁRIOS
Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Nordeste - CAPEF

A Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Nordeste - Capéf é uma Entidade Fechada de Previdência Complementar – EFPC, criada em 1967 que administra um patrimônio de R\$ 3,4 bilhões, referente a dois planos previdenciários: o plano de Benefício Definido – BD, plano fechado para ingresso de novos participantes e o Plano de Contribuição Variável – CV I, criado em 2010 como uma solução previdenciária para empregados.

Com o fortalecimento da governança e o desempenho dos investimentos impulsionado por uma eficiente estratégia na gestão dos recursos, o plano BD obteve, no ano de 2014, uma rentabilidade de 14,6% ao ano equivalente a 118,0% da sua meta atuarial de 12,3%, representando a geração de uma receita adicional de R\$ 92 milhões. Com esse resultado foi possível alcançar dois grandes objetivos estratégicos:

- 1 – A redução da meta atuarial do plano BD, de INPC + 5,8% ao ano para INPC + 5,5% ao ano, conforme estabelecido na legislação em vigor; e
- 2 – A rentabilidade apurada no exercício possibilitou à Capéf aprovar um reajuste de 7,3% nos benefícios do plano em 2015, superior ao INPC de 6,2%, proporcionando a recomposição de parte do reajuste concedido abaixo da inflação no ano de 2009, quando a meta atuarial não foi alcançada.

O Plano BD encerrou o ano de 2014 com 1.981 participantes ativos, 3.584 aposentados e 1.135 pensionistas.

O Plano CV I, criado em maio de 2010, é um plano que está em fase de acumulação de reservas. Em 2014, o Plano CV I obteve uma rentabilidade de 12,9% ao ano equivalente a 105,0% de sua meta atuarial de 12,3%.

O Plano CV I encerrou o ano com 4.791 participantes ativos, um aposentado e dez pensionistas. No ano de 2014, com o trabalho de divulgação realizado pela Capéf em parceria com o Banco do Nordeste, o plano obteve percentual de adesão de 88,3% dos funcionários que ingressaram no Banco.

Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Nordeste - CAMED

A Camed foi criada em 1979 para prestar assistência médico-hospitalar e odontológica aos funcionários do Banco do Nordeste e seu grupo familiar. Hoje, o Grupo Camed conta com três empresas: Camed Saúde, que presta assistência médico-hospitalar e odontológica aos funcionários do Banco do Nordeste; Camed Corretora de Seguros e Creche Paulo VI.

A Camed Saúde dispõe de uma carteira de 39.758 beneficiários e está presente em todo o Brasil com a sua rede credenciada ou por meio de Intercâmbios (convênio de reciprocidade com outras operadoras de planos de saúde). A Camed Saúde é parte integrante das políticas de recursos humanos do Banco do Nordeste e, dentro dessa linha de cuidado e prevenção com os funcionários da ativa e aposentados, prestou os seguintes atendimentos em 2014: Programa Amigo da Família – 288 Atendidos; Prevenção Odontológica – 9.480 Atendidos; Clinicamed – 3.478 Atendidos; Promovendo Saúde – 2.575 Atendidos e 55 ações.

No mês de agosto/2014 foi realizada a venda da carteira de clientes da Camed Vida para a Unimed Norte/Nordeste, em operação legal e autorizada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O processo de alienação, realizado com extrema responsabilidade, evidenciou o novo posicionamento estratégico do Grupo Camed, que passou a ter como foco de atendimento o público de autogestão, resultando no fortalecimento e consolidação da Camed Saúde.

A Creche Paulo VI atua em Fortaleza e fechou o ano de 2014 com sua capacidade de atendimento ocupada com 140 crianças matriculadas, sendo 114 dependentes de empregados do Banco do Nordeste.

A Camed Corretora está presente em todo o Brasil, por intermédio das Agências do Banco, e encerra o ano de 2014 com previsão de cifra recorde de R\$ 29,0 milhões em receita de comissão representando um crescimento de 25,0% em relação a 2013. O lucro final previsto está na ordem de R\$ 4,8 milhões, representando o dobro do resultado auferido em 2013.

INFORMAÇÕES LEGAIS

Em referência à Instrução da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) nº 381/03, de 14 de janeiro de 2003, o Banco do Nordeste informa que a Ernst & Young Auditores Independentes S/S, contratada como Auditoria Externa, não prestou, no ano de 2014, quaisquer serviços que não fossem de auditoria externa.

BALANÇOS PATRIMONIAIS
Exercícios Findos em 31 de Dezembro de 2014 e de 2013
 Direção Geral e Agências no País
 (Valores em R\$ Mil)

	ATIVO			PASSIVO	
	31.12.2014	31.12.2013		31.12.2014	31.12.2013
CIRCULANTE	22.630.574	15.349.319	CIRCULANTE	16.431.052	13.285.888
DISPONIBILIDADES	197.642	155.909	DEPÓSITOS	6.244.818	5.910.777
APLICAÇÕES INTERFINANCEIRAS DE LIQUIDEZ	8.244.319	7.737.065	CAPTAÇÕES NO MERCADO ABERTO	1.699.988	1.127.212
TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS E INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS.....	6.053.427	690.164	RECURSOS DE ACEITES E EMISSÃO DE TÍTULOS	891.420	19.488
RELAÇÕES INTERFINANCEIRAS	345.873	369.442	RELAÇÕES INTERFINANCEIRAS	939	1.805
OPERAÇÕES DE CRÉDITO.....	5.263.251	4.365.875	RELAÇÕES INTERDEPENDÊNCIAS	9.243	5.409
OUTROS CRÉDITOS.....	2.498.388	2.004.904	OBRIGAÇÕES POR EMPRÉSTIMOS	1.066.651	777.276
OUTROS VALORES E BENS	27.674	25.960	OBRIGAÇÕES POR REPASSES DO PAÍS-INSTITUIÇÕES OFICIAIS	144.935	156.842
REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	15.344.660	18.232.580	INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS.....	-	978
TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS E INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS	8.253.491	11.313.849	OBRIGAÇÕES POR REPASSES DO EXTERIOR.....	114.573	101.113
RELAÇÕES INTERFINANCEIRAS	56.648	42.634	OUTRAS OBRIGAÇÕES	6.258.485	5.184.988
OPERAÇÕES DE CRÉDITO	6.473.046	5.882.508	EXIGÍVEL A LONGO PRAZO	18.406.131	17.491.785
OUTROS CRÉDITOS	561.475	993.589	DEPÓSITOS.....	5.680.609	5.080.669
PERMANENTE	229.758	235.604	CAPTAÇÕES NO MERCADO ABERTO	56.359	50.383
INVESTIMENTOS	1.879	1.825	RECURSOS DE ACEITES E EMISSÃO DE TÍTULOS	794.542	1.467.778
IMOBILIZADO DE USO.....	211.314	220.993	OBRIGAÇÕES POR REPASSES DO PAÍS-INSTITUIÇÕES OFICIAIS	1.486.152	1.549.999
INTANGÍVEL	16.406	12.308	INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVATIVOS.....	-	416
DIFERIDO	159	478	OBRIGAÇÕES POR REPASSES DO EXTERIOR.....	732.642	745.417
TOTAL DO ATIVO	38.204.992	33.817.503	OUTRAS OBRIGAÇÕES	9.655.827	8.597.123
			PATRIMÔNIO LÍQUIDO	3.367.809	3.039.830
			CAPITAL.....	2.844.000	2.437.000
			RESERVAS DE REAVALIAÇÃO	19.394	20.610
			RESERVAS DE LUCROS	687.911	590.649
			AJUSTES DE AVALIAÇÃO PATRIMONIAL	(183.496)	(8.045)
			(AÇÕES EM TESOURARIA).....	-	(384)
			TOTAL DO PASSIVO	38.204.992	33.817.503

DEMONSTRAÇÕES DO RESULTADO
Exercícios findos em 31 de Dezembro de 2014 e de 2013
 Direção Geral e Agências no País
 (Valores em R\$ Mil)

	31.12.2014	31.12.2013
RECEITAS DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA	4.361.334	3.710.087
DESPESAS DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA	(3.101.137)	(2.709.910)
RESULTADO BRUTO DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA	1.260.197	1.000.177
OUTRAS RECEITAS/DESPESAS OPERACIONAIS	(128.399)	(448.959)
Receitas de Prestação de Serviços	1.844.409	1.602.674
Rendas de Tarifas Bancárias	37.832	32.603
Despesas de Pessoal.....	(1.382.571)	(1.116.935)
Benefícios Pós-Emprego	(136.128)	(157.616)
Outras Despesas Administrativas	(901.328)	(825.507)
Despesas Tributárias	(236.659)	(218.792)
Outras Receitas Operacionais	1.645.335	1.377.743
Outras Despesas Operacionais	(999.289)	(1.143.129)
RESULTADO OPERACIONAL	1.131.798	551.218
RESULTADO NÃO OPERACIONAL	5.650	5.066
RESULTADO ANTES DA TRIBUTAÇÃO SOBRE O LUCRO E PARTICIPAÇÕES	1.137.448	556.284
IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	(299.426)	(166.470)
PARTICIPAÇÕES ESTATUTÁRIAS NO LUCRO	(90.672)	(29.457)
LUCRO LÍQUIDO	747.350	360.357
JUROS SOBRE O CAPITAL PRÓPRIO	(152.551)	(117.819)
Nº de Ações (em mil).....	86.371	87.002
Lucro Líquido por Ação Básico/Diluído(em R\$).....	8,65	4,14

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO: Dyogo Henrique de Oliveira (Presidente) – Demetrius Ferreira e Cruz – Fabrício da Soller – Martim Ramos Cavalcanti – Nelson Antonio de Souza – Zilana Melo Ribeiro
DIRETORIA: Nelson Antonio de Souza (Presidente) – Francisco das Chagas Soares (Diretor de Desenvolvimento Sustentável) – Isaías Matos Dantas (Diretor de Administração e Tecnologia da Informação) – Manoel Lucena dos Santos (Diretor de Controle e Risco) – Paulo Sérgio Reboças Ferraro (Diretor de Negócios) – Romildo Carneiro Rolim (Diretor Financeiro e de Crédito).
CONSELHO FISCAL: André Proite (Presidente) Maria Teresa Pereira de Lima – Manuel dos Anjos Marques Teixeira – Raimundo Lourival de Lima.
COMITÊ DE AUDITORIA: Otho Cezar Miranda de Carvalho (Presidente) – Roberto Meira de Almeida Barreto (Membro Titular) – Manoel das Neves (Membro Titular) – José Wilkie Almeida Vieira (Membro Suplente).
SUPERINTENDENTE: José Jurandir Bastos Mesquita (Controle Financeiro)
CONTADORA: Aíla Maria Ribeiro de Almeida Medeiros – CRC-CE 016318/O-7

As Demonstrações Financeiras completas, acompanhadas do relatório, sem ressalvas, da Ernst & Young Auditores Independentes S.S., estão disponíveis no portal www.bnb.gov.br e foram publicadas, em 24.02.2015, no Jornal O Povo e no Diário Oficial do Estado do Ceará.