



Criada em 2008 a fim de que a Bancorbrás exercesse oficialmente o seu papel de empresa socialmente responsável, a Associação Bancorbrás de Responsabilidade Social, também denominada Instituto Bancorbrás, é o agente social da Empresa.

De lá para cá o Instituto Bancorbrás vem atuando em projetos próprios ou em parceria com outras instituições, objetivando contribuir para o desenvolvimento educacional e esportivo, para a capacitação profissional de jovens, para o voluntariado e para as questões ambientais.

A perspectiva é ampliar ainda mais a atuação do Instituto em programas e projetos voltados para a responsabilidade socioambiental. Esse plano ganhou maior projeção quando, no início deste ano, o Instituto Bancorbrás obteve o reconheci-

to como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), emitido pelo Ministério da Justiça.

Uma das ações realizadas recentemente pelo Instituto foi a 3ª Semana de Responsabilidade Social da Bancorbrás, realizada de 23 a 27 de setembro, na sede da Empresa. O evento teve o objetivo de reforçar a importância do trabalho social desenvolvido pela Bancorbrás, por meio de palestras, oficinas, divulgação das práticas sustentáveis e promoção de atividades voltadas para os públicos interno e externo.

Outras informações sobre as atividades desenvolvidas pelo Instituto Bancorbrás podem ser obtidas acessando o site [www.institutobancorbras.com.br](http://www.institutobancorbras.com.br).

## Atualização cadastral

Caro acionista, se porventura conhecer alguém que se associou à Bancorbrás quando de sua criação, peça que entre em contato com a Empresa para proceder a sua atualização cadastral. Pode ser que seu conhecido tenha dividendos a receber, relativos a exercícios passados.

### Canais de Atendimento ao Acionista:

Informações sobre ações da Bancorbrás Empreendimentos e Participações S/A – BEP e da Companhia Bancorbrás de Administração e Negócios – CBAN:

Telefone: (61) 3314 7036

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 12 horas e das 13 horas às 17h30

E-mail: [bep@bancorbras.com.br](mailto:bep@bancorbras.com.br)

Endereço para correspondência: SCS, Qd. 4, Bloco A, nº 230, Ed. Israel Pinheiro, 7º andar – CEP 70304-914

Para recebimento regular deste informativo, mantenha o seu cadastro sempre atualizado.

## Atendimento ao Cliente

### Setor de Atendimento ao Cliente – SAC

Sugestões, dúvidas e reclamações

Telefone: 0800 61 2255

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8 às 20 horas, e sábado, das 8 às 14 horas

E-mail: [sac@bancorbras.com.br](mailto:sac@bancorbras.com.br)

### Ouvidoria Bancorbrás

Denúncias, críticas, reclamações, elogios e/ou sugestões

Telefone: 0800 814 2252

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas

E-mail: [ouvidoria@bancorbras.com.br](mailto:ouvidoria@bancorbras.com.br)

Acesse o nosso site e conheça os nossos produtos: [www.bancorbras.com.br](http://www.bancorbras.com.br).

Bancorbrás e SOS Mata Atlântica, ajudando a cuidar da saúde do planeta



### Expediente

O Boletim de Informações ao Acionista é publicado pela Bancorbrás e distribuído a todos os acionistas da Empresa.

#### Conselho de Administração:

Alfredo Leopoldo Albano  
Alfredo Leopoldo Albano Junior  
Gelson Bühler  
Lúcia Helena Monteiro Souza  
Raimundo Nonato de Andrade Aragão  
Rubens Catharino  
Wellington Passos Silva

Supervisão: Alfredo Leopoldo Albano  
Redação e Revisão: Gerência de Comunicação e Normas

# Boletim de Informações ao Acionista

Bancorbrás Empreendimentos e Participações S/A • Companhia Bancorbrás de Administração e Negócios

Ano 2/ Número 4/ Novembro 2013

Sr. Acionista,

Este ano as duas sociedades anônimas que compõem o conglomerado Bancorbrás atingiram marcos históricos. A Bancorbrás Empreendimentos e Participações S/A – BEP comemorou seu trigésimo aniversário, e a Companhia Bancorbrás de Administração e Negócios – CBAN completou 29 anos de existência. São anos de dedicação e esforços envidados para buscar a rentabilidade dos negócios, atender às expectativas de nossos clientes e superá-las cada vez mais.

Foi com essa perspectiva que a Empresa reviu os resultados dos empreendimentos situados em Porto Seguro (BA) nos últimos 10 anos, decidindo pela venda dos hotéis da Rede Porto Firme. Também investiu na instalação estratégica de novos pontos de canais de distribuição e promoveu a revisão dos contratos comerciais e de representações, a fim de adequar a atuação da Bancorbrás às novas realidades do mercado.

Para muitos acionistas, 2013 foi pontuado pelo restabelecimento do contato com a Bancorbrás e pelo recebimento dos dividendos relativos ao exercício de 2012, conforme divulgado respectivamente nas edições números 1, 2 e 3 do Boletim de Informações ao Acionista – BIA, enviadas aos senhores.

Aproveitamos para destacar que todos os assuntos referentes às ações da BEP e da CBAN – compra, venda e outros – devem ser, obrigatoriamente, direcionados à Bancorbrás, única responsável por tratar dessas questões.

Colhemos esta oportunidade para desejar a todos os senhores acionistas prosperidade e ótimas realizações no novo ano que se aproxima.

Conselho Diretor.



## Notícias



**Clube Bancorbrás: novas regras**



**Clube Bancorbrás: reajuste da taxa de manutenção**



**Criação do setor Monitoria de Qualidade**



**Negócios: novos direcionamentos**



**Responsabilidade Socioambiental**



**Atualização Cadastral**



**Canais de Atendimento ao Acionista**

# Clube Bancorbrás: novas regras



Com o objetivo de atender às expectativas de seus clientes e superá-las, a Bancorbrás – Hotéis, Lazer e Turismo Ltda. (Clube Bancorbrás) adotou novas regulamentações referentes ao parcelamento de ceias e refeições temáticas e ao

Agora essas despesas podem ser pagas pelos clientes no mesmo dia em que é debitada a taxa de manutenção mensal, em número de parcelas equivalente aos dias utilizados para a hospedagem, sendo esse número limitado a sete parcelas. Essa condição é exclusiva para o cliente possuidor do título.

### Pagamento de suplemento para reservas nacionais

Em períodos de maior concentração de fluxo turístico, os estabelecimentos hoteleiros aumentam o seu tarifário, resultando em um desequilíbrio entre o valor que o detentor do título do Clube de Turismo paga à Bancorbrás e o que a Bancorbrás paga ao hotel. Esse procedimento gerava o chamado pagamento "2 x 1" (dois por um), prática agora extinta.

Com essa mudança, o pagamento do suplemento das reservas processadas para 2014 se dará na forma de pecúnia, para fazer face aos custos decorrentes do pagamento do tarifário negociado entre a Bancorbrás e o hotel. O adicional, em espécie, poderá ser parcelado pela Bancorbrás, desde que atendidas as condições estabelecidas para essa finalidade.

pagamento de suplemento para reservas nacionais. As mudanças passaram a vigorar a partir de 1º de outubro de 2013. O comunicado foi enviado a todos os clientes do Clube pelos Correios e por e-mail marketing, além de estar disponível no site [www.bancorbras.com.br](http://www.bancorbras.com.br).

### Parcelamento de ceias, refeições temáticas e outros

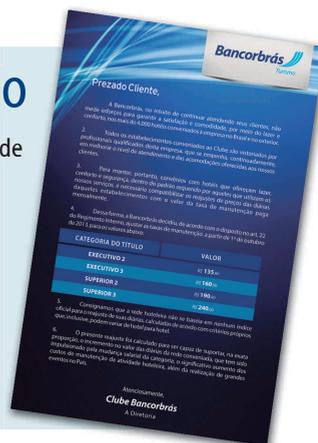
Em períodos de maior fluxo turístico, como nas datas de festividades, alguns hotéis cobram diretamente de seus hóspedes taxas extras relacionadas às ceias de Natal e de Réveillon, a eventos diversos ou outras taxas instituídas por eles como obrigatórias, que devem ser pagas no ato do *check-in* ou do *check-out*, de acordo com a política de cada estabelecimento hoteleiro.

# Clube Bancorbrás: reajuste da taxa de manutenção

Em 1º de outubro a taxa de manutenção do Clube Bancorbrás foi reajustada, de acordo com o disposto no art. 22 de seu Regimento Interno. O ajuste teve o objetivo de compatibilizar o preço das diárias aplicadas pelos hotéis que oferecem lazer, conforto e segurança dentro do padrão requerido pelos clientes do clube de turismo, mantendo, assim, convênios com esses estabelecimentos.

Abaixo, os novos valores da taxa de manutenção do Clube Bancorbrás:

Categoria do Título	Valor
Executivo 2	R\$ 135,00
Executivo 3	R\$ 160,00
Superior 2	R\$ 190,00
Superior 3	R\$ 240,00



# Criação do setor Monitoria de Qualidade

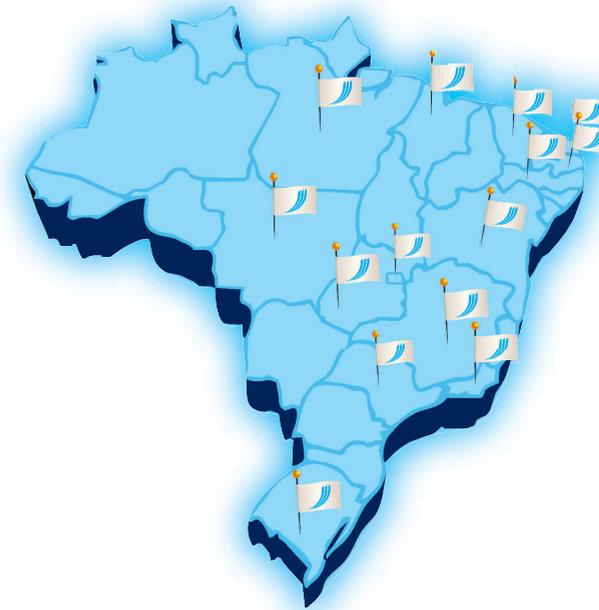
Em janeiro deste ano, a Bancorbrás criou a área de Monitoria de Qualidade, com o objetivo de acompanhar, por meio do monitoramento de ligações telefônicas, o desempenho individual e de equipe dos colaboradores das áreas envolvidas diretamente com o atendimento ao cliente.

Com o novo setor, será possível buscar os seguintes resultados:

- adequação e aperfeiçoamento constante de processos e procedimentos;

- preservação e manutenção do padrão de informações fornecidas a clientes internos e externos;
- satisfação do cliente e cumprimento da resolutividade;
- avaliação da qualidade do atendimento prestado ao cliente;
- atendimento aos regulamentos do Clube Bancorbrás e a algumas exigências do Decreto nº 6523, de 2008, que fixa as normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor por telefone.

# Negócios: novos direcionamentos



Filiais		Agências	
MG -	RN -	CE -	GO -
GO -	BA -	RS -	MT -
SP -	MG -	RJ -	
PB -			
Representantes			
MG -	BA -	GO -	PB -
PA -	PE -	CE -	MA -
DF -			

Fonte: GEDIS

A Bancorbrás aproveitou o ano de 2013 para realizar uma revisão em seus contratos comerciais de representações, bem como para redirecionar sua atuação na região nordeste do país com o objetivo de alcançar maior projeção e de atender de maneira rápida e satisfatória a seus clientes.

### Criação de mais uma filial no Nordeste

Com o objetivo de expandir os negócios da Bancorbrás no Nordeste e oferecer melhor localização e estrutura para os atendimentos de clientes e representações da Empresa, foi instalada naquela região a mais nova Filial Bancorbrás. Desde agosto, João Pessoa (PB) conta com uma unidade da Empresa criada com o objetivo de atender às demandas administrativas e comerciais daquela localidade e redondezas. Com a inauguração dessa nova dependência em 5 de novembro, as atividades anteriormente exercidas pela Filial Recife (extinta em agosto/2013) foram redirecionadas para a Filial João Pessoa, que passou a dar cobertura, ainda, aos estados do Rio Grande do Norte e de Pernambuco. Além da Paraíba, a Bancorbrás também possui uma filial no Ceará.

Instalada desde o dia 19 de agosto, a Filial PB funciona no seguinte endereço:

- Av. Epitácio Pessoa, 4636, Cabo Branco, João Pessoa/PB, CEP: 58 045-000. Telefone: (83) 2108 3000.

Além da Filial, a região de João Pessoa conta com o Representante Sevynor Representações e Serviços Ltda., que atende no seguinte endereço:

- Av. Epitácio Pessoa, 2515, Loja 3, Térreo, Bairro dos Estados, João Pessoa/PB, CEP: 58030-001. Telefone: (83) 3244 2632 / 7688.

Atualmente, a Bancorbrás está presente em todas as regiões do Brasil: são oito filiais, quatro lojas em Brasília, 14 representações e nove agências credenciadas, espalhadas por todo o país.

### Rede Porto Firme

Em setembro de 2013, a Bancorbrás procedeu à venda dos três empreendimentos que formavam a Rede Porto Firme de Hotéis, em Porto Seguro (BA): Arraial Bangalô Praia Hotel, Mairyporã Hotel e Porto Firme Praia Hotel.

Os hotéis foram adquiridos pela Bancorbrás na década de 1990 com o objetivo de aumentar o número de apartamentos oferecidos aos clientes do Clube Bancorbrás naquela região.

Os recursos oriundos da negociação serão aplicados na modernização do Clube e na melhoria dos serviços oferecidos aos clientes.

Os convênios e as reservas do Clube Bancorbrás naqueles empreendimentos foram mantidos. Dessa forma, o atendimento às solicitações dos clientes por acomodações naqueles hotéis permanece normalizado.

