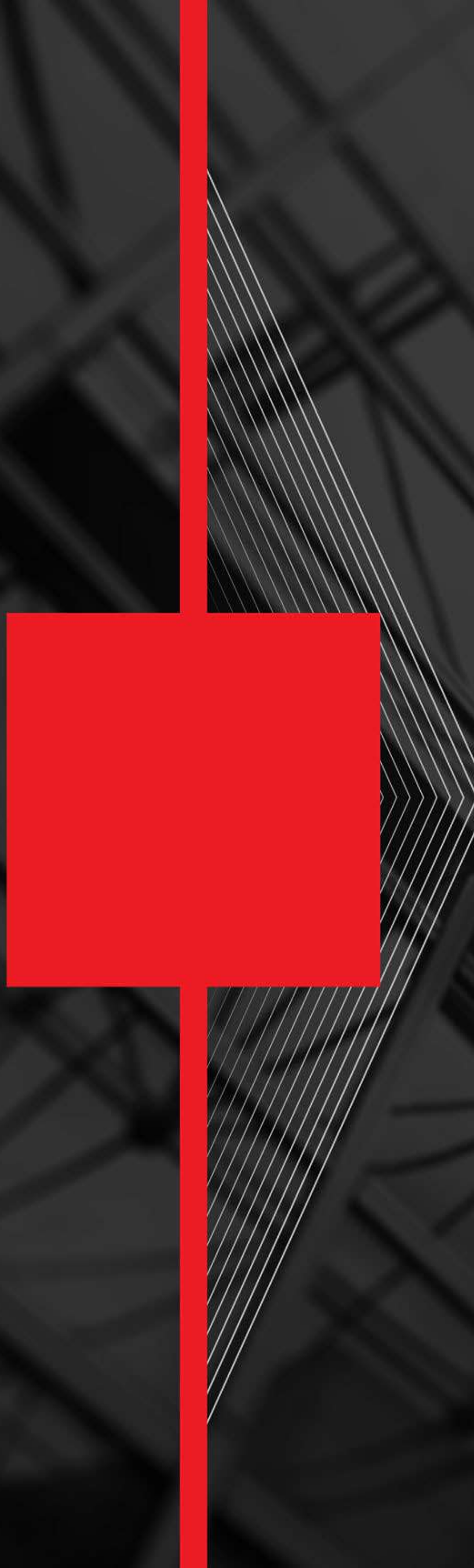




TecBan

RELATÓRIO ANUAL

2020

Índice

04 | **Abertura**

06 | **A TecBan**

21 | **Banco24Horas**

34 | **Tecnologia que
promove acesso
ao valor**

39 | **Atendimento
ao cliente**

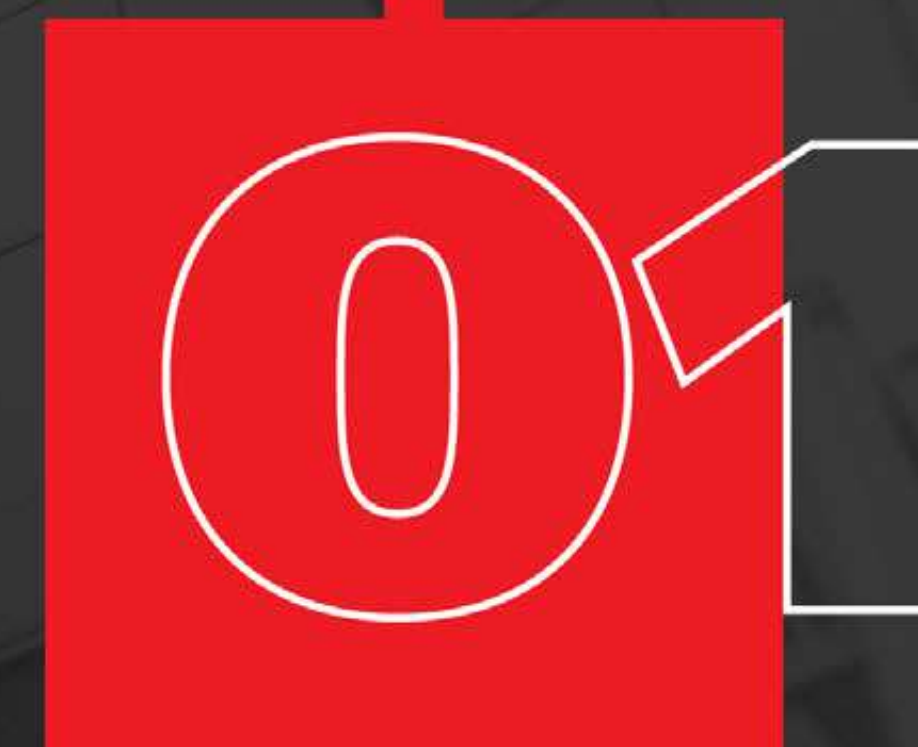
44 | **TBForte**

49 | **TBNet**

53 | **Comunicação**

65 | **Reconhecimento**

70 | **Visão de futuro:
um novo ciclo
de sucesso**



Abertura

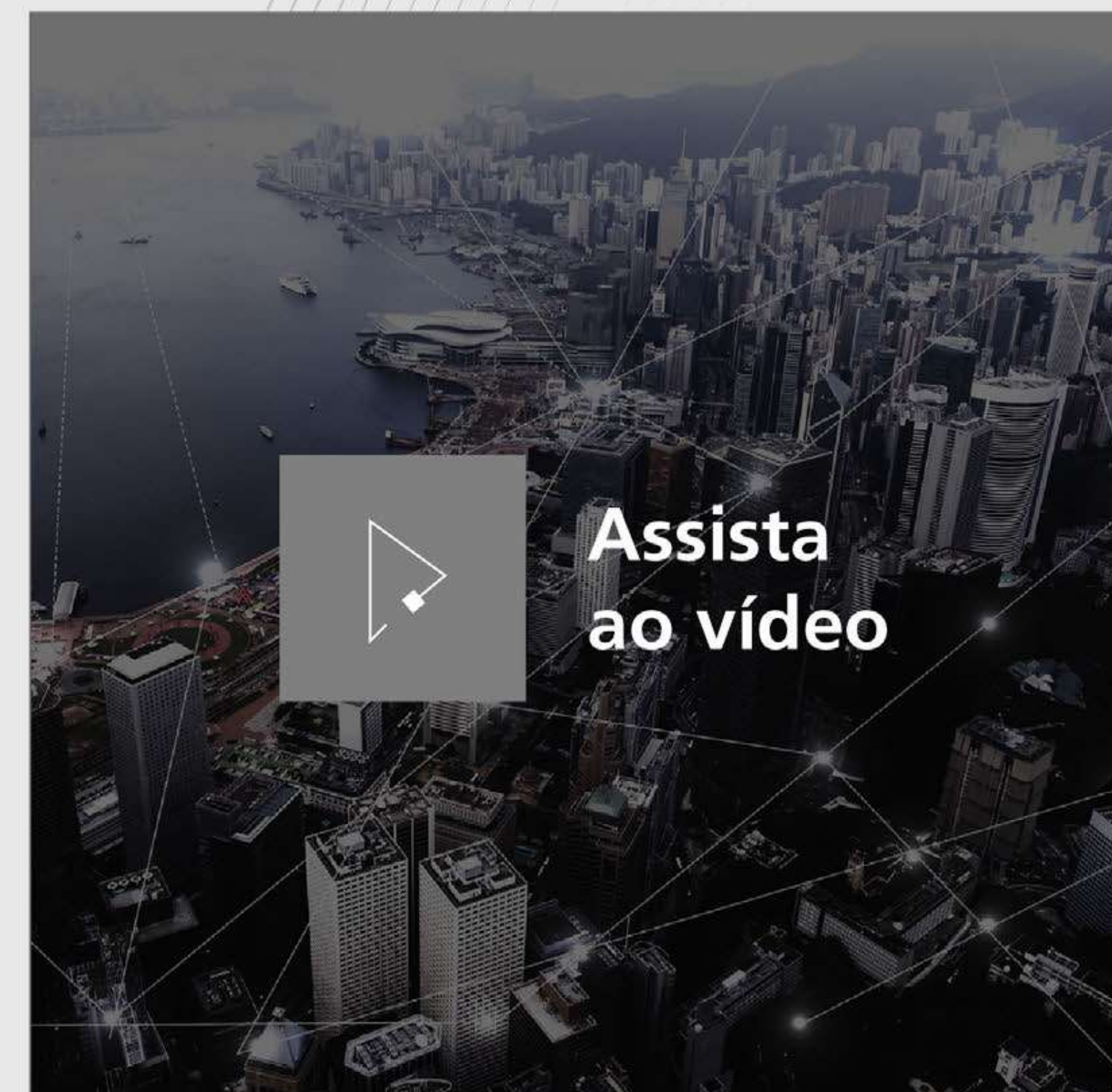
Mensagem do CEO

Um ano histórico

A história da TecBan está marcada por momentos de grande superação, por investimentos constantes e por entrega de soluções que trazem eficiência e inovação ao país. Nossa capacidade se comprova nos números. São 38 anos de trabalho na construção e consolidação de uma plataforma aberta e interoperável, que atende todas as instituições e pessoas, em 869 cidades. Temos 14% de participação no mercado nacional de caixas eletrônicos e conseguimos atender cerca de 70% dos brasileiros.

O ano de 2020 finaliza uma década de investimentos que somam R\$ 4 bilhões. Ao longo do ano, continuamos garantindo o acesso a serviços financeiros essenciais para milhões de pessoas, ampliamos a infraestrutura tecnológica e criamos produtos e serviços inovadores que contribuem com a convergência entre o físico e o digital, além de promoverem a inclusão de fintechs e bancos digitais ao mercado.

Exemplos dessas iniciativas são: o HubDigital TecBan, plataforma que permite a aceleração de ingresso de fintechs ao Banco24Horas; o Saque Digital, que traz autonomia, inovação e digitalização para os clientes sacarem; e a solução para sacar no comércio, que traz novos dispositivos e formatos para as pessoas sacarem dinheiro e acessarem serviços essenciais. O ano também foi testemunha na prática da importância de nossos serviços e do dinheiro físico. Mais de R\$ 394 bilhões foram sacados em nossos caixas, um aumento de 11% em relação a 2019.



Tivemos o melhor resultado financeiro de nossa história, com mais R\$ 2,5 bilhões de receita líquida e lucro líquido de R\$183 milhões – o que representa um aumento de mais de 220% em relação a 2019. Investimos cerca de R\$ 500 milhões em novas soluções e na ampliação do atendimento do Banco24Horas. Nossa cultura, baseada no conceito de *fast forward*, traz as características de experimentação em torno do propósito, organização focada em oportunidades, pessoas que fazem acontecer e decisões descentralizadas e orientadas ao cliente. Esse DNA genuíno produziu resultados excelentes que contribuíram com o desenvolvimento de novas tecnologias e conexão dos bancos com a sociedade.

Dentre eles, vale destacar a consolidação do crescimento da TBForte; o lançamento do novo portfólio de serviços e a conquista de clientes relevantes para a TBNNet; mais um ano de expansão do Banco24Horas e de suas diversas possibilidades; a entrada de dezenas de fintechs ao ecossistema por meio do modelo do HubDigital TecBan; além de termos dado passos consistentes para apoiar o sistema financeiro na implantação do Open Banking no Brasil.

Um grande orgulho sermos referência em soluções que tornam o ecossistema financeiro e a distribuição do dinheiro cada vez mais eficientes, melhorando e impactando diretamente o desenvolvimento do varejo, da sociedade e da vida das pessoas. Seguiremos com o nosso propósito de gerar valor e conectar o físico ao digital, realizando inovações e promovendo possibilidades.

Boa leitura!



**Jaques
Rosenzvaig**

CEO da TecBan

02

A TecBan

2020

Grandes números



R\$ 498 milhões
em investimentos



1,7x
de alavancagem financeira
(2,4x em 2019 e 3,4x em 2018)



R\$ 117 milhões
em pesquisa e desenvolvimento
desde 2017



+ de R\$ 2,2 milhões
em treinamento e capacitação

+183 milhões
de lucro líquido

R\$ 2,5 bilhões
de receita líquida



A conclusão de mais um ciclo

A virada de uma década, inevitavelmente, carrega um balanço sobre metas e conquistas. Nesse período, passamos por três ciclos que transformaram profundamente nosso modelo de negócios. Veja:

ESSENCIAIS E COMPLEMENTARES



Nossas soluções inovadoras reforçam o compromisso em compreender as constantes evoluções do mercado e atender às necessidades das instituições financeiras, estabelecimentos comerciais e consumidores, unindo o físico ao digital.

CICLO 01 (de 2010 A 2012)

Expansão da capilaridade para promover acesso aos serviços bancários para a população (todas as classes sociais e perfis). Fortalecimento de nosso propósito.

CICLO 02 (de 2013 A 2016)

Crescimento no modelo de economia compartilhada, com mais serviços e presença no varejo, ampliando qualidade, confiabilidade, eficiência e interoperabilidade.

CICLO 03 (de 2017 a 2020)

Investimento em novas unidades de negócio, pesquisa e desenvolvimento para concluir a década como referência mundial em inovações tecnológicas e eficiente circulação do dinheiro nos meios físico e digital.

Inovação a serviço da inclusão

Prestamos um serviço essencial para a inclusão financeira e o desenvolvimento socioeconômico do país. O ano de 2020 reforçou a importância do nosso trabalho: os brasileiros buscaram mais o dinheiro físico, por ser a forma de pagamento mais segura, aceita e utilizada em todo o país.



Forma mais utilizada: 96% dos brasileiros usam o dinheiro para pagar as contas e/ou fazer compras.

Forma mais aceita: 99% dos estabelecimentos comerciais do país aceitam dinheiro.



Banco Central, O brasileiro e sua relação com o dinheiro (2018)

Com os efeitos da pandemia na vida financeira das pessoas, nossa capacidade de atendimento e capilaridade foram essenciais.

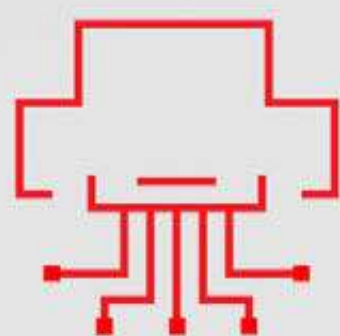
Nesse contexto, nossos investimentos em inovações que unam eficientemente os mundos físico e digital, de maneira a contribuir para a eficiência do ecossistema financeiro e ampliar o acesso ao dinheiro no país, fizeram a diferença.



No último ano, a quantidade de cédulas em circulação aumentou 20%, um crescimento de mais de R\$ 89 bilhões, necessário para atender à demanda da população por dinheiro.

Também reformulamos produtos para atender a novas demandas. É o caso da solução para sacar no comércio. A tecnologia permite que os clientes retirem dinheiro em lojas do comércio e supermercados; expandimos a presença do +VarejoBanco24Horas, cujo sistema permite o depósito em dinheiro e sem a necessidade de envelopes, tornando a logística mais eficiente e reduzindo custos de transporte de valores nos estabelecimentos que hospedam os caixas eletrônicos.

DESTAQUE



É importante destacar ainda a nossa vanguarda no desenvolvimento tecnológico para a tendência de serviços financeiros que será criada pelo Open Banking. O Open Banking as a Service TecBan será o nosso sistema para imersão e gestão neste novo sistema financeiro aberto.



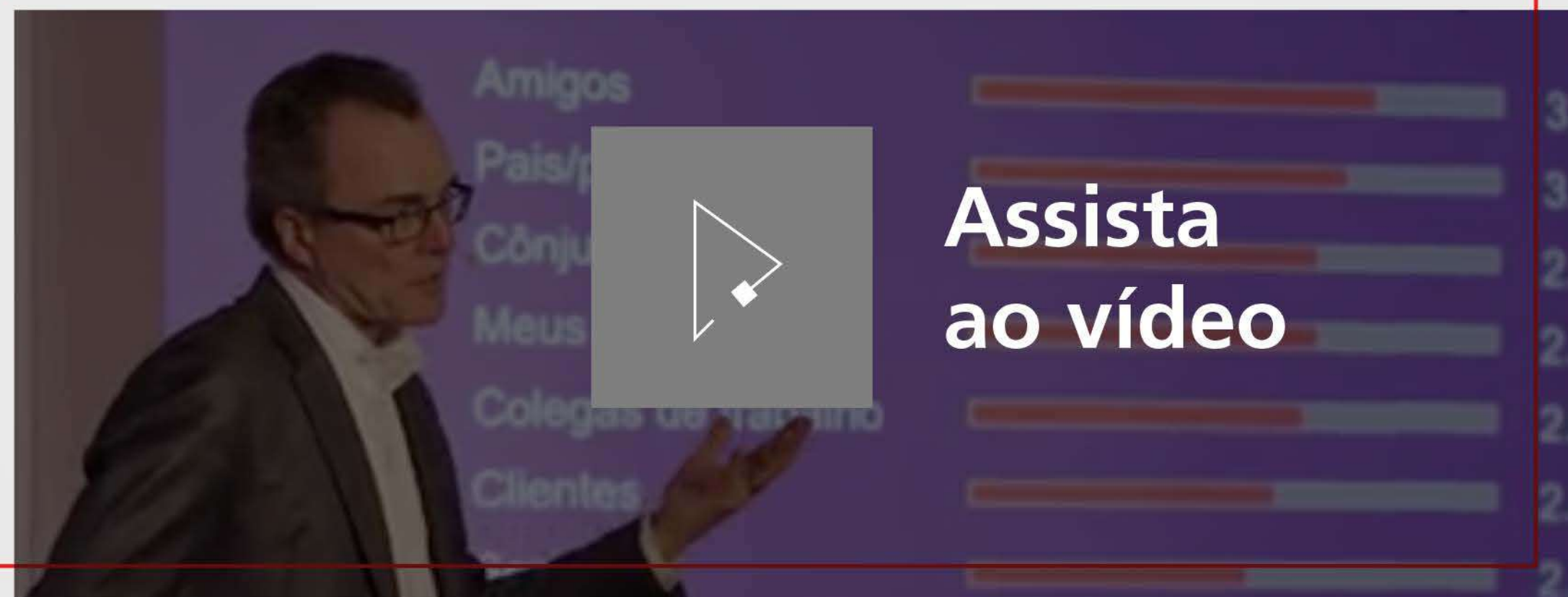
R\$ 3,4 bilhões

Foram investidos em inovação desde 2010.

Atuação baseada em valores

Cultura TecBan - Fast Forward

A cultura Fast Forward foi inspirada nos conceitos do professor Julian Birkinshaw, da London Business School, e tem sido a base de uma cultura organizacional bem-sucedida.



■ Julian Birkinshaw

A aplicação da teoria na prática incentiva a autonomia das equipes, acelerando os processos de decisão.

Pilares Fast Forward na TecBan

1. Cliente no centro
2. Tomada de decisão descentralizada, baseada na experimentação
3. Prática recorrente dos comportamentos: Clientiza, Propõe, Compartilha, Colabora, Adapta e Agiliza
4. Equilíbrio entre burocracia, meritocracia e adhocracia



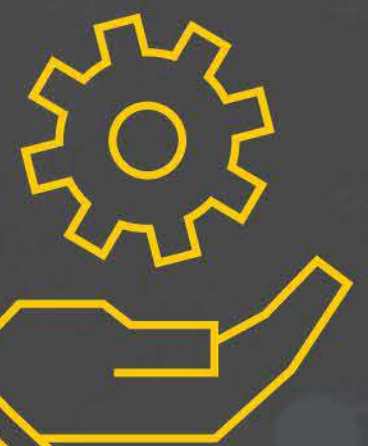
Ouvir o áudio



A Adhocracia

Um dos pilares da cultura Fast Forward é a Adhocracia:

Um sistema de trabalho mais flexível e adaptável para que equipes de trabalho multidisciplinares encontrem soluções mais rápidas em tarefas prioritárias. O modelo foi essencial para superar os desafios impostos pela pandemia em 2020.



Squads

Frente de trabalho

A adoção do modelo de *squads*, ou frentes de trabalho multidisciplinares, é outra base importante da adhocracia.

Olhar para o todo está presente em todas as entregas, sempre com o foco nas necessidades do cliente.



**Consumidores finais,
instituições financeiras e varejo.**

A cultura multidisciplinar vale, inclusive, para todo nosso time, independentemente do nível hierárquico, pois privilegia a competência do colaborador para contribuir na busca da melhor solução.

Squads

Nota de R\$ 200

O formato foi essencial para o sucesso de nossos projetos. Um exemplo é a nota de R\$ 200.

Tivemos o desafio de ser um dos principais canais de distribuição dessas cédulas, adequando nossa estrutura em 36 dias.

Para atingir o objetivo, utilizamos *squads* para mobilizar pessoas e fornecedores, definir estratégias com entregas rápidas e responder ao desafio rapidamente.



Alguns grandes números ajudam a mostrar a abrangência do projeto:

- 1.** Preparação e distribuição de mais de 5 mil cassetes para atender ao primeiro lote (peça usada para transportar o numerário);
- 2.** Adequação de sistemas/processos em 27 bases de transporte de valores;
- 3.** Definição e implementação de política de comunicação com *stakeholders*;
- 4.** Negociação de remessas com instituições financeiras;
- 5.** Desenvolvimento de relatórios de acompanhamento;
- 6.** Configuração das máquinas para trabalhar com a nova denominação.

Squads

Nota de R\$200

**Nos primeiros
20 dias de
circulação da
nova cédula.**



Assista
ao vídeo

42% do numerário

fabricado pela
Casa da Moeda
chegou à população por
meio de nossos caixas
eletrônicos, mostrando
tempo de resposta e
responsabilidade social.



O valor das pessoas

Manter a saúde e o bem-estar de todos os nossos colaboradores foi nossa prioridade durante a pandemia.

Em apenas uma semana, transferimos toda a área administrativa para o formato 'home office'. Em setembro, uma pesquisa realizada pela empresa mostrou que a iniciativa foi aprovada por **92% dos colaboradores**.



Para as equipes de campo, revisamos os protocolos de higiene e implementamos novos Equipamentos de Proteção Pessoal (EPIs) para minimizar os riscos de exposição.

O time de campo trabalhou com segurança e garantiu o abastecimento à população.

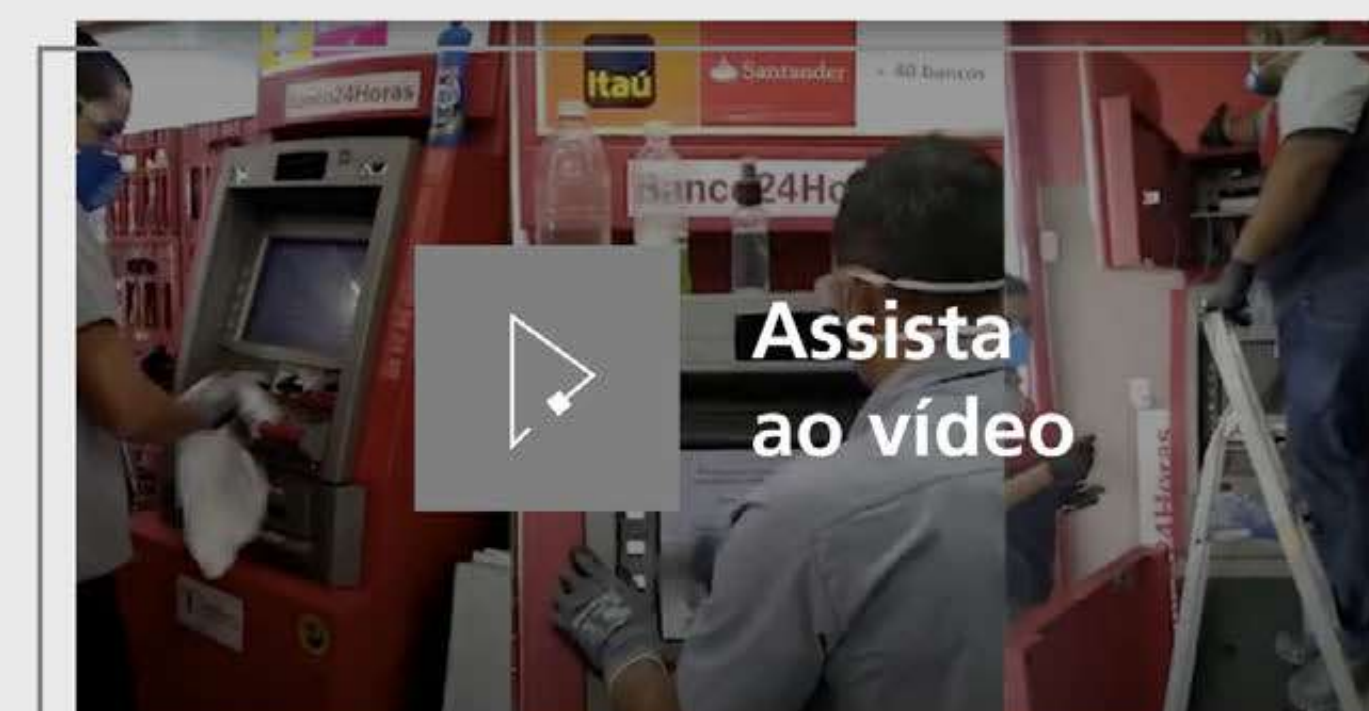
1.416

colaboradores em home office

572

colaboradores em campo (essencial)

Saiba mais:



Seleção e capacitação

Um novo modelo de captação de novos talentos e capacitação dos nossos colaboradores foi criado, com cursos e entrevistas realizados à distância.

Novos funcionários foram contratados e a quantidade de horas dedicadas a cursos e treinamentos aumentou consideravelmente ao longo do ano.



Acreditamos que a carreira é responsabilidade de cada indivíduo e oferecemos ao funcionário possibilidades para que ele seja protagonista do seu próprio desenvolvimento.

R\$ 2,27 milhões foi o investimento em treinamento em 2020

26 mil
de capacitação
operacional

9,1 horas
de desenvolvimento
de líderes

1.622
colaboradores
capacitados

201
líderes
capacitados

23 mil horas
de treinamentos internos

8.855
participações
média de 5,5
treinamentos
por colaborador

2.688
participações
média de 13
treinamentos
por líder

Seleção e capacitação

Os temas dos treinamentos disponibilizados aos nossos colaboradores ofereceram oportunidade para crescimento pessoal e profissional.

Alguns exemplos de palestras e lives organizadas foram:

1. Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT)
Aprenda a economizar neste período

2. Palestra Saúde Mental

3. Autoconhecimento

4. Educação Financeira

5. Alimentação Saudável

6. Workshop:
Protegendo a Infância por meio da literatura infantil

7. Disciplina Positiva e Criação com Apego

8. Diversidade

9. Mindfulness

10. Ansiedade e medo

11. Vamos falar sobre a jornada do cliente?

12. Live - Coronavírus:
O cuidado continua

13. Drogas:
Conhecer é o melhor remédio

14. Balanço emocional



Papel social

Em 2020, reforçamos a atuação nas comunidades em que estamos inseridos, compartilhando valores e estimulando o empreendedorismo social.

Um bom exemplo foi o auxílio a trabalhadores autônomos e moradores dos bairros do Bixiga e Bela Vista, em São Paulo:

- 1. Compramos máscaras;**
- 2. Distribuímos álcool em gel;**
- 3. Apoiamos a execução de reparos residenciais;**
- 4. Entregamos refeições para idosos vulneráveis;**
- 5. Realizamos campanhas de conscientização sobre a Covid-19.**

24 mil máscaras

Foram compradas de pequenos empreendedores, como o Coletivo das Costureiras Bolivianas, a Associação das Mulheres de Paraisópolis e as Costureiras da Vai Vai.



Aquisição de peças

Da confecção parceira da Unibes Cultural para apoiar projetos sociais dessa instituição.

300 idosos foram acolhidos e hospedados

No Brasília Palace Hotel, em participação do Programa Sua Vida Vale Muito – Ação Hotelaria Solidária, promovido pela Secretaria de Justiça e Cidadania do Distrito Federal.

Realizamos o workshop

Impulsionando Negócios, voltado para empreendedores sociais do Vale do Dendê (Salvador) e Porto Social (Recife), com o objetivo de aprimorar as potencialidades e visão de negócios de pequenos empreendedores locais.

Sustentabilidade

Parte importante do respeito ao meio em que estamos inseridos é evidenciada com os avanços que obtivemos na dimensão ambiental.

Em 2020, participamos pelo quarto ano consecutivo do Carbon Disclosure Project (CDP), obtendo a melhor nota em nível de engajamento desde 2017/2018.

A melhora reconhece o alto nível de engajamento em desenvolver e implementar práticas adequadas para o meio ambiente.



Em 2020, fechamos parceria com a Ekos Brasil e o Instituto Perene, apoiando um projeto de compensação de carbono no recôncavo baiano.



O objetivo é a construção de fogões ecologicamente eficientes em substituição aos fogões a lenha convencionais, bastante poluentes.

Carbon Disclosure Product Régua de avaliação



A - Liderança B - Gerenciamento C - Consciência D - Divulgação

Eficiência operacional

A atuação em campo tem sido uma das grandes forças do nosso trabalho. A eficiência se traduz em um tempo cada vez mais curto para recuperar equipamentos, atender aos chamados e fazer a ampla gestão de caixas eletrônicos.

São milhões de chamados, milhares de equipamentos revitalizados e mais de três dezenas de centros de distribuição e pontos de logística distribuídos estrategicamente em todo o país.

Estrutura operacional



**12 Laboratórios
de Reparos de Peças**



**12 Centros de Revitalização
de Caixas Eletrônicos**



**20 Centros de Distribuição
+ 16 Pontos de Logística**

Operações realizadas em 2020

+ de 1.700
máquinas revitalizadas

+ de 1,2 milhão
de itens expedidos (127 mil peças
e 1,073 milhão de consumíveis)

+ de 24 milhões
de chamados para manutenção de
caixas eletrônicos atendidos

58%
dos chamados são
atendidos remotamente

TecBan

03

Banco24Horas

2020 em números

**Dinheiro que
movimenta
a economia**



R\$ 395 bilhões
sacados na rede
do Banco24Horas

64 %
desse volume em
bairros de classes C, D e E

158 milhões
de transações
realizada sem cartão



Capilaridade

+23 mil



**caixas eletrônicos
em todo o país**



869

municípios atendidos

68 %
da população
atendida

86
Novos municípios
atendidos pelo
Banco24Horas

11 %
de crescimento
na capilaridade
da rede



**Ouvir
o áudio**



A serviço da sociedade

O ano de 2020 foi de conquistas para a maior rede independente de caixas eletrônicos em volume de saques no mundo.

A nossa capilaridade e alcance tiveram papel determinante para garantir o abastecimento da população nas **869 cidades** onde estamos presentes.

Mantivemos o dinheiro circulando e ajudamos a manter a economia aquecida, mesmo em um cenário ainda mais desafiador por conta da pandemia de Covid-19.

Trabalhamos para assegurar o acesso ao dinheiro ao maior número possível de brasileiros, incluindo os mais de **50 milhões que não possuem conta em banco.**



Ouvir
o áudio



Todos os esforços de ampliação de rede e de desenvolvimento de novas soluções físicas e digitais contribuem para que possamos alcançar cerca de **140 milhões de brasileiros.**



Potencial para atender 7 a cada 10 brasileiros



Aumento de 11% no volume de dinheiro sacado em 2020 em relação a 2019



Mais de 3 milhões de brasileiros usam o Banco24Horas todos os dias
4,6% do Produto Interno Bruto (PIB) passa pelo Banco24Horas

Acesso a todos os brasileiros

DESTAQUE
PARA



O Norte e Nordeste

onde as classes C, D e E foram responsáveis por **81% e 78%** dos saques, respectivamente



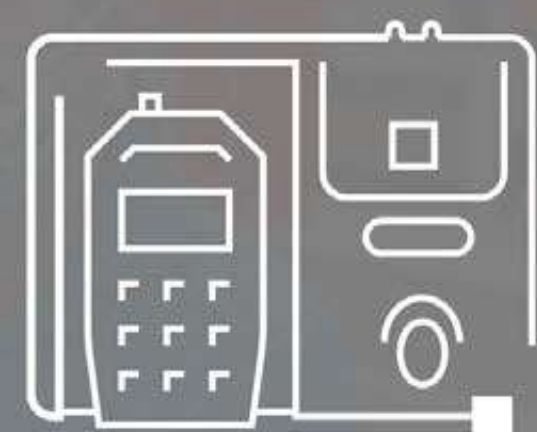
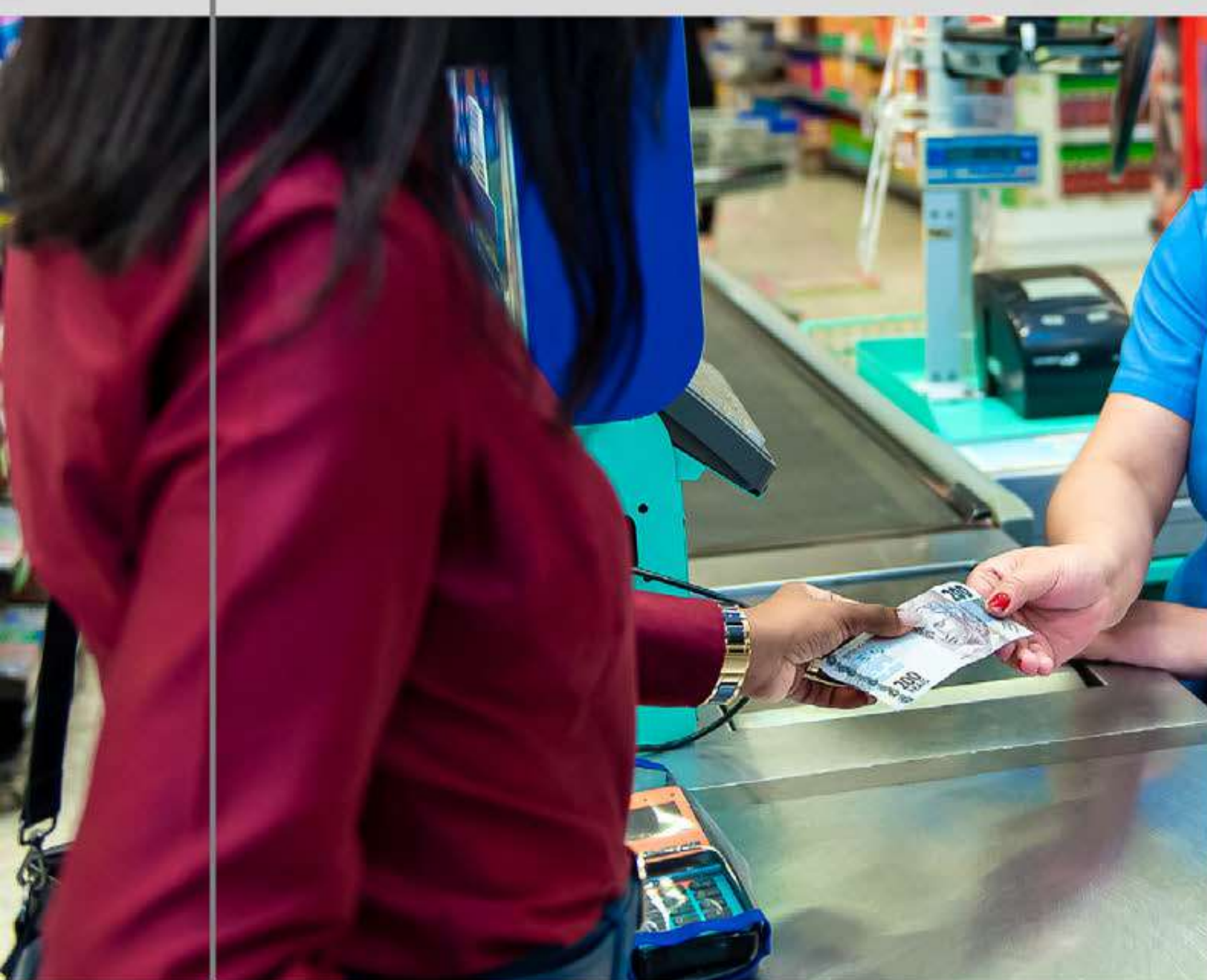
64%



dos valores sacados foram concentrados em regiões das **classes C, D e E**

Solução para sacar no comércio

A melhor forma de garantir o acesso financeiro é por meio da convergência de soluções que aumentem a capilaridade e o alcance de serviços, expandindo as possibilidades para todos os brasileiros.



Um exemplo é o serviço para sacar no comércio, cujo formato trabalhamos inicialmente em 2006 e retomamos em 2020.

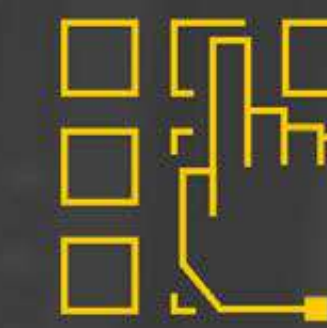
Totalmente interoperável entre todas as instituições financeiras, a solução viabiliza o saque diretamente em estabelecimentos comerciais



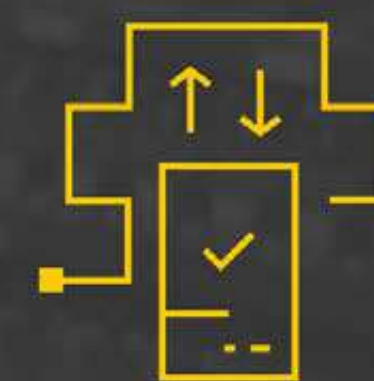
1. QR Code



2. Token



3. Pinpad



4. App



5. Totem

por meio de diferentes tecnologias

Solução para sacar no comércio

Comodidade para o cliente



Vantagem para o lojista



Eficiência para as instituições financeiras



Círculo virtuoso

O serviço para sacar no comércio beneficia o ecossistema financeiro como um todo devido à otimização do ciclo do numerário.

Com uma maior circulação de dinheiro no país, evitam-se desperdícios, o comércio local é favorecido e todos ganham.



Piloto em 4 locais

com **novos dispositivos mais compactados**, como **totens** e o **ATMO**.



+ 1.000 estabelecimentos

ativados utilizando a solução integrada ao sistema de vendas na frente de caixa



Saiba mais



Assista
ao vídeo

+Varejo Banco24Horas

O +Varejo Banco24Horas é a nossa solução que permite ao setor varejista realizar depósitos em dinheiro no mesmo caixa eletrônico em que os clientes fazem transações. Por meio da tecnologia do caixa eletrônico reciclador, as cédulas dos depósitos são reutilizadas para operações de saque, o que torna mais racional todo o ciclo de numerário.

Ao fazer a sangria de caixa no Banco24Horas, os valores ficam sob nossa custódia, o que garante mais segurança para o estabelecimento comercial.

Essa é uma solução que aproxima os bancos do varejo, reduz o tempo e logística em toda a cadeia e aumenta a satisfação do cliente final, que tem acesso aos mesmos serviços e conveniências do Banco24Horas.

Os números do +Varejo Banco24Horas



2.412

caixas eletrônicos
recicladores em todos
os estados brasileiros

1.200

novos caixas eletrônicos
recicladores em 2020



1.300

novos contratos
assinados em 2020



R\$ 13 bilhões

em depósitos



R\$ 1.379

de ticket médio

Solução móvel do Banco24Horas

Ainda dentro do conceito de inteligência e eficiência operacional, ainda dentro do conceito de inteligência e eficiência operacional, a mobilidade bancária para atender a áreas remotas e em emergência tem ganhado cada vez mais força. A solução móvel do Banco24Horas é uma resposta a essa tendência e registrou crescimento em seu primeiro ano completo de operação.

Lançado em meados de 2019, o projeto funciona por meio de caixas eletrônicos instalados em um caminhão adaptado com equipamentos e infraestrutura de ponta.

Ao longo de 2020, o serviço esteve presente em 12 cidades paulistas e mineiras, registrando mais de 100 mil transações realizadas.

Com base no desempenho, nove novos caixas eletrônicos do Banco24Horas foram instalados em sete cidades.



Em 2021, a solução móvel do Banco24Horas deverá percorrer o Nordeste.

12
Cidades

+ de **100 mil**
Transações

Espaço Banco24Horas

Lançado em 2019, na cidade de Parnaíba, no Piauí, o Espaço Banco24Horas segue a tendência global de atendimento compartilhado. Essa iniciativa de atendimento bancário em regiões remotas é pioneira no Brasil. O ambiente foi planejado para

oferecer conforto e comodidade aos clientes e proporcionar um atendimento diferenciado: **além de caixas eletrônicos, a população poderá contar com uma área de convivência climatizada e Wi-Fi gratuito.**



Banco24Horas

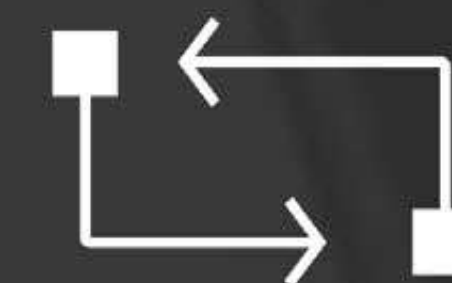
É uma importante iniciativa em nossa missão de buscar uma operação cada vez mais eficiente, conectando as instituições financeiras à sociedade.



Resultados de 2020

454 mil

Transações



Saiba mais



Veja o vídeo de apresentação do primeiro Espaço Banco24Horas, em Parnaíba, PI

Mídia Banco24Horas

Pioneirismo faz parte do nosso DNA. Nossa plataforma inédita de mídia digital *out of home* (DOOH), posicionada acima dos caixas eletrônicos do Banco24Horas, completou um ano de operação em 2020.

Ao todo, 2 mil caixas eletrônicos do Banco24Horas contam com a mídia instalada em supermercados, farmácias e lojas de conveniência nas regiões metropolitanas de São Paulo, Rio de Janeiro, Porto Alegre, Curitiba, Salvador, Recife, Fortaleza, Brasília, Belo Horizonte e Vitória.



350%

De crescimento
de faturamento
comparado a 2019

R\$ 10 milhões
investidos pelos anunciantes e 100 cidades
alcançadas no primeiro ano de operação

Impactou **30% dos quase 60 milhões**
de pessoas que vivem nas cidades onde
a solução está instalada

67 anunciantes de **12** setores com mais
de **480** campanhas rodando



Durante a pandemia, o Mídia Banco24Horas também foi importante para a conscientização contra o coronavírus. A capilaridade do produto foi essencial para

veicular mensagens, em parceria com o Ministério da Saúde, sobre prevenção, sintomas e contatos para auxiliar a população no combate à doença.

ATMManager

As quatro décadas de experiência na gestão de nossa extensa rede de caixas eletrônicos serviram de base para o nosso produto direcionado ao gerenciamento dos serviços: o ATMManager.

A solução pode ser customizada de acordo com a necessidade de cada cliente, mas é possível administrar desde serviços de campo, passando pela gestão do parque de autoatendimento com monitoramento online e até mesmo outros serviços complementares de infraestrutura e segurança.

Com isso, todo o trabalho de vigilância, transporte, manutenção e abastecimento dos caixas eletrônicos pode ser incluído no escopo do atendimento.



5 Instituições
Financeiras clientes



3.800
Movimentações

Vantagens do modelo



- Serviços modulares e personalizados;
- Qualidade baseada em **SLA (Service Level Agreement)**;
- Centralização em um único interlocutor

Moeda estrangeira

Todos os anos, bilhões de reais são movimentados por meio dos caixas eletrônicos do Banco24Horas.

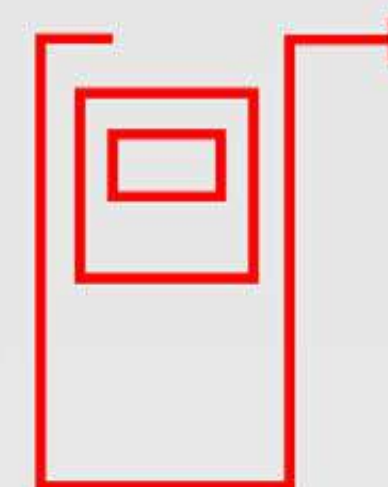
Em 2020, demos os primeiros passos para ir além e oferecer também moeda estrangeira.

Em dezembro, um piloto foi iniciado, instalando 6 caixas eletrônicas em pontos estratégicos da cidade de São Paulo.



1

instituição financeira parceira



6

caixas eletrônicos em operação



04

**Tecnologia
que promove
acesso ao valor**



Ouvir
o áudio 

HubDigital TecBan

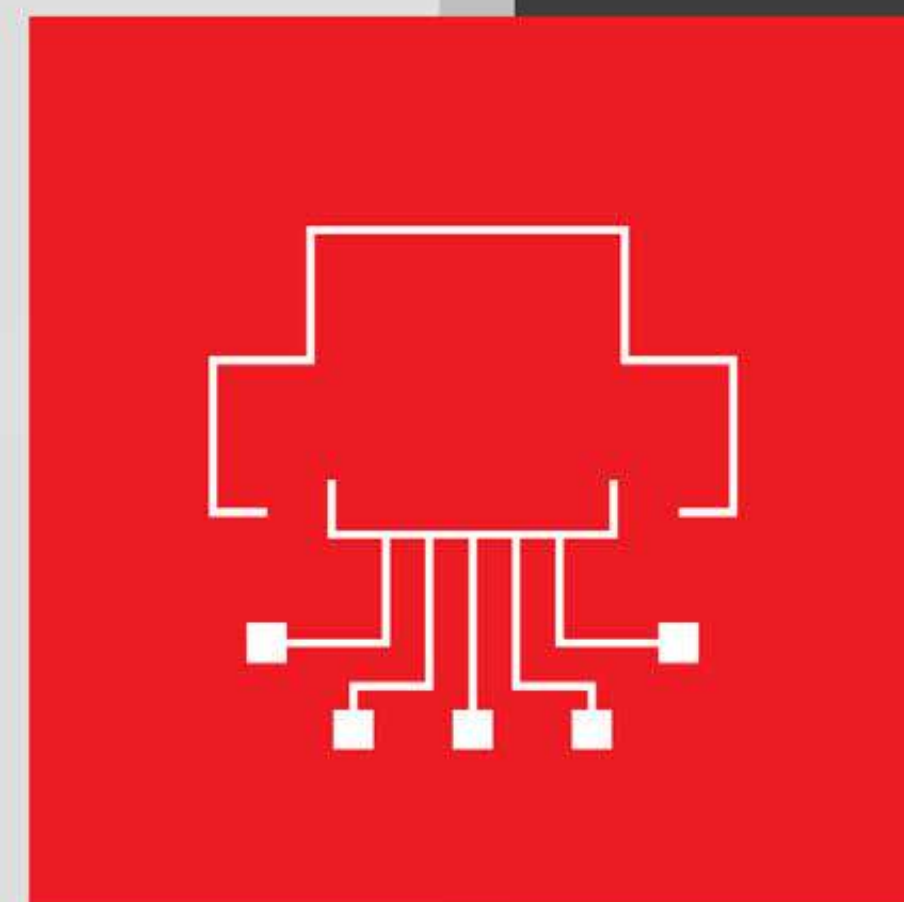
No mercado desde 2019, o HubDigital TecBan viveu um ano de consolidação como grande ponte para a plataforma do Banco24Horas e como ferramenta de inclusão e promoção do desenvolvimento socioeconômico.

A solução coloca à disposição das instituições parceiras a nossa rede de mais de



23 mil caixas eletrônicos

acelerando a entrada de novas **instituições de pagamento, fintechs, bancos digitais e sociais** ao Banco24Horas.



Na prática, nossos parceiros passam a oferecer novos benefícios a seus clientes

sem a necessidade de investimento em infraestrutura de tecnologia.

14 meses de HubDigital TecBan



39

**fintechs
associadas**



12

**distribuidores
parceiros**



R\$ 971

**milhões
movimentados**



3.8 mi

**transações
realizadas**
(11 mil/dia em média)



**Assista
ao vídeo**

Saque Digital

Outra inovação que facilita a inclusão de mais brasileiros ao sistema financeiro é o Saque Digital. Por meio da solução, pessoas – sejam elas "bancarizadas" ou não – podem sacar dinheiro por meio de QR Code ou código PIN, enviado ao celular delas, na rede do Banco24Horas.

É a integração perfeita entre os mundos físico e digital: a transação começa no smartphone e termina no caixa eletrônico.

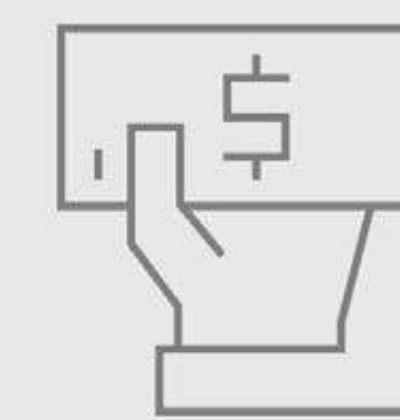
Ainda em março, no início das medidas de distanciamento social, disponibilizamos o Saque Digital para que os brasileiros pudessem sacar os auxílios emergenciais, disponibilizados pelo poder público.



Assista
ao vídeo



13,3
bilhões de
transações



3,5
milhões em
volume sacado

Open Banking as a Service TecBan

Há 38 anos, estamos na vanguarda da abertura do sistema financeiro, atuando como plataforma aberta e interoperável e criando oportunidades para que instituições financeiras se conectem à sociedade de forma mais simples.

Com esse conhecimento, nos posicionamos à frente das discussões e na implementação do Open Banking no Brasil. Organizamos e participamos de fóruns de discussões sobre o tema. **Mas fomos além.**

56h

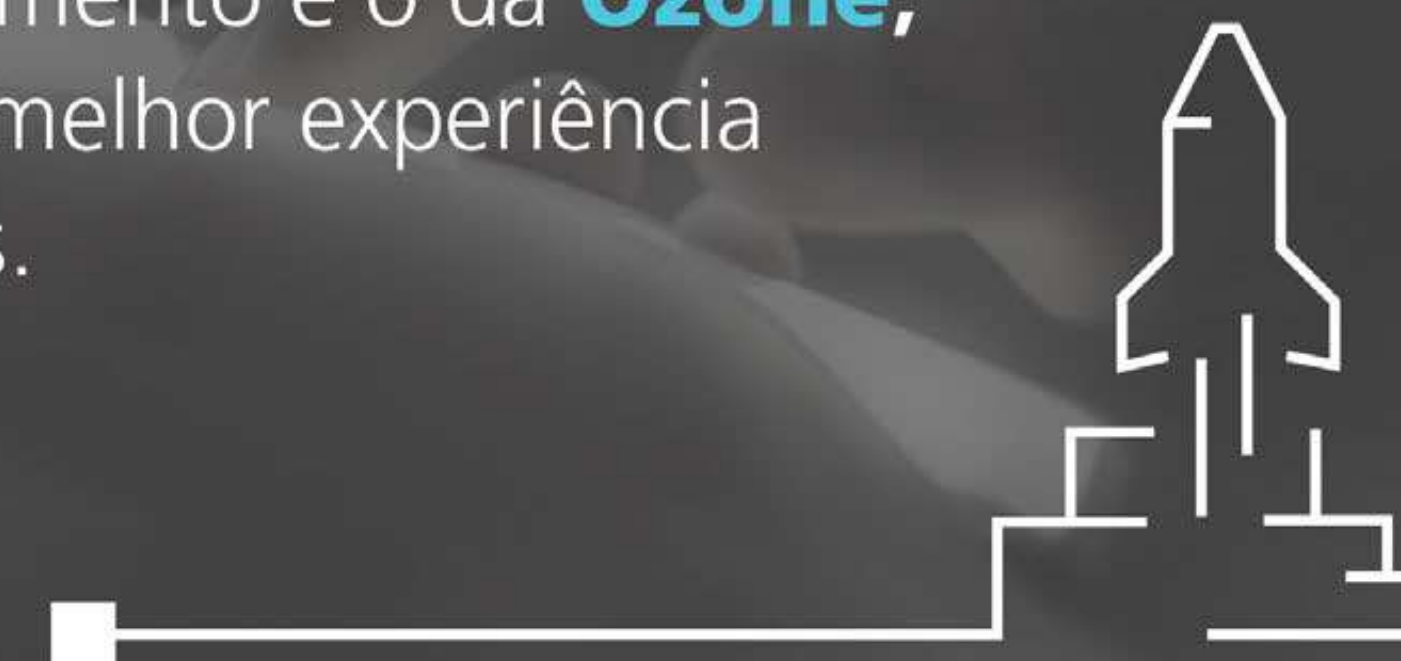
de ideação,
programação
e networking.

Em julho, promovemos o **primeiro Hackathon da TecBan**, 100% on-line. O evento foi fundamental para fomentar novas ideias e aplicações do **Open Banking** e para os avanços da agenda de abertura do Banco Central.



A plataforma Open Banking as a Service TecBan

já é utilizada por instituições financeiras no Brasil, o que lhes permitiu acelerar a implantação do **Open Banking** de uma maneira mais eficiente, economizando recursos e utilizando o nosso conhecimento e o da **Ozone**, para oferecer a melhor experiência aos seus clientes.

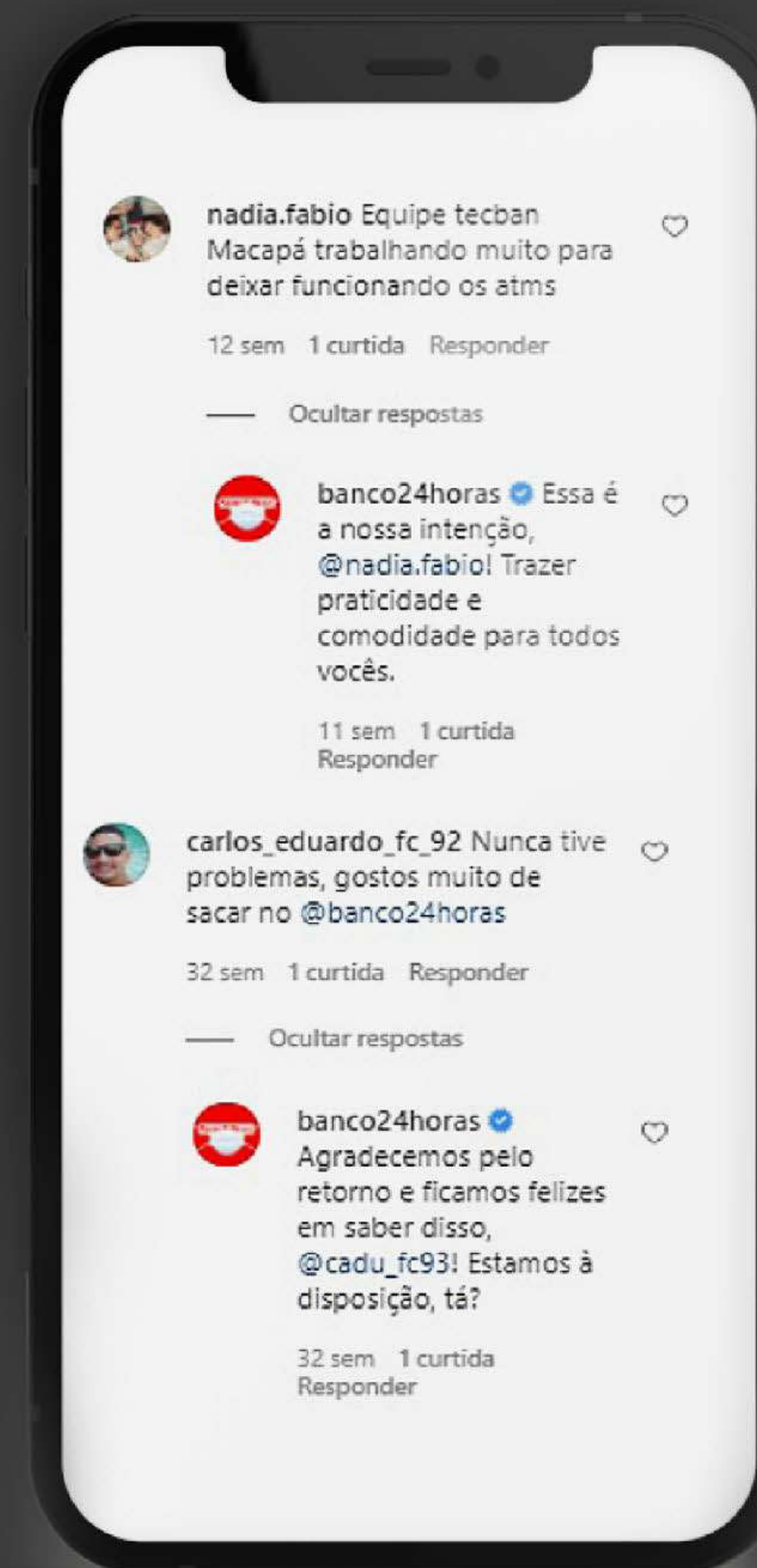
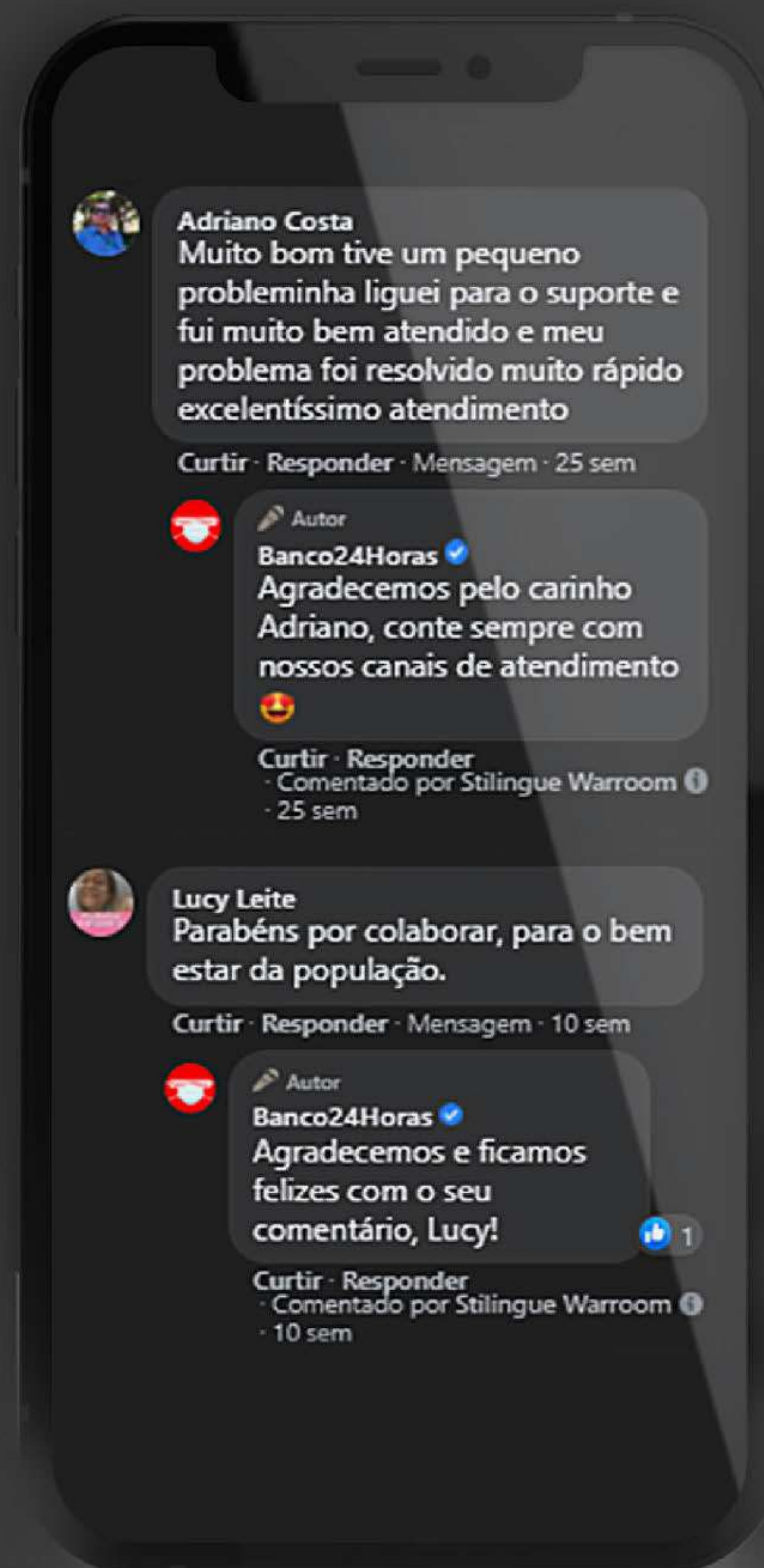


Assista
ao vídeo

05

Atendimento ao cliente

Atendimento ao cliente



Cliente ao centro

O cliente está no centro de tudo que fazemos.

Para efetivamente entender suas necessidades, acreditamos ser essencial manter um canal aberto para o diálogo com todos os públicos de interesse.



Os dados de satisfação de clientes, instituições financeiras e varejo

**Em um ano atípico,
essa ação ganhou
ainda mais relevância.**

demonstram os importantes avanços que tivemos em 2020, que se refletem em índices positivos em vários aspectos.



Ouvir
o áudio

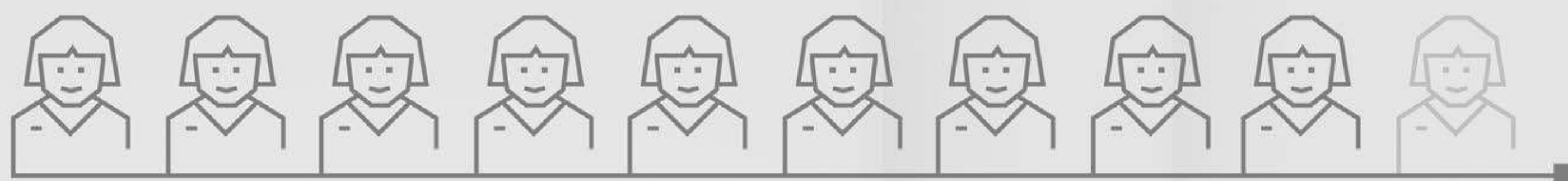


Pesquisas de satisfação dos clientes

Consideramos a medição do **NPS (Net Promoter Score)** para direcionamento de ações estratégicas, melhorias dos processos e serviços.

69 NPS (Net Promoter Score), indicando alto índice de recomendação da TecBan pelas Instituições Financeiras.

Instituições financeiras e a TecBan:



9 em cada **10** clientes satisfeitos ou muito satisfeitos (92%)



98%

de satisfação com o Banco24Horas

95%

concordam que tomamos as medidas adequadas para apoiar clientes durante a pandemia

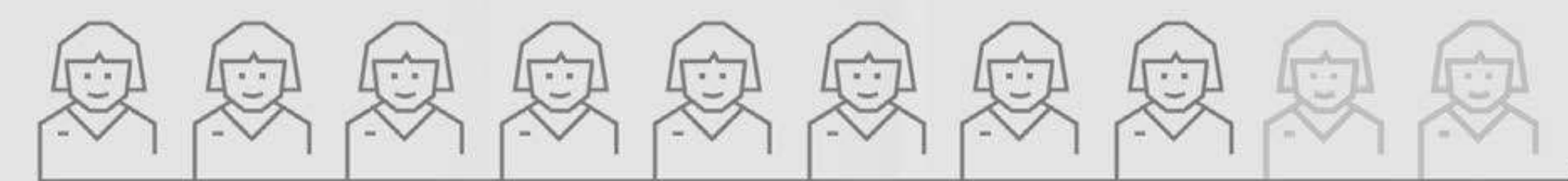
Pesquisas de satisfação dos clientes

Consumidores do Banco24Horas



das pessoas utilizam o Banco24Horas pela boa experiência de uso (fácil de usar e instruções claras)

74 NPS (Net Promoter Score), avaliação dos clientes logo após a utilização do Banco24Horas, recomendando para um familiar, amigo ou colega de trabalho.

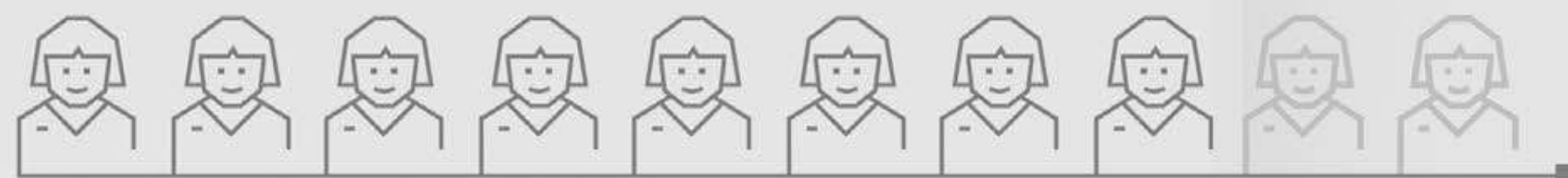


9 em cada **10** afirmam que mantivemos os serviços disponíveis durante a pandemia



3 em cada **5** pessoas que entram em contato com os canais de atendimento ficam satisfeitas ou encantadas.

Estabelecimentos comerciais



8 em cada **10** clientes satisfeitos ou muito satisfeitos (86%)

70 NPS (Net Promoter Score), avaliação dos Estabelecimentos Comerciais que recomendam o Banco24Horas para outros estabelecimentos.



afirmam que o principal benefício atribuído pela presença do Banco24Horas é "contribuir para ser referência na região".



concordam que o Banco24Horas manteve os serviços disponíveis durante o período de pandemia.

06

TBForte

2020

ano positivo



4.800
funcionários

+ de 30
bases operacionais
em 15 estados

12
anos de
operação

2.200
agências e
varejo
atendidos

+ de 16.600
pontos de varejo,
agências, caixas
eletrônicos atendidos

+ de 600
carros-fortes
e carros leve

+ de 400
cofres
inteligentes
no varejo

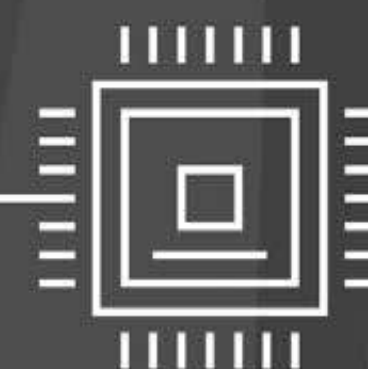
A TBForte, empresa de segurança e transporte de valores fundada em 2008, teve um ano de atuação importante para a manutenção do abastecimento de numerário em todo o país. O setor de transporte de valores, como serviço essencial, se manteve ativo durante o ano e foi imprescindível para

o funcionamento adequado do ecossistema financeiro durante a pandemia. Garantimos a segurança dos colaboradores adotando protocolos de higienização diária de veículos, equipamentos de proteção individual, revisão de rotas e campanhas internas de prevenção ao Covid-19.

Parte da equipe de planejamento e retaguarda pôde trabalhar em home office.



Para assegurar a manutenção dos serviços, a TBForte contou com inovação e desenvolvimento tecnológico.



Sempre observando as necessidades individuais de cada estabelecimento, fomos além dos produtos de prateleira e desenvolvemos personalizações que atendem às características específicas de cada varejista.

Assim, soluções como o cofre inteligente se tornaram ainda mais estratégicas, imprimindo maior produtividade e transparência ao processo de gestão do numerário pelo varejo, com acompanhamento diário de movimentação.

Jornada Lean

Toda a eficiência nos processos foi potencializada pela introdução da Jornada Lean, baseada no modelo de gestão criado no Japão no período do pós-Segunda Guerra Mundial. O objetivo é valorizar as pessoas, aliar a alta qualidade com o menor prazo, por meio da eliminação de desperdícios ou perdas, sem perder de vista a eficiência máxima no atendimento às necessidades do cliente.

Foi por meio dessa metodologia, valorizando as necessidades do cliente e trabalhando para evitar desperdícios, que avançamos em nossa atuação e otimizamos recursos. O tempo necessário para o abastecimento das máquinas, por exemplo, foi otimizado, gerando um ganho significativo de tempo, produtividade e segurança.

DESTAQUE

Processo de abastecimento das máquinas



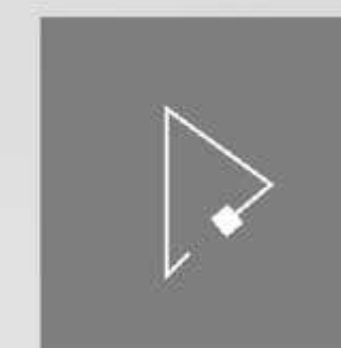
qualidade

eliminar **desperdícios**
melhorias **contínuas**

Filosofia **Lean**

eficiência

soluções **simples**
e produtivas



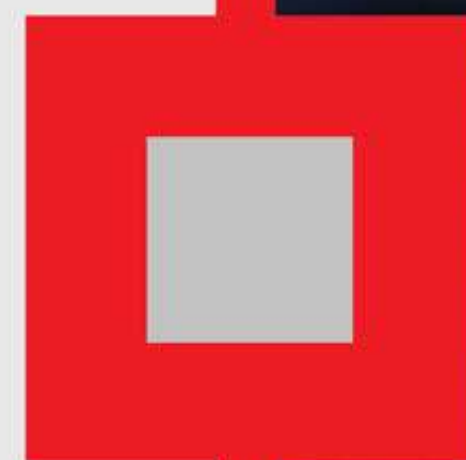
Assista
ao vídeo

Participação em eventos

Fórum Baiano de Integração Varejo e Indústria

A 9ª edição do Fórum Baiano de Integração Varejo e Indústria possibilitou que supermercadistas e fornecedores debatessem desafios para potencializar o futuro do segmento.

O evento contou com a participação da TBForte, que pôde apresentar as soluções completas em logística e processamento de numerário, além de sua infraestrutura e capilaridade.



07

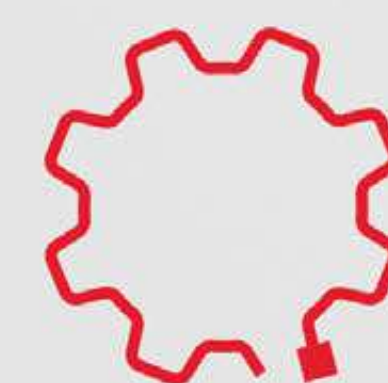
TBNet



A TBN^{et} em 2020



13.500
pontos comerciais
atendidos



7 anos
de operação



Presença em
18
estados e no
Distrito Federal

A TBNet teve o melhor ano de sua história em 2020, levando a experiência adquirida, após oito anos trabalhando com o mercado financeiro, também para outros segmentos, como o varejo. Foram R\$ 30 milhões em faturamento, aumentando os níveis de produtividade dos clientes por meio de soluções de conectividade.

Em 2021, uma perspectiva importante é o 5G, tecnologia que já está sendo testada na TBNet e deve ganhar espaço nos próximos anos, com os primeiros caixas eletrônicos 5G do Brasil.



Se em 2013 o tempo de instalação de um link de comunicação em um caixa eletrônico era de

45 a 60 dias

hoje é de apenas
dois dias.



Ouvir
o áudio



Soluções TBNet



LinkBooster: carro-chefe da TBNet, garante internet de qualidade em qualquer lugar por meio de um hardware que comporta dois chips de operadoras diferentes.



Wi-Fi Hub: dá a opção de abrir uma rede Wi-Fi baseada no LinkBooster. Pode ser próximo do caixa eletrônico ou em uma loja, por exemplo. Isso amplia a oferta de conexão para além de um equipamento.



SmartSecurity TBNet: gestão automatizada por circuito fechado de TV (CFTV) para apoiar equipe de segurança com monitoramento do ambiente e opção de analíticos de vídeo.



AlwaysOn TBNet: mais uma opção de interconexão de pontos comerciais e/ou filiais por meio da nossa rede Wi-Fi própria, com cobertura em São Paulo e Macapá.

Eventos

Fórum Mineiro de Integração Varejo e Indústria

A TBNet teve uma participação destacada no Fórum Mineiro de Integração Varejo e Indústria, com a apresentação do estudo de caso do uso do LinkBooster no varejo.

A solução de conectividade ágil e avançada permite aos estabelecimentos a comunicação dos pontos comerciais e filiais ao seu respectivo data center e matriz com opção dual chip, o que otimiza os processos e disponibilidade.

Futurecom Xperience Digital Series

O Futurecom Xperience Digital Series, que teve o nosso patrocínio, é um evento que discute as transformações que a tecnologia promove nas relações do mercado entre companhias de telecom, corporações e stakeholders interessados em potencializar o engajamento das pessoas. Participamos de uma entrevista com o seguinte tema: "O potencial da conectividade móvel para redes corporativas: maximizando capacidade e disponibilidade".

03

Comunicação

Informação de qualidade à sociedade

Acreditamos no poder que a comunicação tem na relação entre pessoas e empresas. Ouvir as demandas dos públicos com os quais interagimos e responder adequadamente às suas dúvidas e/ou necessidades são os nossos objetivos.

Para isso, realizamos um importante trabalho de posicionamento em diferentes mídias e canais ao longo do ano: organizamos e participamos de eventos, continuamos ativos nas redes sociais, veiculamos campanhas 360 graus e até mesmo demos o pontapé inicial para a criação de um blog com conteúdo próprio.



Campanhas

Por Você

Como prestadores de serviços essenciais, entendemos a importância do trabalho de todos os profissionais que continuaram ativos durante a pandemia. Em homenagem a essas pessoas, lançamos a campanha com a nova assinatura do Banco24Horas: "Por Você".

RESULTADOS

Aumento de

12.6

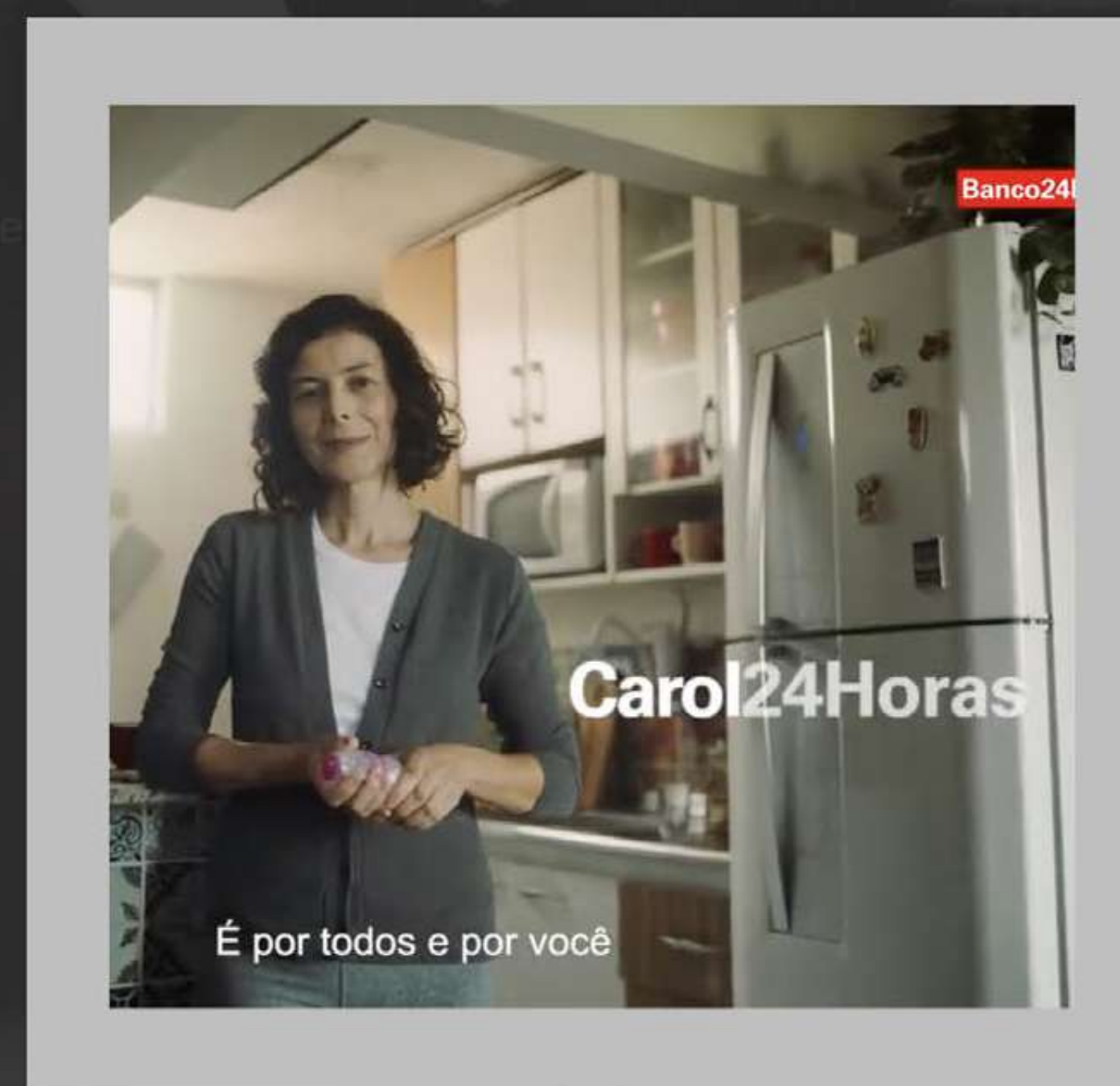
pontos em
lembança
de marca

2,7

pontos de
associações
de mensagem
(Facebook)



Assista
ao vídeo



Faz Acontecer

Fazemos acontecer sempre e fizemos ainda mais em 2020. Reforçamos esse posicionamento, apresentando as nossas soluções e o diferencial que temos em inovação, por meio da campanha "Faz Acontecer".

RESULTADOS

Veiculação em jornais:

+2,1

milhões de impacto
no jornal impresso

700

mil de impacto
no jornal digital

Engajamento:

6%

taxa de engajamento
nos posts do LinkedIn
(categoria 4%)

Em nosso site, criamos a
página Faz Acontecer

4.6k

mil visitas
durante a
campanha

Campanhas

Julgamos essencial levar informações às mãos dos brasileiros, para que eles possam tomar as melhores decisões para seu planejamento financeiro.

Por isso, em nossa terceira grande campanha publicitária de 2020, reforçamos nossa comunicação defendendo o direito de todos os correntistas a 4 Saques Grátis nos mais de 23 mil caixas eletrônicos do Banco24Horas espalhados pelo país.

A campanha foi dividida em duas fases – **a primeira entre janeiro e março e a segunda de setembro a dezembro** – e contou com a inserção de vídeos na televisão aberta e canais digitais, reforço da comunicação nas telas de nossos caixas eletrônicos, criação de um site com informações sobre o tema e ações com influenciadores digitais.

RESULTADOS

Janeiro a março

6%
de aumento
em transações

Considerações dos
respondentes sobre
a campanha:

79% acharam fácil
de entender

72% acharam
importante e
necessária

Setembro a dezembro

5 MI
de views

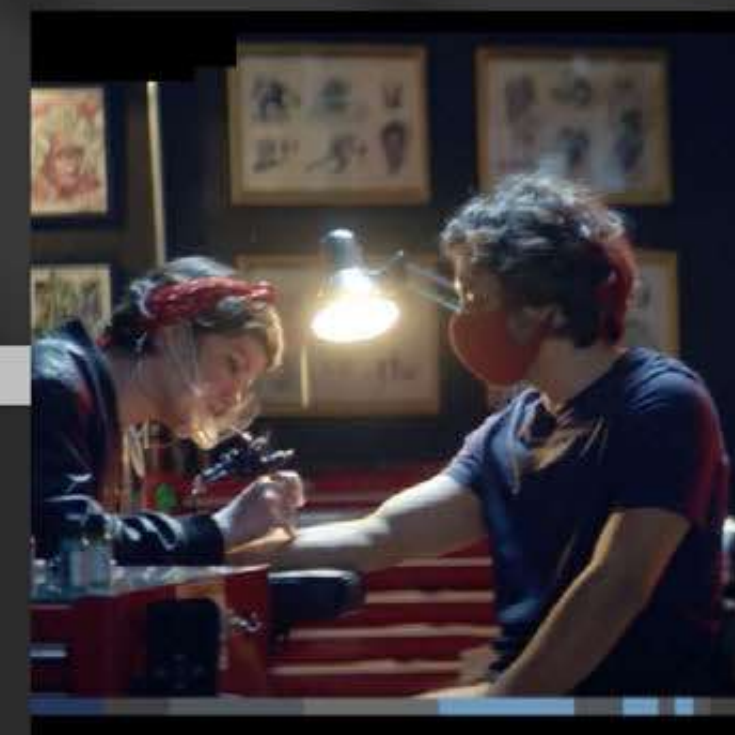
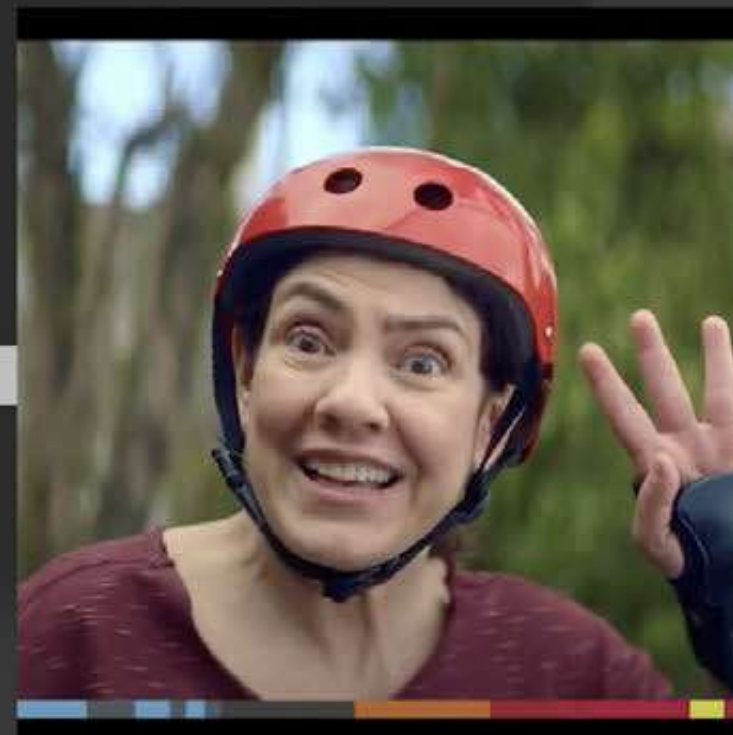
380 mil
cliques no digital

44 MI
de views

No site:

125 mil

novos usuários nesse período (**versus 63 mil usuários no primeiro trimestre de campanha**), com mais de 30 segundos de permanência.



Blog do Banco24Horas

EVOLUÇÃO DE TRÁFEGO TOTAL E ORGÂNICO Banco24Horas

— Tráfego total
— Tráfego Orgânico



Seguindo nosso compromisso de criar e compartilhar valor com a sociedade, criamos o blog do Banco24Horas, hospedado dentro do site do produto. O objetivo da ação é promover a inclusão por meio do conhecimento. Com a plataforma, apoiamos o consumidor a conhecer melhor e, consequentemente, ter mais controle sobre sua vida

financeira. Temas como bancarização, uso do dinheiro, economia compartilhada, investimentos, inclusão digital e finanças pessoais são abordados no blog. Entre julho e dezembro, o blog recebeu mais de 40 textos publicados para deixar os brasileiros ainda mais bem informados.



Mais de

1.000%

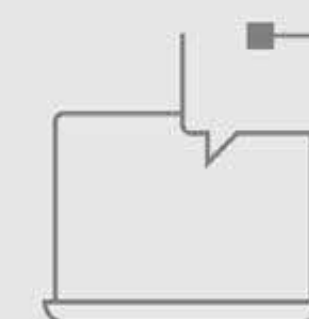
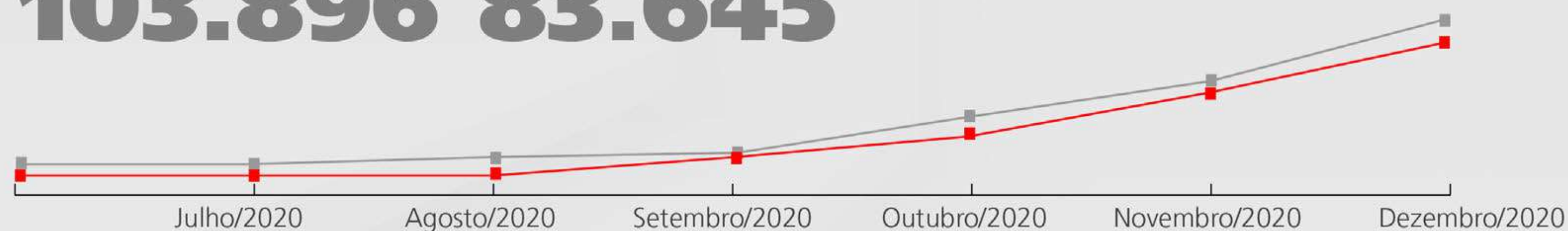
crescimento de tráfego orgânico no último semestre do ano comparado ao trimestre anterior

Total de sessões:

103.896

Total de sessões via orgânico:

83.645



80%

das visitas do blog são orgânicas, conquistadas de forma espontânea, por meio do posicionamento do Banco24Horas no Google

Eventos

1

Fast Forward TecBan

A cultura Fast Forward foi um dos principais fatores de nosso sucesso em 2020. Pensando em sua implementação no dia a dia de nossos colaboradores, organizamos um encontro de líderes do mercado, ainda no início do ano, com o professor Julian Birkinshaw, um dos especialistas no assunto.

Veja os depoimentos de alguns líderes:



Assista
ao vídeo

2

Webinar Open TecBan

Como será o mundo pós-pandemia? Quais as tendências dos caixas eletrônicos e a dinâmica dos meios de pagamento? Esses temas foram amplamente debatidos no Webinar Open TecBan, que teve a participação de palestrantes da consultoria britânica RBR.

Confira os melhores momentos:



Assista
ao vídeo

3

Imersão Telecom

Em sua 7ª edição, a Imersão Telecom levou a colaboradores e parceiros uma série de palestras e treinamentos virtuais sobre diversos temas de tecnologia e telecomunicações, desde assuntos mais técnicos até insights sobre crescimento pessoal.

4

Eventos

Hackathon TecBan

Estimular a inovação para explorar as possibilidades do Open Banking no Brasil. Essa foi a grande missão do 1º Hackathon TecBan que promovemos entre os dias 24 e 26 de julho.

O desafio para os participantes era utilizar as APIs da plataforma Open Banking as a Service TecBan para desenvolver novas soluções e serviços inovadores para pequenas e médias empresas, além de pessoas físicas. As simulações foram feitas por meio da plataforma de "sandbox", ambiente controlado criado para o desenvolvimento de aplicativos e serviços compatíveis com o Open Banking as a Service TecBan.

Cada time foi formado por cinco pessoas, respeitando os seguintes perfis:
desenvolvedor, tecnologia, business, marketing e user experience.

1.000
inscritos

200
participantes

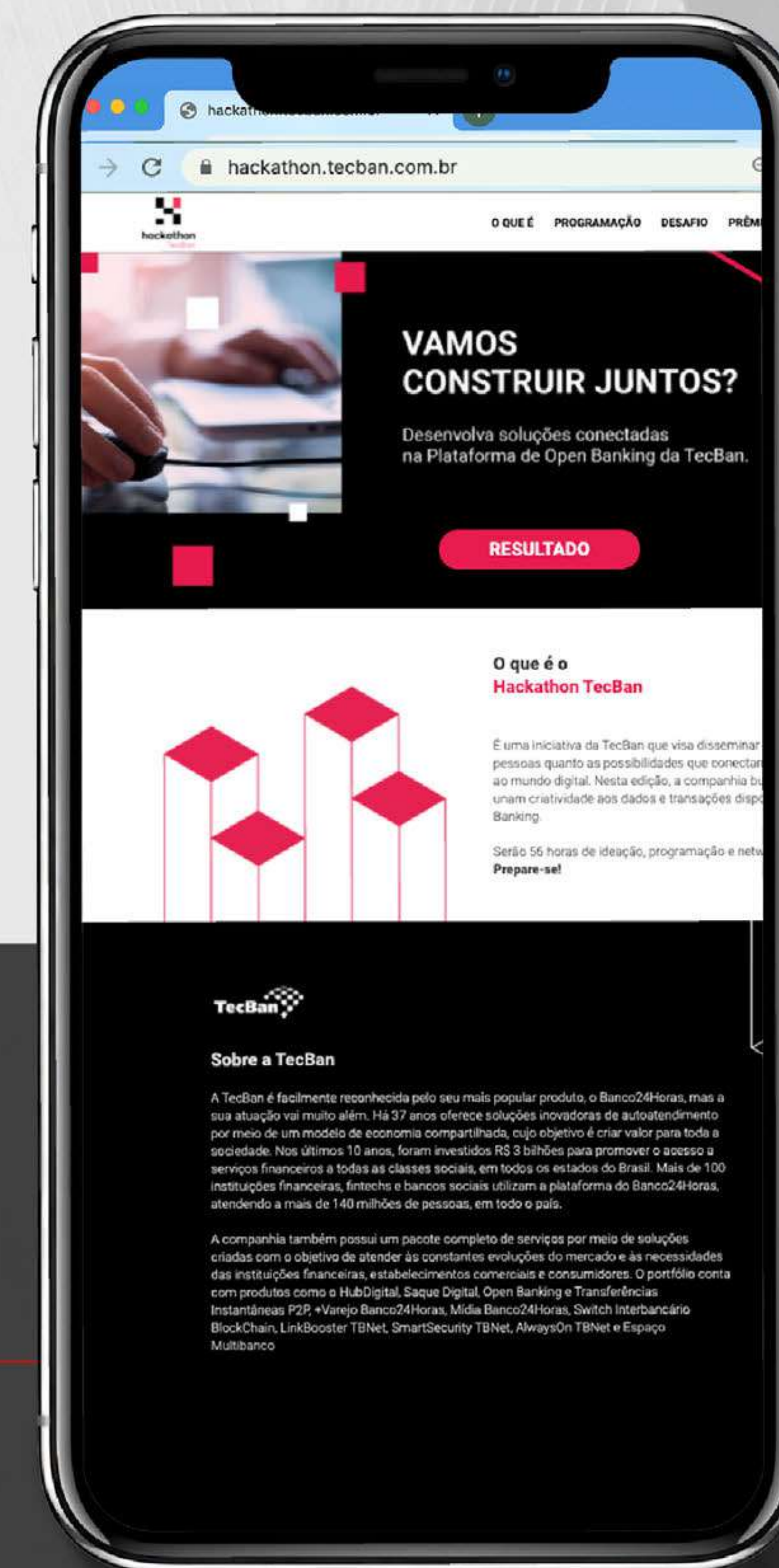
56
horas de maratona

78
mentores

7
jurados

39
projetos desenvolvidos

5 celulares
iPhone 11
para a equipe vencedora



4

Eventos

Hackathon TecBan

Os vencedores

As ideias propostas pelos times do Hackathon TecBan demonstraram a versatilidade e a comodidade que o Open Banking as a Service TecBan proporciona ao ecossistema financeiro e à população brasileira.

1º
lugar

Bicos

BICOS



Assista
ao vídeo

2º
lugar

AgroBan



Assista
ao vídeo

Eventos

5

Open Banking Fórum

Marcamos presença no Open Banking Fórum, evento que reuniu os maiores especialistas no assunto. As discussões contaram com a participação de representantes de diversos setores envolvidos na implementação do sistema bancário aberto no país. Fomos responsáveis pela mediação de um painel que reuniu fintechs, desenvolvedores e consultores para debaterem sobre o cenário e tendências para o Open Banking no Brasil e no mundo.

6

Open Banking Week

Ao longo de cinco dias, 40 horas e 50 palestras, os principais players brasileiros debateram tendências digitais e o futuro do sistema financeiro a partir da consolidação do Open Banking no país. Demos nossa contribuição, discutindo temas relevantes para a implementação do sistema bancário aberto no país e apresentando nossa plataforma, o Open Banking as a Service TecBan.



Assista
ao vídeo

Eventos

5

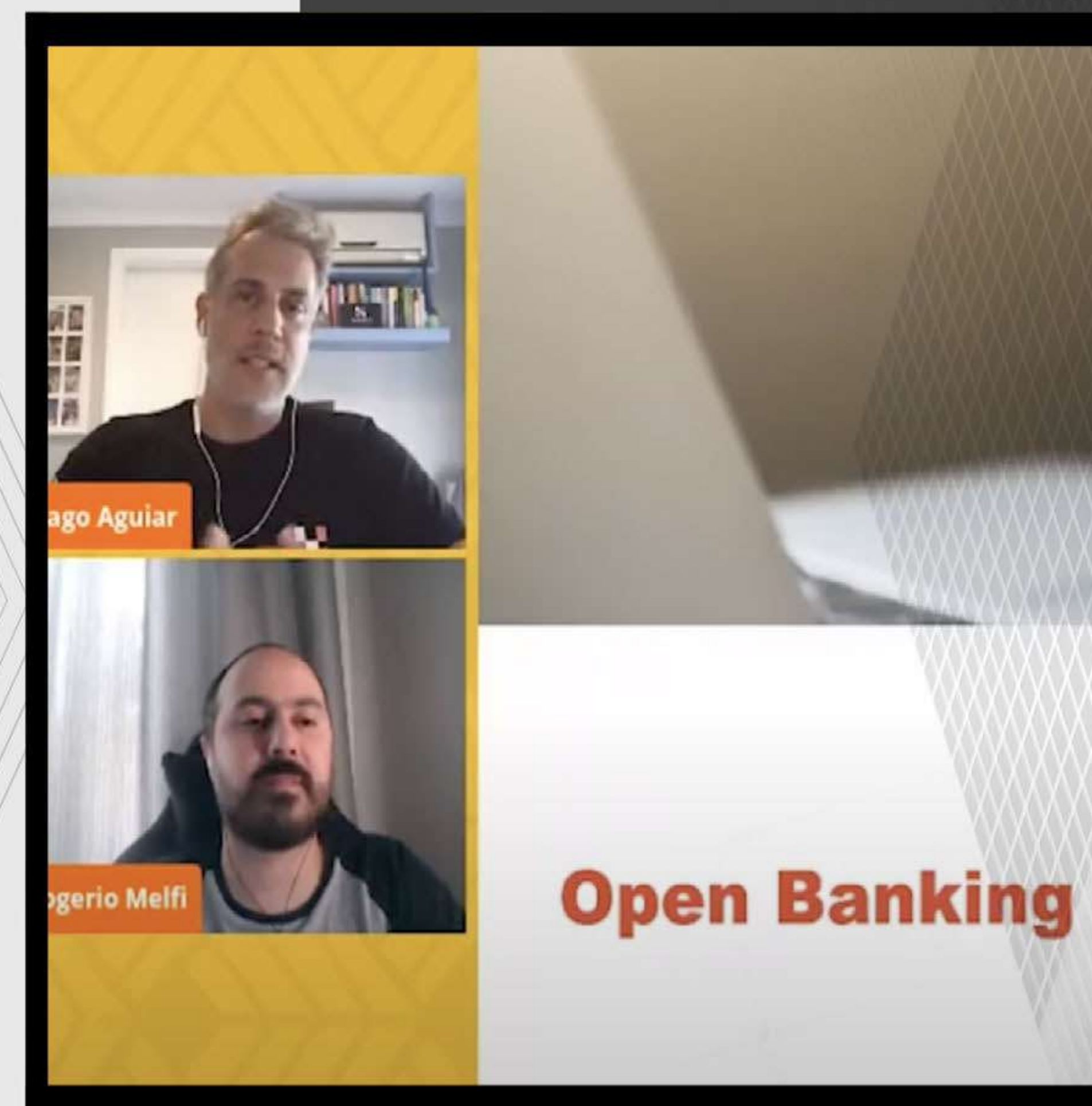
CASE & Startup Summit 2K20

O cenário Open Banking Finance no Brasil e no mundo foi um dos temas de destaque no CASE & Startup Summit 2020, maior evento de Startups e Empreendedorismo da América Latina. Foram mais de 300 palestras realizadas em formato on-line sobre diferentes temas ligados ao mundo dos negócios. Conduzimos um painel de 40 minutos de duração, com destaque para o cronograma de implementação e o processo de desenvolvimento do Open Banking as a Service TecBan.

6

Maratona Behind the Code

Patrocinamos a Maratona Behind the Code, iniciativa digital que visa capacitar e aproximar desenvolvedores e entusiastas do mercado de tecnologia. Foram inúmeras videoaulas e tutoriais para aproximar as empresas de alguns conceitos que estão entre os mais relevantes para um mercado em franco processo de inovação, como Inteligência Artificial, Cloud, Containers e IoT.



Assista
ao vídeo

Eventos

7

C4 – Cartões, Canais de pagamento e Crédito ao Consumidor

Grande experiência virtual para executivos de meios de pagamentos, o C4 foi um evento virtual que debateu temas fundamentais como Open Banking, experiência dos clientes, segurança e prevenção à fraude. A nossa participação teve como principal foco apresentar os avanços no Open Banking as a Service TecBan e os benefícios que ele vai trazer ao ecossistema financeiro.

8

Payment View

Além de participarmos como patrocinadores, também participamos no painel “Cadeia de Pagamentos – Com a adoção do PIX, o que muda na cadeia de pagamentos e quais as possibilidades de novos negócios?”

45
palestrantes

18
horas de conteúdo

15
casos práticos

9

Eventos

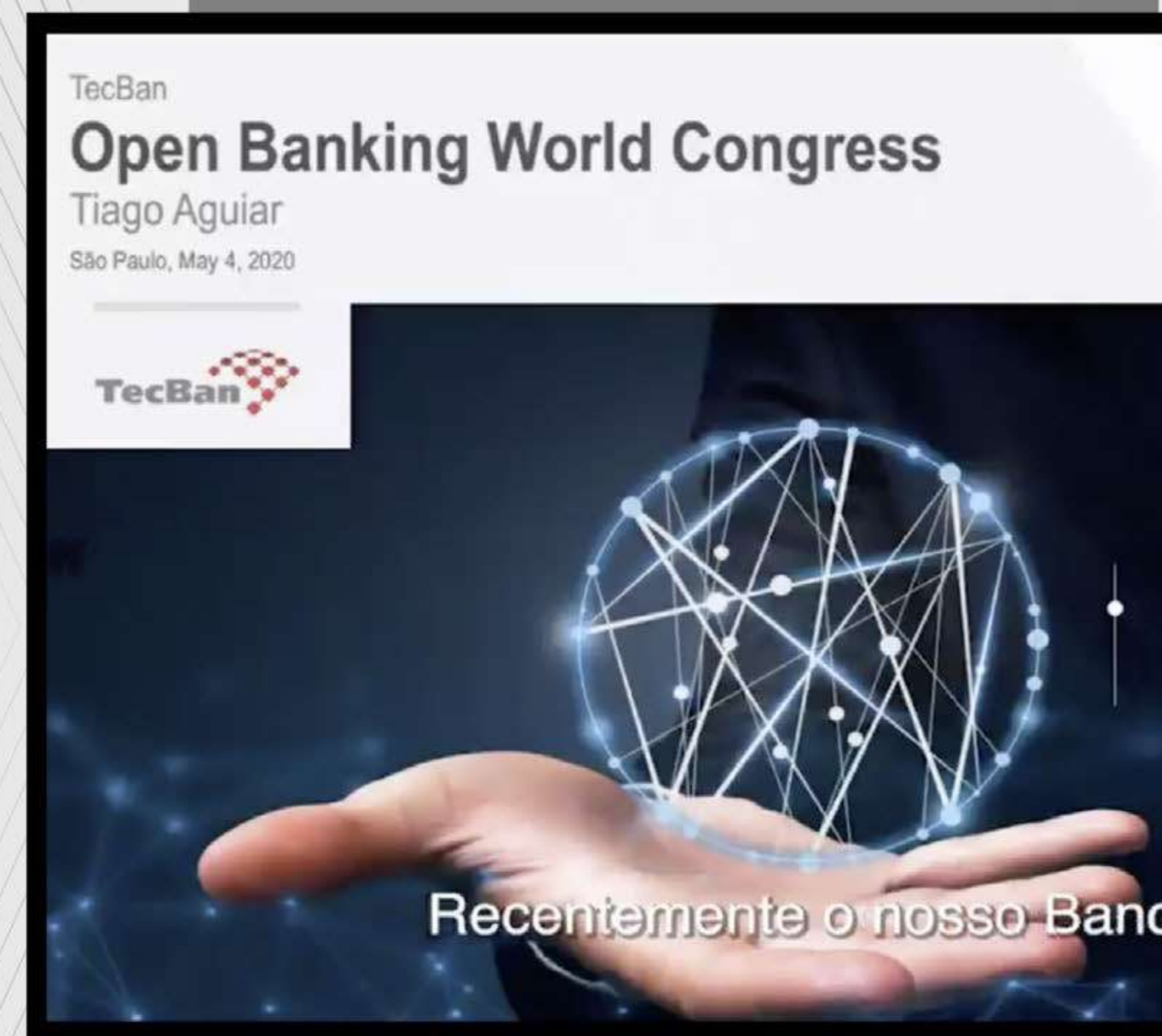
Eventos - Fintech View

Em novembro, grandes players do ecossistema financeiro se reuniram para a 5ª edição do Fintech View, para debater as tendências do setor. As inovações regulatórias como o Open Banking, o ambiente de meios de pagamento e as inovações tecnológicas foram questões fundamentais do encontro, que aconteceu virtualmente. Além de participar do Fintech View, participamos do painel "O protagonismo da tecnologia nos serviços financeiros e a convergência do físico e digital".

10

Eventos - Open Banking World Congress

Tivemos uma participação virtual no Open Banking World Congress, grande evento global que aborda as tendências do Open Banking. Apresentamos o andamento da implementação do Open Banking as a Service TecBan e seu impacto no ecossistema financeiro do Brasil.



Assista
ao vídeo

09

Reconhecimento

Reconhecimento

O trabalho que realizamos em um ano de grandes desafios e de resultados inéditos foi reconhecido por clientes e pelo mercado como um todo.



Isso se traduziu em prêmios importantes que nos transmitem a segurança de dever cumprido.

Prêmio Ouvidorias do Brasil

Ficamos entre os vencedores do Prêmio Ouvidorias Brasil, organizado pela **Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (ABRAREC)**, pelo segundo ano consecutivo. Fomos reconhecidos na categoria Melhores Avaliações em Inovação, com o case “A estratégia adotada pela Ouvidoria durante a pandemia do COVID-19, contribuindo para a continuidade dos negócios e garantindo os serviços financeiros à população”.

ABRAREC
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS
RELAÇÕES EMPRESA CLIENTE

Reconhecimento

Inovabra

Criar conexões é um dos pilares de nossa atuação e isso tem tudo a ver com inovação. Por isso, fomos reconhecidos pelo Inovabra, plataforma de inovação do Bradesco, como uma das empresas que mais contribuíram para a criação de conexões ao longo de 2020.



Festival Ibero Americano de Promociones y Eventos (FIP)

O Checkout Banco24Horas foi uma ação realizada junto ao varejo para reforçar os benefícios do dinheiro físico, melhorando o fluxo de pessoas pela loja, diminuindo as filas e reduzindo os custos do estabelecimento comercial com as taxas de cartões.

O reconhecimento veio com três prêmios no Festival Ibero Americano de Promociones y Eventos (FIP), a maior e mais tradicional premiação de promoções e eventos da América Latina. Recebemos duas medalhas de ouro em Prova de Produto e Ação de Produtos e Serviços Bancários, além de um bronze em Experiência de Marca.



Reconhecimento

Prêmio Relatório Bancário de Transformação Digital

Vencedora na categoria Tecnologia Disruptiva, com o case “Solução de machine learning para previsão de volume de saques em caixas eletrônicos”

As 100+ Inovadoras no uso de TI (IT Mídia)

Vencedora na categoria Serviços Financeiros, com o case “Inclusão de fintechs no sistema financeiro brasileiro – HubDigital + Saque Digital”



Prêmio Whow!

Vencedora na categoria Serviços Financeiros, com o case “Blockchain em ATMs”.



Reconhecimento

Prêmio Reclame Aqui

Top 3 na categoria
Soluções Financeiras.

Valor Inovação Brasil

Pela primeira
vez, a TecBan ficou entre
as 150 empresas mais
inovadoras.

Valor 1000

12ª maior receita
líquida entre as
empresas de TI
e Telecom.

Anuário Época Negócios 360°

292ª colocada
entre as empresas com
maiores faturamentos.

As Melhores da Dinheiro

298ª colocada entre as
empresas com maiores
faturamentos.

Melhores e Maiores da Exame

6º lugar na categoria
Indústria Digital.

Anuário Informática Hoje

22ª maior empresa de
TI do Brasil.

10

**Visão de
futuro: um
novo ciclo
de sucesso**

Fechamos 2020 com os melhores resultados de nossa história

Em um ano desafiador, continuamos presentes e disponíveis, criando e compartilhando valor para milhões de brasileiros. São fatos que nos dão a confiança de que o trabalho foi bem feito e, mais do que isso, **comprovam a importância de nossos esforços para o ecossistema financeiro brasileiro.**



R\$ 583

milhões em investimentos aprovados para 2021



Para 2021, temos mais de meio bilhão de reais previstos em investimentos para promover o uso da inovação e tecnologia para **aumentar o acesso dos brasileiros ao dinheiro, seja ele físico ou digital.**





Com a constituição da **Serviços Integrados TecBan**, daremos um passo além no atendimento ao ecossistema financeiro, colocando nossa estrutura e **know-how** à

disposição do mercado com soluções customizáveis de manutenção, instalação, obra, transporte, armazenamento, treinamentos operacionais e gestão de projetos.

A TecBan faz acontecer.



www.tecban.com.br