



Relatório Anual 2021



03

SOBRE ESTE
RELATÓRIO

04

MENSAGEM
DO CEO

06

GRANDES
NÚMEROS

07

A TECBAN

33

ESTRATÉGIA
DE NEGÓCIO

43

RELACIONAMENTO

56

REALIZAÇÕES
E RECONHECIMENTOS

65

FUTURO

66

CRÉDITOS

Sumário



Sobre este relatório

Esta edição do Relatório de Atividades da TecBan traz o desempenho da Companhia durante o exercício de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

O conteúdo do relatório contempla temas que refletem nossa atuação diante de clientes, parceiros e sociedade, além de nossas entregas, realizações e conexões com futuro sustentável para o negócio.

Destacamos nosso papel social, protagonismo na agenda de inovação e tecnologia do sistema financeiro nacional e nossa parceria com o varejo como os principais direcionadores do negócio, por meio de uma atuação que tem qualidade, eficiência e segurança como valores inegociáveis.

Mensagem do CEO

Muito mais que saque!

Caros leitores,

Nas próximas páginas, falaremos sobre o nosso desempenho no último ano. Temos uma estratégia pautada pela eficiência, o que nos permite ampliar nossos negócios em mais segmentos, como é o caso das soluções para sacar no comércio com ATM *cashless*, novas transações no caixa eletrônico, como recarga e *gift cards* e o Mídia Banco24Horas, que transforma o Banco24Horas em uma mídia importante dentro dos estabelecimentos, além do +Varejo Banco24Horas, que gera economia e faz o dinheiro recircular mais rapidamente.

Também atuamos como uma plataforma de relacionamento, com soluções de ATM as a *service*, capazes de se adaptarem à necessidade e estratégia das diversas instituições. Exemplo disso são as soluções móveis, Espaços Banco24Horas,

Caminhão e contêiner Banco24Horas, ATMManger e o Banco24Horas dentro de agências bancárias. Confirmamos a nossa liderança com estes negócios e com o aumento constante da nossa capilaridade, sendo um ponto relevante de relacionamento entre instituições e os brasileiros.

Vamos muito além do saque. Construímos um modelo seguro de inovação que busca soluções escaláveis e sustentáveis e de longo prazo. Estamos sempre reinventando o formato de autoatendimento no Brasil. Em 2021, os investimentos em sustentação, transformação e inovação somaram mais de R\$ 500 milhões e foram direcionados à construção de novos portfólios de produtos e soluções.

Tivemos participação na discussão e implementação do *open finance* no Brasil; lançamos o primeiro caixa eletrônico com tecnologia 5G na América Latina; avançamos a nossa atuação no mercado de publicidade *out of home* com o Mídia Banco24Horas; ganhamos ainda mais tração com o HubDigital, plataforma que permite que clientes de instituições de pagamento, *fintechs*, bancos sociais e digitais usem o Banco24Horas.

Estruturamos uma nova unidade de negócios, a TecBan Serviços Integrados, que tem o objetivo de ser um agente de transformação e gestão operacional nos pilares de logística, serviços de manutenção, conservação, instalação e gerenciamento de bens e negócios de terceiros; e muito mais, que serão retratados nas próximas páginas.

Encerramos o ano com receita bruta de **R\$ 3,8 bilhões**, alta de **5,8% ante 2020**, somando todas as unidades de negócio – **Banco24Horas**, **TBForte** e **TBNet**.

Em 2021, o faturamento advindo de todas as outras unidades de negócio, que não o Banco24Horas, teve um aumento de 39%, chegando a quase R\$ 300 milhões de um total de R\$ 3,3 bilhões de faturamento bruto, alta de 5,8% ante 2020. Encerramos o exercício de 2021 com lucro líquido consolidado de R\$ 173 milhões.

Em 2022, completaremos 40 anos de atuação no mercado brasileiro. Temos a missão de seguir criando soluções, unindo os meios físico e digital, promovendo a inclusão financeira. Esse é o nosso desafio e é com esse objetivo que trabalharemos. Queremos que nossos produtos e serviços cheguem aonde são essenciais, atendendo às mais variadas camadas da população e regiões do País, sem perder de vista as principais tendências, a eficiência, a produtividade e a boa gestão financeira.

Boa leitura!



↑ **39%**
novas receitas



↑ **41%**
investimentos em P&D



Jaques Rosenzvaig
CEO da TecBan

Grandes números financeiros

Lucro líquido:

R\$ 173 milhões



Receita líquida:

R\$ 2,8 bilhões



A receita bruta
teve crescimento de **5,8%**
em relação a 2020

Alavancagem medida pela
relação entre dívida líquida e EBITDA:

1,9x, ante 1,7x em 2020

EBITDA:

R\$ 592,3 milhões,
crescimento de 3,6% em
relação a 2020

Investimentos:

mais de R\$ 500
milhões

Os valores com
pesquisa e
desenvolvimento
(P&D) tiveram um
crescimento de
41% ante 2020

A TecBan

Quem somos

Há mais de 39 anos, criamos soluções inovadoras no setor financeiro que integram os meios físico e digital.

Em 2021, o Banco24Horas terminou o ano presente na vida de 152 milhões de brasileiros, com mais de 24 mil caixas eletrônicos e em mais de 1.000 cidades. Por meio da capilaridade e do volume de soluções financeiras, proporcionamos autonomia e segurança para os brasileiros, para o varejo e para mais de 150 instituições financeiras conectadas, que oferecem mais de 90 transações disponíveis. Tudo isto nos transformou na empresa líder mundial em volume de saques.

Ao longo do tempo, nossa atuação se tornou ainda mais ampla por meio de novos serviços, processos, tecnologias e soluções. Criamos empresas em setores estratégicos, como a TBForté (transporte de valores),

a TBNet (telecomunicações) e, no fim de 2021, a Serviços Integrados TecBan, que chega ao mercado com o papel de ser um agente de transformação e gestão operacional nos pilares de logística, serviços de manutenção, conservação, instalação e gerenciamento de bens e negócios de terceiros.

Propósito, valores e cultura

Nossa cultura se baseia no conceito *fast forward*, derivado de estudos do Julian Birkinshaw, professor da *London Business School*, que implica em levar a todos os integrantes de uma companhia o sentimento de responsabilidade por suas ações e pelo crescimento da empresa.



Propósito

Colaborar para construir soluções eficientes e seguras, que conectem ainda mais as instituições e a sociedade.

Valores

Resultados

- Foco no cliente
- Excelência em produtos e serviços
- Agilidade na tomada de decisões
- Resultados sustentáveis

Ética

- Integridade
- Respeito
- Honestidade

Valorização das pessoas

- Pertencimento
- Reconhecimento
- Autodesenvolvimento

Governança e ética

Ao longo dos últimos anos, temos evoluído em termos de governança e ética, aliando desempenho financeiro a gestão de riscos, segurança de dados e controles internos. Conduzimos nossos negócios com isonomia, ética e respeito.

Em 2021, no diagnóstico de reputação realizado pela consultoria Reptrak, alcançamos nível considerado de excelência em relação à governança. Segundo a pesquisa, somos reconhecidos pela forma correta e responsável na forma de fazer negócios, pela atuação transparente, pela ética e por contribuirmos positivamente com o

ecossistema econômico. Em nossa estrutura de governança, temos um Conselho de Administração, que define as diretrizes, aprova as estratégias e os investimentos. Contamos também com um Comitê de Auditoria, que fornece uma avaliação objetiva e independente das atividades de negócios e de suporte às operações da empresa, analisando políticas, procedimentos, práticas, documentação, sistemas, métodos e gestão. Também há um Grupo de Gestão de Riscos, responsável por deliberar ações sobre riscos e oportunidades das empresas do grupo, cujo monitoramento é realizado pela alta liderança, seguindo a metodologia Três Linhas de Defesa.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Definição de diretrizes, aprovação de estratégia e investimentos.

COMITÊ DE AUDITORIA

Avaliação objetiva e independente das atividades de negócios e de suporte às operações da empresa.

GRUPO DE GESTÃO DE RISCOS

Análise de riscos e oportunidades
(Três Linhas de Defesa).



Contamos, ainda, com ferramentas importantes para garantir a ética e a conformidade nos nossos negócios:



Código de Conduta

O **Código de Conduta da TecBan** orienta os colaboradores e seus públicos de relacionamento quanto aos princípios éticos e padrões de conduta na empresa e em seus relacionamentos, comportamentos esperados e o que devem fazer ao se depararem com um dilema ético.

O código é aprovado e disseminado pelo **Grupo de Conduta**, formado pelos superintendentes das áreas de Auditoria Interna, Gestão Corporativa, Jurídico e Pessoas. Uma vez não cumprido o código, esse grupo é também responsável por analisar o fato, averiguar se fere ou não as regras da TecBan e direcionar as ações cabíveis.

Mantemos atividades e treinamentos sobre ética, conduta, *compliance* e aculturação de satisfação para os colaboradores de todos os níveis da TecBan. Especificamente em segurança de dados, em 2021, estruturamos nosso programa voltado para a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).



Linha Ética TecBan

Linha Ética é um canal imparcial disponibilizado para colaboradores, fornecedores, parceiros de negócios, clientes e sociedade tratarem de situações ou suspeitas de descumprimento do nosso Código de Conduta.

As manifestações são recebidas pela consultoria independente Contato Seguro, o que assegura o sigilo das denúncias. Posteriormente, as manifestações são analisadas com confidencialidade pelo Grupo de Conduta ou, dependendo do tema, pela nossa Auditoria Interna.



Manual de Conduta para Fornecedores

Contamos com um **Manual de Conduta para Fornecedores** e parceiros de negócios, que traz diretrizes para uma relação comercial saudável e transparente, com os compromissos que precisam ser seguidos por esses públicos no relacionamento com a TecBan.



Ouvidoria

A **Ouvidoria** é um canal para rever soluções dadas para reclamações relacionadas com os produtos, processos ou serviços da empresa.

Ela é responsável pelo processo de Gestão das Pesquisas de Satisfação de Clientes, além de gerenciar os planos de ações elaborados pelas áreas decorrentes aos resultados dessas pesquisas, representando as opiniões dos clientes em todas as frentes de discussões.

Em 2021, estruturamos nosso programa voltado para a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Saiba mais sobre nosso programa na p. 41.



Programa ASG

Com intuito de avançar mais em aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG), em 2021 começamos a desenhar o Programa ASG, com o apoio da consultoria internacional *PricewaterhouseCoopers* (PwC). Temos o objetivo de estruturar e padronizar nossas iniciativas nesses temas, com o estabelecimento de metas de médio e longo prazos.

Ao longo de 2021, foi feito um diagnóstico envolvendo a alta liderança. Nessa primeira etapa, obtivemos alguns resultados preliminares, conforme a avaliação da PwC:



I – Eixo ambiental:

- **Carbon Disclosure Project (CDP):** quinto ano de reporte do questionário do CDP, organização internacional sem fins lucrativos que ajuda empresas e cidades a divulgar indicadores de impacto ambiental. Em 2021, obtivemos o melhor nível de engajamento desde 2017/2018.
- **Manutenção e descarte sustentável de caixas eletrônicos:** parcerias estabelecidas para revitalização de equipamentos, evitando o descarte precoce de caixas, além de sua inutilização seguindo as normativas de reciclagem, quando não mais passíveis de manutenção.
- **Produtos e serviços:** produtos e serviços de nosso portfólio apresentam elementos da agenda verde, como o caixa eletrônico reciclador, que evita visitas do carro-forte e, portanto, emissões de gases de efeito estufa (GEE), e a instalação de caixas em regiões periféricas, o que viabiliza a inclusão financeira e evita deslocamento aos grandes centros, mitigando o impacto das emissões de GEE.

II – Eixo social:

- **Questionário Ethos:** por se tratar de um conceituado instrumento de diagnóstico de sustentabilidade e responsabilidade social, o questionário tem sido preenchido por nós desde 2013, com resultados melhores ano após ano. A ferramenta pode ser uma fonte de *insights* para a TecBan, especialmente na frente social.
- **Inclusão financeira:** *core business* relacionado à inclusão financeira da população brasileira e ao desenvolvimento socioeconômico do País.

III – Eixo de governança:

- **Segurança de dados:** robusta estrutura de segurança dos dados, servindo de *benchmark* para o mercado nacional e internacional, com projetos importantes como as cartilhas de conscientização de proteção dos dados, veiculados em imprensa nacional.
- **Monitoramento de riscos:** contamos com um Comitê de Riscos responsável por deliberar ações sobre riscos e oportunidades das empresas do grupo, cujo monitoramento é realizado pela alta liderança seguindo a metodologia Três Linhas de Defesa para temas envolvendo riscos ambientais, financeiros, entre outros.
- **Cultura fast forward:** ao contar com a cultura *fast forward* e seus quatro pilares, as empresas do Grupo TecBan abrem caminho para inovação e para avaliar os resultados de perto, cenário propício para contemplar ações da agenda ASG.

Banco24Horas

O ano de 2021 foi repleto de números marcantes para a operação do Banco24Horas. Terminamos o período presentes na vida de mais de 152 milhões de brasileiros. O número de instituições financeiras conectadas ao Banco24Horas cresceu para mais de 150. Chegamos a mais 189 novos municípios, totalizando 1.052 cidades atendidas por nossos serviços.

Vamos além do saque, consolidando o caixa eletrônico como um verdadeiro *hub* de serviços.

Com o intuito de promover a inclusão financeira, apostamos cada vez mais no aumento da nossa capilaridade, um grande diferencial do Banco24Horas. Estamos em locais remotos e periferias de grandes cidades, onde há pouca infraestrutura de acesso a serviços financeiros. Para isso, temos desenvolvido soluções como o ATMO e os Totens, as Soluções Móveis do Banco24Horas, o Espaço Banco24Horas e muito mais.

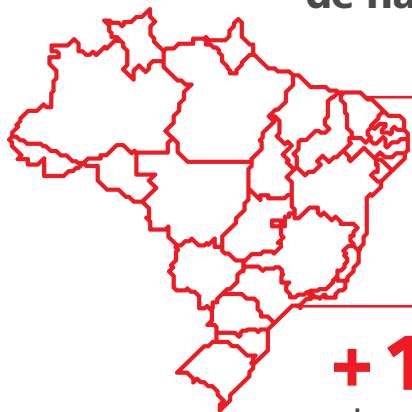
Nosso objetivo é **universalizar o acesso aos serviços financeiros, promovendo a inclusão.**



Saiba mais
sobre nossas soluções a partir da p. 30.



+ de **152 milhões**
de habitantes alcançados
(71% da população)



1.052
municípios atendidos

+ **189 municípios**
alcançados, representando
5 milhões de pessoas
a mais atendidas pelo
Banco24Horas

+ de **24 mil**
caixas eletrônicos

+ de **90 serviços**
disponíveis em seus
caixas eletrônicos

+ de **150**
instituições
conectadas



**Maior rede
independente**
de caixas
eletrônicos
do mundo em
volume de saques



**3ª maior rede
independente**
de caixas eletrônicos
do mundo em número
de caixas eletrônicos

+ de **R\$ 369 bilhões**
sacados no Banco24Horas
em 2021

MOVIMENTA

2,5x todo
o dinheiro
em circulação
no País

5% do PIB
brasileiro todos
os anos

R\$ 2,9 bilhões
de faturamento bruto

Com inovações como essas, somos capazes de levar serviços essenciais a quem mais precisa, inclusive a cidades de difícil acesso, onde a infraestrutura comum de serviços financeiros não é sustentável e escalável.

Em 2021, ampliamos nossa atuação no Amazonas, onde parte da população vive em comunidades ribeirinhas. Lá, investimos no Totem e no ATMO, formatos compactos que podem ser instalados em qualquer tipo de comércio e que fizeram a diferença. Em maio, quando começamos o projeto de expansão, atendíamos 56% dos amazonenses, em três cidades. Ao fim do ano, atendíamos 80% da população amazonense em 17 municípios.

O Banco24Horas oferece também soluções B2B, focadas em gerar valor para os mercados varejista e publicitário com os produtos +Varejo Banco24Horas e Mídia Banco24Horas.

Mais de 90 serviços estão disponíveis nos mais de 24 mil caixas eletrônicos do Banco24Horas, permitindo que os brasileiros administrem sua vida financeira em um só lugar: de saques a depósitos, de consultas de saldo a prova de vida, de pagamento de contas a serviços de recarga de celular e TV e *gift cards*.

Novas transações em 2021

RECARGAS

**9**

operadoras de telefonia

**2**

operadoras de TV

**180 mil**

transações realizadas

Serviços de recarga oferecidos em **94%** dos municípios atendidos pela rede

**R\$ 3,1 milhões**movimentados, entre **recarga de telefonia e TV**

GIFT CARDS

**12**

marcas disponíveis em nossos caixas

**6**categorias diferentes de *gift cards*Cerca de **30 produtos** em *gift cards* no Banco24Horas

Soluções do Banco24Horas

Solução Móvel do Banco24Horas

Mídia Banco24Horas

Solução para sacar no comércio (ATMO e Totem)

+Varejo Banco24Horas

Espaço Banco24Horas

Moeda Estrangeira Banco24Horas

TBForte

Criada em 2008, a empresa dedica-se à segurança e ao transporte de valores.

Prestadora de serviço essencial, a TBForte se mostrou imprescindível em mais um ano de pandemia. Passado o impacto do primeiro ano, a empresa continuou seu movimento de crescimento e aumento da eficiência.

Todas as equipes continuaram operando, dando suporte quando necessário com integrantes de outras bases para aquelas que precisavam de reforço de colaboradores.

Em paralelo ao serviço de abastecimento do numerário em todo o País, a oferta de soluções personalizadas para os setores financeiro e de varejo também cresceu.

Milhares de **estabelecimentos comerciais e agências bancárias** atendidos.

- Transporte e logística de valores;
- soluções de gestão de numerário personalizadas;
- cofre inteligente; e
- processamento de numerário.



Presença em

15 estados **31** bases operacionais



+ de **5 mil** colaboradores

+ de **17,4 mil** caixas eletrônicos atendidos

+ de **600** carros-fortes e leves

Produtos

A TBForte tem como estratégia desenvolver produtos customizados, específicos para cada nicho, oferecendo o que o cliente necessita antes mesmo que ele entenda que há essa necessidade. Hoje, há seis linhas de produtos específicos por nicho e outras em desenvolvimento. No ano de 2021, vale destacar a ampliação dos segmentos atendidos pelo **cofre inteligente**.

Cofre inteligente

Além do cofre *commodity* oferecido no mercado, a TBForte criou, em 2019, o cofre inteligente, por meio do qual toda a gestão de valores é feita a distância. É um produto personalizado de acordo com as necessidades de cada empresa, representando um diferencial em relação aos demais produtos do mercado, com o mesmo custo e ganhos de segurança e eficiência.

Em 2021, houve a expansão do leque de segmentos atendidos, acrescentando ao portfólio clientes dos mercados de bebidas, shopping centers, viação, mobilidade urbana e alimentos.



Saiba mais sobre nosso portfólio de produtos.



Valorização das pessoas

As pessoas estão em primeiro lugar na TBForte. Isso se materializa em treinamento, capacitação e investimentos em saúde e segurança. O desenvolvimento de colaborador e empresa é convergente.

No contexto da pandemia, todos os cuidados no enfrentamento à disseminação do vírus prosseguiram. Os colaboradores têm recebido todo o suporte necessário para atuar com segurança e conforto, tendo atendimento médico na própria empresa, apoio psicológico, equipamentos de proteção

individual (EPIs), kits de higiene para familiares e outras facilidades para melhorar o dia a dia da operação. Ao todo, foram 7.980 atendimentos realizados no Suporte Social.

Com a disponibilidade de vacina, a área de Recursos Humanos (RH) fez um trabalho de conscientização com os colaboradores. Na comunicação interna, foram divulgados vídeos com depoimentos de funcionários contando como enfrentaram a Covid-19 e a importância da vacinação, além da divulgação de um boletim sobre o tema três vezes por semana.

R\$ 1.841.140,00

investidos em treinamento em 2021

6.870

horas para desenvolvimento de líderes



69,1

mil horas de treinamentos interno

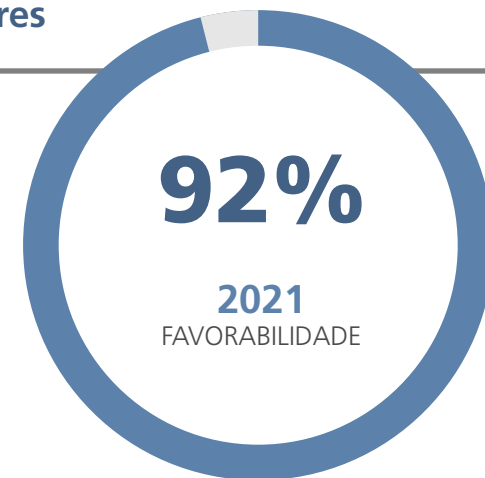
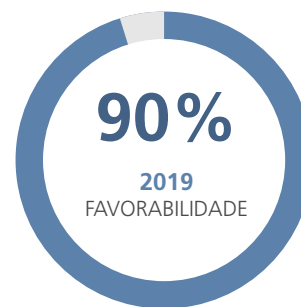


13,4

treinamentos por colaborador (média)

Satisfação dos colaboradores

Pesquisa de engajamento



Recorte específico de satisfação com atuação na pandemia



- 93% Estou conseguindo encontrar formas de gerenciar os desafios da minha vida pessoal.
- 94% Estou recebendo o apoio que preciso do meu gestor imediato durante a pandemia.
- 98% Tenho recebido orientações de prevenção à Covid-19 neste período.
- 98% Sei como usar os benefícios de saúde oferecidos pela TBForte caso eu e/ou meus dependentes contrairmos o coronavírus.
- 94% Tenho confiança que nossos líderes estão preocupados em proteger o bem-estar e a saúde dos nossos funcionários nesta crise.

Alguns dos treinamentos e palestras organizados em 2021

Líderes

- Processos de Gestão de Pessoas
- Gestão Ágil
- Inteligência Emocional
- Eficiência de Processos e Melhoria Contínua
- Planejamento, Controle e Gestão Orçamentária
- Feedback e Conversas Difíceis
- Regulatório e Segurança
- Liderança de Equipes e Gestão de Conflitos

Todos os funcionários

- Investimentos para Iniciantes
- Webinar LGPD 29
- Inteligência Emocional
- Qualidade de Vida na Pandemia
- Valorização de Pessoas e Excelência Operacional
- Transição para o Pós-Pandemia



Filosofia Lean na cultura TBForte

Desde que a **Jornada Lean** foi implementada, em 2019, os resultados positivos na TBForte foram potencializados. Em 2020 e 2021, realizamos treinamentos e trabalhamos a Jornada como um elemento da nossa cultura, desenvolvendo lideranças e multiplicadores. Já são mais de 100 ações mapeadas por meio dos próprios envolvidos.

Os avanços podem ser percebidos pelo aumento da produtividade em todo o nosso processo e beneficiam a cadeia como um todo, tornando a atuação em campo mais segura e eficiente, evitando desperdícios, reduzindo os impactos e custos da operação e, consequentemente, criando oportunidade de preços mais competitivos.

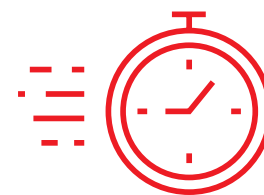
Adotada por empresas em todo o mundo, *Lean* é uma filosofia de gestão baseada nos

conceitos originados do Sistema *Toyota* de Produção. Embora tenha sido desenvolvida na década de 1980, tornou-se globalmente conhecida cerca de dez anos depois, por meio do livro *A Máquina que Mudou o Mundo*, escrito pelo professor *James P. Womack*, do *Massachusetts Institute of Technology* (MIT), nos Estados Unidos, em coautoria com *Daniel T. Jones* e *Daniel Roos*.

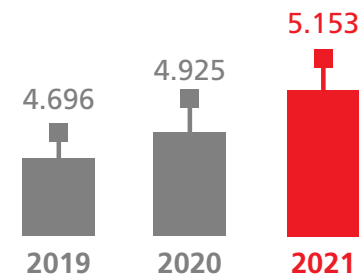
Resultados em 2021

Aumento da produtividade em processamentos de tesouraria

Redução de **40%** no tempo de largada dos carros



Total de colaboradores



Tempo de abastecimento das máquinas reduzido de **6** 12 para **min**

TBNet

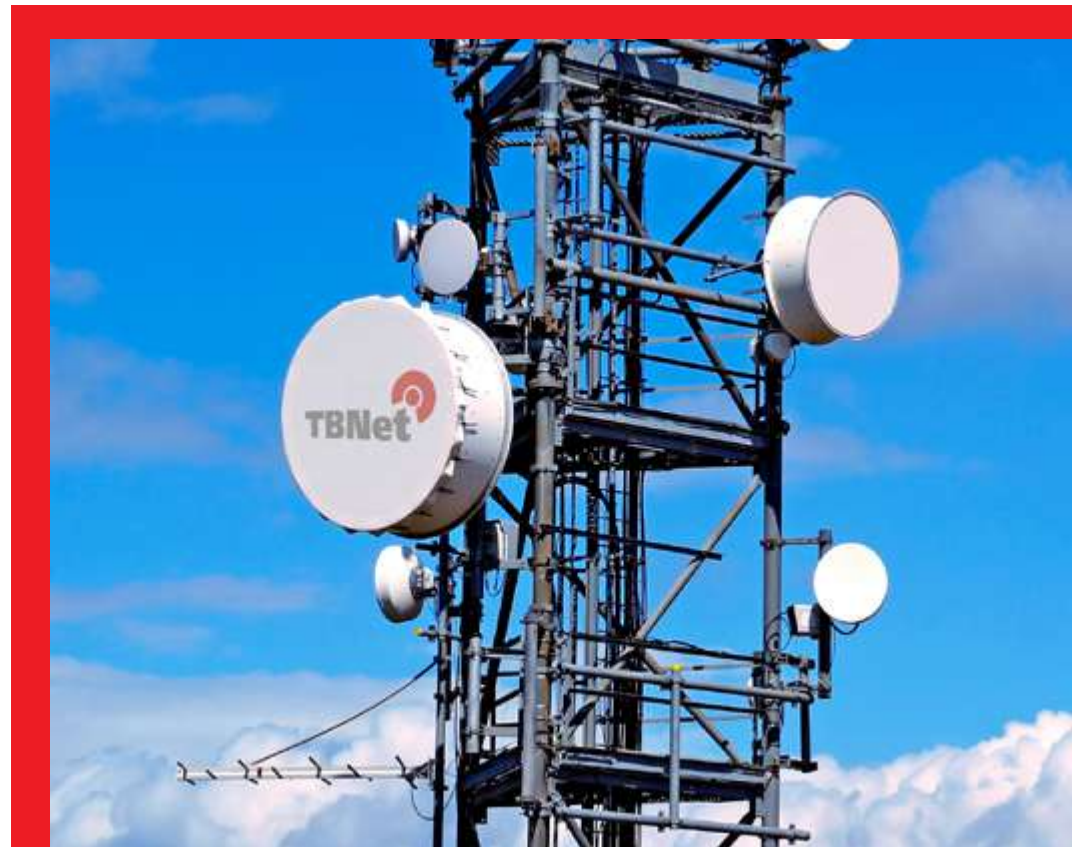
Fundada em 2012, a TBNet, operadora especializada em gestão de serviços e infraestrutura de telecomunicações, terminou o nono ano de sua história expandindo sua atuação: chegamos a mais de 17 mil pontos comerciais atendidos, um aumento de mais de 25% no número de clientes em um ano. E, o mais importante, mantendo os altos níveis de qualidade e disponibilidade.

Nosso crescimento se baseia em dois pilares. O primeiro é a ampliação da equipe como forma de dar mais robustez para nossa estrutura. Esses novos colaboradores estão focados em parte na expansão do atendimento a clientes e no comercial, inclusive por meio da busca de parcerias com outras empresas para comercialização dos nossos produtos. Outra parte das novas contratações se dedica ao desenvolvimento de soluções para ampliar nosso portfólio.

O segundo pilar é a diversificação de receitas. A TBNet começou sua história atendendo ao setor financeiro, mas ampliou seu leque ao longo dos últimos anos. Em 2021, essa expansão continuou abarcando, então, setores como alimentício e de saúde, sem deixar de lado nossos principais diferenciais: a agilidade e a qualidade dos serviços prestados.

Em termos de olhar para o médio e o longo prazo, temos acompanhado a perspectiva de implantação do 5G, que começa em 2022 no Brasil e nos permitirá oferecer nossos produtos em locais que demandam volume de dados maiores. Ainda, olhamos para oportunidades de crescimento em internet das coisas.

Oferece **soluções integradas** para o varejo e o mercado financeiro.



Presença em

18
estados
e Distrito
Federal**+ de 17 mil**
pontos comerciais
atendidos**Rapidez:**
até 2 dias
para instalação de
link de comunicação,
enquanto outras operadoras
levam de 30 a 60 diasInstalação de rede
sem uso de cabos

LinkBooster: internet rápida, sem cabos

O carro-chefe da atuação da TBNet é o *LinkBooster*, solução de conectividade 4G pioneira no mercado, que oferece conexão de alta qualidade para bancos, varejistas e outros negócios. Interliga, via *Wi-Fi*, as filiais ao *data center*, oferece a gestão on-line de franquias compartilhadas e entrega disponibilidade de rede acima de 99%. Ao longo de 2021, dobramos a quantidade de pontos externos do *LinkBooster*.

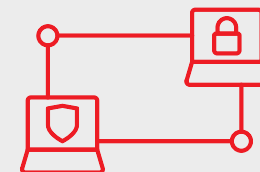
Com pacotes de 3 GB a 100 GB, o diferencial do produto é não precisar usar cabos para instalar a infraestrutura. Em um dia, a TBNet consegue ir ao local do cliente, avaliar quais são as duas operadoras mais adequadas para atendê-lo e instalar um aparelho *dual chip*, com a mesma disponibilidade da instalação convencional ou superior.

Do ponto de vista comercial, oferecemos aos clientes um período de 60 dias de teste gratuito, de forma que o cliente avalie o produto e que seja possível oferecer um produto personalizado.

Experiência com varejo, instituições financeiras e demais segmentos.

Nosso portfólio

Além do *LinkBooster*, contamos com dois outros produtos de alta *performance*:



Wi-Fi Hub

Oferece conexão de internet para comércios via *hotspot*, com portal personalizado, ao ampliar a conexão para além do caixa eletrônico. Assim, o *Wi-Fi* do *LinkBooster* pode ser usado na área ao redor do caixa.

SmartSecurity TBNet

Gestão automatizada de segurança por monitoramento de circuito fechado de TV e sensores de movimento.

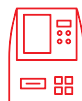


1º
caixa eletrônico
5G
na América Latina

Pioneira em 5G para caixas eletrônicos na América Latina

Por meio de uma parceria com a Claro e a Ericsson, implantamos em 2021 o primeiro caixa eletrônico 5G na América Latina. O piloto, instalado em Alphaville, região metropolitana de São Paulo, serve como um teste para todas as empresas envolvidas.

O caixa eletrônico usa soluções corporativas da Embratel e conta com novas funcionalidades, como a disponibilidade de soluções de atendimento por videoconferência e a distribuição da tecnologia via *hotspot Wi-Fi*.



A nova solução aprimora a **experiência** do usuário final, além de **agilizar o processo operacional** e aumentar a **segurança** dos caixas.

Soluções

Open Banking as a Service TecBan

Com a regulamentação do Banco Central do Brasil (BACEN), a partir de fevereiro de 2021 passamos a oferecer produtos baseados no conceito de *open banking*, ou sistema financeiro aberto.

Na prática, isso possibilita o compartilhamento de dados de clientes, com consentimento, entre instituições financeiras via *application programming interfaces* (APIs), tornando o mercado mais competitivo. Com acesso aos dados dos usuários, as instituições participantes poderão ofertar produtos e serviços de forma mais assertiva e aderentes às reais necessidades e ao poder financeiro dos clientes.

Assim, em 2021, fomos os primeiros a disponibilizar uma plataforma que acelera a integração e aderência de bancos, cooperativas e *fintechs* ao *open banking* no Brasil. Ao longo do ano, a solução de *Open*

Banking as a Service TecBan acompanhou o cronograma de desenvolvimento do BACEN e ganhou novas funcionalidades e clientes, chegando a 19 em dezembro, com R\$ 2 milhões em receita líquida.

Desenvolvida em parceria com a Ozone, empresa responsável pela implantação do *open banking* no Reino Unido, nossa plataforma foi criada para facilitar a aderência e gestão, visando às particularidades da regulamentação brasileira e acelerando a integração das instituições financeiras.

Para garantir a escalabilidade e a eficiência necessária para o mercado, contamos com a parceria do serviço de nuvem da *Amazon Web Services* (AWS) para hospedar a plataforma *Open Banking as a Service* TecBan.

Dois prêmios para o Open Banking as a Service TecBan



Em reconhecimento à inovação, ao pioneirismo e à importância de nossa solução, a plataforma teve destaque em dois prêmios:

Prêmio *Banking Transformation* 2021

Primeiro lugar na categoria *Open Banking* com o case Plataforma *Open Banking*; e

Best Performance 2021

Troféu de Prata (segundo lugar) na categoria Inovação na Implementação e Gestão de *Open Banking* com o case *Open Banking as a Service* TecBan.

Parceria com a Klavi

Para auxiliar o mercado, também na organização dos dados coletados, fizemos mais uma parceria importante, desta vez com a Klavi, *fintech* especializada em inteligência e processamento de dados. A parceria oferece às instituições participantes do ecossistema uma solução que, além de atender à regulação do BACEN, permite o consumo de dados vindos dos principais *players* financeiros. Tudo com segurança e seguindo os princípios da LGPD.

Assim, as instituições financeiras parceiras contam com a experiência da TecBan e da Klavi para lançar novos produtos e serviços aos seus clientes, garantindo *time-to-market*, relevância e pioneirismo. A solução conjunta permite implementar e gerir o *open banking* e, ao mesmo tempo, conectar instituições financeiras de todos os tamanhos, que objetivam consumir e analisar os dados recebidos.

Alinhamento ao cronograma do BACEN de implantação do *open banking*.

Novas funcionalidades



19
clientes



R\$ 2
milhões
em receita líquida

Open Insurance

Lançamos, em dezembro de 2021, a plataforma *Open Insurance*, sistema aberto de seguros, regulado pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP). Somos pioneiros no mundo a ofertar uma solução que permite a exposição de dados tanto do *open banking* quanto do *open insurance*. Dessa forma, conseguimos conectar participantes do setor bancário ao setor de seguros, mediante consentimento.

Já contamos com clientes ativos desde a primeira fase de implementação e nossa intenção é fornecer produtos e serviços personalizados, de acordo com as necessidades de cada indivíduo.

HubDigital TecBan

O *HubDigital TecBan* é uma plataforma que permite que clientes de instituições de pagamento, *fintechs*, bancos sociais e digitais usem, com seu próprio cartão ou por meio de QR Code, os caixas eletrônicos do Banco24Horas em operações como saque, depósito on-line, extrato e saldo.

Em 2021, 12 novos parceiros se ligaram ao Banco24Horas por meio do *HubDigital TecBan*. Ao todo, a plataforma possibilitou mais de 60 mil transações diariamente, movimentando mais de R\$ 6,8 bilhões. Esse perfil de instituições aumentou em 177% o volume de saques em relação a 2020.

Além disso, homologamos seis novos distribuidores, aumentando a oferta de integradores para facilitar ainda mais a integração de novas instituições.

Com foco na automação de processos e melhoria da usabilidade, desenvolvemos ao longo do ano duas ferramentas que podem ser replicadas para todas as instituições:

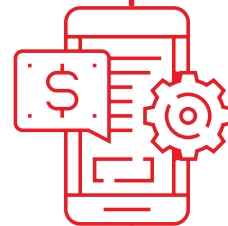
- **Portal do HubDigital TecBan:** automação do processo de *onboarding* de uma nova instituição e consolidação dos portais de numerário, atendimento e faturamento em um único portal com usabilidade padrão; e
- **APIs** para facilitar a integração com nossos clientes.



Média de
60,2 mil
transações por dia

34
associações
com *fintechs*

13
distribuidores
integradores

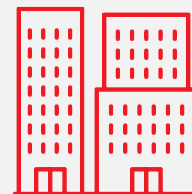


Saque Digital

Nosso papel de integração entre o físico e o digital e o comprometimento com a inclusão econômica ficam evidentes com o Saque Digital. Qualquer pessoa, bancarizada ou não, pode sacar em qualquer caixa eletrônico do Banco24Horas. Basta apenas um *smartphone*, e o cliente escolhe no caixa como quer sacar: por meio de um código PIN ou de leitura de QR Code.

Foram quase **sete milhões de transações** desse tipo em 2021, movimentando mais de **R\$ 1,7 bilhão**.

13 novas
instituições
financeiras
habilitadas
em 2021



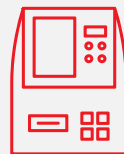
ATMManager

O ATMManager coloca à disposição do mercado nossa expertise de quatro décadas na gestão do Banco24Horas, a maior rede independente de caixas eletrônicos do mundo no volume de saques.

Por meio da solução, oferecemos serviços completos de gestão aos parceiros, customizando o produto conforme sua necessidade. Cobrimos uma ampla gama de serviços como gestão da rede com monitoração das máquinas, implantação das instalações, abastecimento de numerário, operação e manutenção em campo, projetos, consultoria, central de atendimento a usuários, entre outros. No último ano, apoiamos bancos digitais e *fin-techs* nas construções de suas redes próprias de autoatendimento, por meio dessa solução, um marco histórico que reforça nosso papel na economia compartilhada.

Assim, instituições podem direcionar seus investimentos de forma mais estratégica para sua atividade-fim – o relacionamento com os clientes –, ganhando em escala e eficiência.

~6.300
movimentações



**Pontos em
agências e postos
de atendimento
bancários e
eletrônicos
(PABs e PAEs)**

6 instituições
financeiras clientes,
entre bancos grandes,
médios e digitais





Vantagens da mídia *out of home* (OOH)



- Integração entre a vida analógica e digital, entregando uma estratégia *omnichannel*;
- as mídias OOH atingem 85% da população brasileira, segundo dados da Kantar Ibope;
- líder de penetração em sete capitais brasileiras (Brasília, Goiânia, Salvador, Curitiba, Belo Horizonte, Porto Alegre e Fortaleza); e
- impacto recorrente em todas as faixas, e segunda mídia mais lembrada por cinco de seis gerações.

Mídia Banco24Horas

Com dois anos de existência completados em 2021, o Mídia Banco24Horas vem se consolidando como estratégico para anunciantes que querem aproveitar a capilaridade do Banco24Horas para transmitir sua mensagem ao consumidor, quando ele está com o dinheiro na mão.

Por meio de telas posicionadas logo acima dos caixas eletrônicos, é possível fazer campanhas específicas e escolher pontos estratégicos, no volume e na segmentação que o parceiro quiser e com facilidade para mensurar resultados e trocar a campanha se necessário.

Completamente digital, o produto ultrapassou mais de 2,4 mil telas instaladas em mais de cem cidades, e o *market share* chegou a 17,3%. Ao todo, mais de 225 milhões de pessoas foram impactadas pelos anúncios a cada mês.

Capaz de falar com o Brasil inteiro, não só com quem usa o caixa eletrônico, mas frequentadores dos estabelecimentos em que está inserido, anunciantes de qualquer tamanho podem usar a solução, e adotar diferentes estratégias de atuação no ponto de venda.

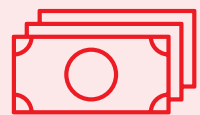
Dois anos de Mídia Banco24Horas

+1.000
de campanhas
veiculadas

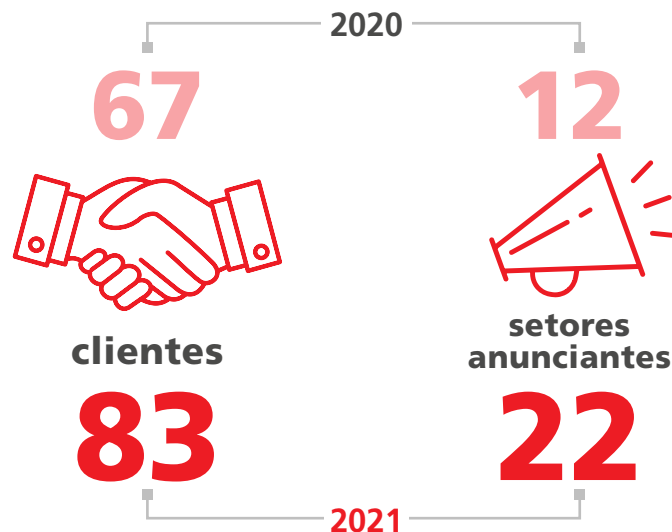
70%
de taxa de
recompra

Expansão
de **20%**
no inventário

17,3%
de *market share*



101%
crescimento
de receita
líquida
em 2021
(comparação
com 2020)



Concurso Cultural Empreendedor24Horas

Para movimentar o varejo neste momento de retomada da economia e abrir oportunidades, o Mídia Banco24Horas distribuiu cerca de R\$ 164 mil em veiculação de campanhas por dois meses em suas telas por meio de um concurso promovido em 2021. Três empreendedores foram contemplados.

+Varejo Banco24Horas

O +Varejo Banco24Horas é uma solução que faz uso da tecnologia de caixas eletrônicos recicladores para uma circulação mais racional e eficiente do dinheiro em espécie pela economia.

O funcionamento é simples: o mesmo caixa utilizado pelo varejista para o depósito de sua sangria é utilizado pelos clientes que frequentam o estabelecimento comercial para realizar transações. Dessa forma, as mesmas cédulas depositadas pelo varejista parceiro servem para manter o caixa eletrônico abastecido para o consumidor final.

Depois de depositados nos caixas eletrônicos, os valores ficam sob nossa responsabilidade, o que garante segurança aos negócios.

Em 2021, ativamos mais de 500 novos caixas recicladores, chegando à marca de mais de 2,7 mil em todo o País e movimentando R\$ 18,5 bilhões de forma mais eficiente.

Redução do tempo e logística em toda a cadeia de circulação do dinheiro.



518
caixas
recicladores
ativados
em 2021,
totalizando
2,7 mil

R\$ 18,5
bilhões
em depósitos,
ante R\$ 13 bilhões
em 2020



Soluções para sacar no comércio

Nosso grande desafio é fazer a economia girar com eficiência, garantindo a inclusão de mais pessoas ao sistema financeiro. Por isso, desenvolvemos soluções que viabilizam o saque de valores diretamente no comércio.

Em 2021, essa solução foi essencial para ampliar a capilaridade do Banco24Horas no País, fazendo com que conseguíssemos chegar a locais de difícil acesso com nossos serviços.

ATMO e Totem: duas novas soluções que cresceram em 2021

Pensando no atendimento a locais com pouca infraestrutura, ampliamos nosso atendimento por meio de duas novas soluções, que começaram com um projeto-piloto em 2020, em quatro pontos, e se expandiram em 2021: ATMO e Totem.

ATMO

Um POS multibiométrico, que possibilita o saque e a consulta de extrato diretamente dos comércios, com segurança e eficiência. A ferramenta facilita a recirculação do dinheiro dentro do comércio. A expectativa é que 600 unidades estejam disponíveis em 2022.




R\$ 17,1 milhões
movimentados

+ de
144 mil
transações

Presença em
35 cidades
do País
em 2021

5
ATMOs

30
Totems

35
equipamentos
ativados em
2021, sendo
30 Totems e
cinco ATMOs

Totem

Caixa eletrônico compacto, que ocupa menos espaço e pode ser instalado em qualquer tipo de comércio.



Solução Móvel do Banco24Horas

A Solução Móvel Banco24Horas foi desenvolvida em meados de 2019 para atender a áreas remotas e ser utilizada em situações de emergência, por meio de caixas eletrônicos instalados em um caminhão adaptado, com tecnologia de ponta. A iniciativa, que contou com investimentos na ordem de R\$ 1 milhão, rodou mais de mil quilômetros na região Nordeste em 2021, com mais de 190 mil pessoas impactadas.

Em 2021, lançamos um novo formato de solução móvel, o contêiner, que permite agilidade na instalação e movimentação para atendimento à população, conforme as necessidades de cada região. Um contêiner maior ficou instalado na região Norte, em Abaetetuba (PA) e outro

menor foi para a região Sul, em São Ludgero (SC). Esse novo formato já impactou mais de 170 mil pessoas.

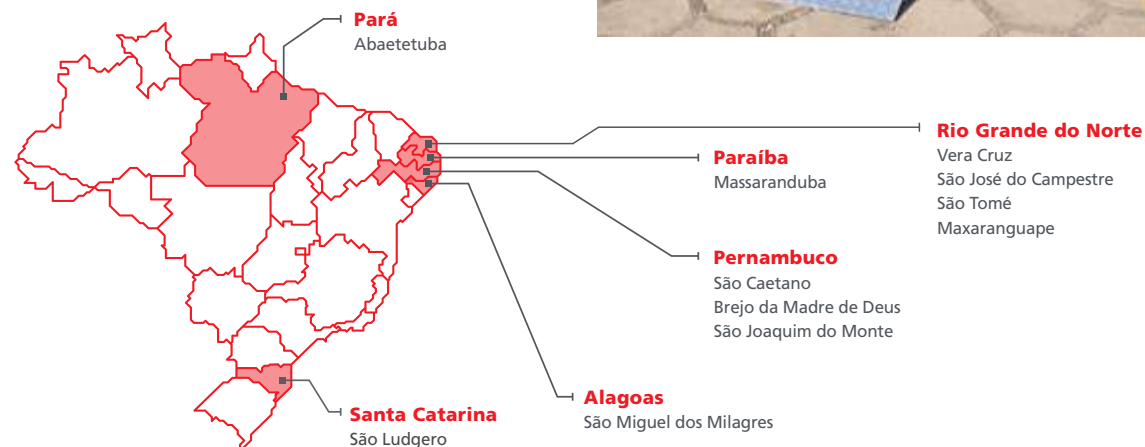
Dada a receptividade dos consumidores, instalamos seis equipamentos fixos. Em 2022, continuaremos percorrendo a região Nordeste, Norte e Sul, mas sempre a postos para estarmos onde for necessário. Temos a perspectiva de ter uma solução móvel em cada região brasileira nos próximos anos.



190 mil
pessoas
atendidas



12 cidades visitadas



Espaço Banco24Horas

Lançado em 2019, o Espaço Banco24Horas segue um novo conceito de atendimento, que disponibiliza os serviços do Banco24Horas em um ambiente onde clientes de diferentes instituições podem ser atendidos com comodidade, conveniência e segurança.

Esses locais seguem a tendência de valorização da experiência do cliente num espaço físico, com o formato de atendimento financeiro compartilhado.

Os Espaços Banco24Horas foram especialmente pensados para ampliar o atendimento à população e promover a inclusão financeira, e por isso estão em áreas mais afastadas ou com pouca oferta de serviços financeiros.

Em 2021, foram investidos R\$ 3 milhões no negócio, que teve mais seis unidades inauguradas e registrou mais de 725 mil transações, um aumento de 59,6% em relação a 2020.

+6
Espaços
Banco24Horas



725 mil
transações em 2021,
alta de

59,6%
em relação a 2020

Belém (PA)



Parauapebas (PA)



Caruaru (PE)



Belford Roxo (RJ)



Carapicuíba (SP)



Campina Grande (PB)



Moeda Estrangeira Banco24Horas

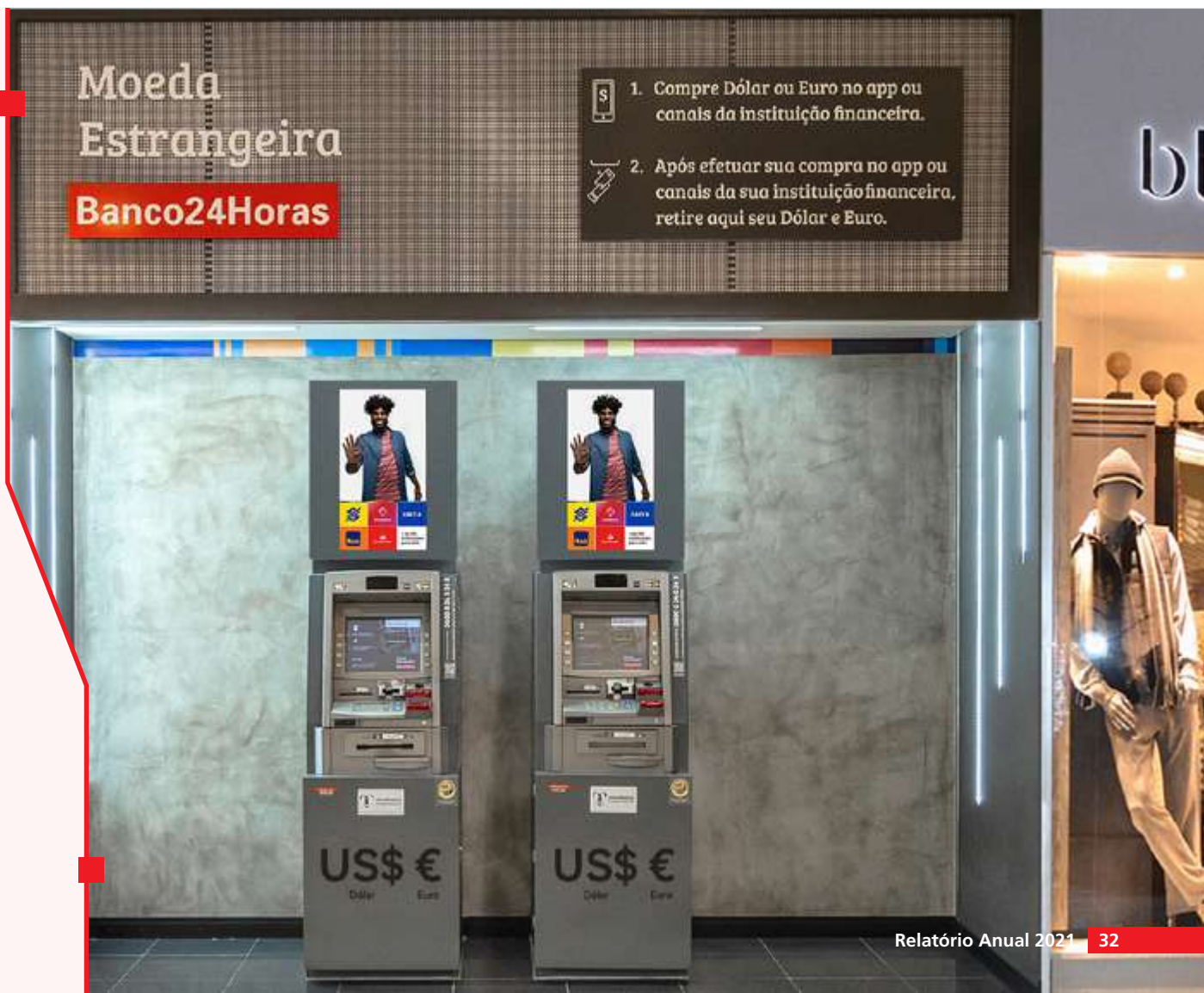
Como parte da estratégia de facilitar a integração entre o físico e o digital, desenvolvemos, em 2020, a Moeda Estrangeira Banco24Horas. O cliente realiza a compra da moeda nos aplicativos das instituições e retira as cédulas de dólar ou euro em caixas posicionados em locais estratégicos, como shoppings e aeroportos.

Em 2021, instalamos 14 equipamentos e fechamos parceria com mais uma instituição, totalizando duas. A perspectiva para 2022 é ter 30 novos pontos de atendimento.

+ de
1.000
transações

2
instituições
financeiras
parceiras

14
novos pontos
instalados
em 2021,
totalizando 20



Estratégia de negócio

Nossa estratégia de negócios tem como ponto central a convergência entre os meios físico e digital, com ênfase na diversificação de produtos e, portanto, de fontes de receitas.

Em termos de eficiência, nossos produtos estão alinhados às principais tendências mundiais, como nossos caixas eletrônicos que oferecem um portfólio variados de serviços para instituições de todos os tamanhos, varejo, comércio e consumidor final.

Com soluções customizadas, buscamos chegar aos lugares onde a população mais precisa de acesso a serviços financeiros. Para isso, aproveitamos nossa estrutura e as oportunidades de compartilhamento, como é o caso do Espaço Banco24Horas, que reúne em um só lugar todas as instituições financeiras que atendemos.

Conectamos clientes a instituições, inclusive àquelas que não contam com uma rede própria como bancos digitais. Oferecemos nos pontos de atendimento do

Banco24Horas
+ de 90 transações,

que vão **muito além do saque**, como recarga e habilitação de *smartphones*, pagamento de contas e prova de vida, consultas de saldo e extrato.



Para fortalecer e ampliar essa convergência entre o físico e o digital e diversificar nosso leque de produtos, baseamo-nos em três pilares:



Capilaridade



Tecnologia



Segurança



Capilaridade

A capilaridade é onosso maior diferencial e seguimos investindo nisso.

Em 2021, expandimos nossos negócios e passamos a atender a mais 189 novas cidades por meio do Banco24Horas, atingindo 1.052 municípios brasileiros, o equivalente a 71% da população.

Estamos em grandes centros urbanos, mas também – e cada vez mais – em lugares remotos. Parte da nossa estratégia é promover a inclusão financeira de populações que têm pouco ou nenhum acesso a serviços financeiros, seja nas periferias das maiores cidades, seja em municípios pequenos do interior do País. Como critério, levamos em conta não somente o número de habitantes, mas o desenvolvimento da economia local.



São locais com maior concentração de pessoas das classes **C, D e E** e onde ter dinheiro em espécie faz diferença no ciclo da economia local.



Para chegar até esses habitantes, temos investido em diversas opções, como as Soluções Móveis do Banco24Horas, que levam caixas eletrônicos e percorrem diversos municípios por meio de caminhões e contêineres adaptados.



Além de chegar em áreas remotas, esse tipo de solução pode ser usado em locais que passam por situações de emergência, como catástrofes ambientais, levando à população um serviço essencial.

EXPANSÃO

189
novas cidades
por meio do
Banco24Horas



1.052
municípios
por meio do
Banco24Horas



Equivalente a
71%
da população
brasileira



Outros exemplos são os Totens e o ATMO, dispositivos compactos que podem ser instalados em qualquer tipo de comércio. Em 2021, instalamos equipamentos do gênero em 35 novas cidades. No Amazonas, esse formato de presença no varejo foi essencial para expandir o atendimento à população, mesmo em regiões com dificuldades logísticas. Como resultado, terminamos o ano atendendo 80% de toda a população amazonense com o Banco24Horas – em maio de 2021, antes de a expansão ter início, cerca de metade dos amazonenses eram atendidos.

Nossa grande capilaridade também proporciona novas oportunidades de negócios. Em 2019, entendemos que poderíamos aproveitar nossa presença para além da oferta de serviços financeiros, e lançamos o Mídia Banco24Horas, uma estratégia de mídia digital *out of home*.

Com uma tela instalada logo acima das caixas eletrônicas, anunciantes de qualquer tamanho podem transmitir suas mensagens aos consumidores em locais estratégicos. Com dois anos de operação completados em 2021, o Mídia Banco24Horas alcançou 2,4 mil pontos em mais de mil cidades. O *market share* chegou a 17,3%.

Atendemos **80%**
da população amazonense





Tecnologia e inovação

Tecnologia e inovação são prerrogativas do negócio. O sistema financeiro depende de soluções inovadoras, e desenvolvemos constantemente produtos e serviços que atendam às demandas antes mesmo de elas se materializarem, como é exemplificado em nossa atuação de vanguarda na implementação do *open banking* no Brasil – nossa plataforma proprietária, *Open Banking as a Service* TecBan, está ativa desde o primeiro dia do calendário do sistema financeiro aberto brasileiro.

Em relação à conectividade e ao compartilhamento de valor com o setor como um todo, adotamos o que há de mais novo e eficiente, como o *ATMManager*. O produto faz uso de nossa experiência e escala na gestão de rede independente de caixas eletrônicos para oferecer a gestão de projetos personalizados conforme a necessidade dos parceiros.

Nos próximos cinco anos, investiremos R\$ 83 milhões no produto, que aumenta a eficiência do setor financeiro ao permitir que os parceiros invistam seus recursos em outras atividades prioritárias.



Somos precursores de grandes movimentos. No último ano, por meio do **HubDigital TecBan** e de criptobancos parceiros, possibilitamos que criptomoedas fossem convertidas em dinheiro físico. Em 2022, estamos contribuindo com o Laboratório de Inovação do Banco Central no desenvolvimento de soluções para o Real Digital.

Programa de inovação aberta

Na busca por inovação, atuamos em parceria com outras instituições. Em 2021, demos um passo a mais nesse caminho ao lançarmos a primeira edição do nosso Programa de Inovação Aberta, que busca *startups* para solucionar desafios estratégicos nas áreas de *Open Finance*, Criptomoedas e Inteligência Artificial aplicada a *Robotic Process Automation* (RPA). Para operacionalizar o programa lançamos também a nossa plataforma, ou *hub*, de Inovação Aberta.

Buscamos empresas com soluções escaláveis e que tenham recebido ao menos uma rodada de investimentos ou que estejam em negociação com o mercado.

A adoção da inovação aberta tem como base dois objetivos estratégicos: o fortalecimento de nosso *core business*, com as oportunidades para transformação da cadeia de valor, e a busca de novos negócios e conhecimento de novos mercados, para a distribuição de produtos e serviços por meio de nossa ampla capilaridade.

Intraempreendedorismo

Sempre incentivamos os esforços de intraempreendedorismo e melhoria contínua como parte de nossos colaboradores. Em 2021, o foco de nosso programa de empreendedorismo interno, chamado **Acelera TecBan**, foi construir soluções de otimização de tempo, custo e melhoria da experiência do colaborador no uso dos processos internos. Foram capturadas 105 ideias de nossos colaboradores em 2021. Ao todo, 15 ideias chegaram à fase de experimentação e nove delas foram premiadas.

Os processos otimizados trouxeram redução de prazos de até 55 dias, economia de até R\$ 4 milhões e **NPS superior a 9,0** na experiência de uso dos processos.



Alguns dos processos otimizados:

- Redução de prazo em estimativa de projetos de tecnologia da informação (TI);
- atendimento de chamados abertos de TI; e
- melhor experiência no processo de *onboarding* do colaborador TecBan.

TecBan entre as líderes em inovação aberta

Em 2021, entramos para a lista do Top 100 *Open Corps*, *ranking* que reconhece as corporações que mais praticam inovação aberta com *startups* no País. Mais de 3,3 mil empresas entraram na sexta edição do *ranking*, e ficamos pela primeira vez entre as 100 primeiras.

Também foram reconhecidas as

Top 5

em 25 categorias, e a empresa alcançou o quarto lugar em **Serviços Financeiros**.

O *ranking* é elaborado pela **100 Open Startups**, plataforma pioneira e líder em *open innovation* na América Latina.



Segurança

A segurança é um valor inegociável para nós. Somos reconhecidos no mercado pela nossa alta capacidade de desenvolver proteções de segurança, pelo nosso comprometimento com a segurança física, operacional e cibernética. Atuamos em quatro pilares: proteção, prevenção, resposta a incidentes e colaboração.

Estamos sempre nos aprimorando e desenvolvendo soluções customizadas para mitigação de riscos. Por meio do trabalho de nossos pesquisadores e engenheiros, registramos mais de 27 patentes nos últimos 20 anos.

Fomos pioneiros no mercado brasileiro no desenvolvimento de proteções físicas nos caixas eletrônicos e do sistema de entintamento passivo, solução que inutiliza cédulas nos casos de ataques a caixas eletrônicos – que, posteriormente, se tornou uma exigência legal no Brasil.

Em 2021, consolidamos o Pativo, um sistema de entitamento híbrido, que funciona de forma passiva e ativa. Entre 2020 e 2021, melhorias e refinamentos na tecnologia de entitamento ativo nos permitiu reduzir em mais de 60% perdas com ataques à nossa rede.

Temos *know-how* em diversos segmentos das áreas de Segurança (física, operacional e cibernética) e estamos alinhados com as tendências do mercado internacional, além de participarmos ativamente dos debates sobre segurança digital e física nos maiores eventos nacionais e internacionais. Somos um agente facilitador e multiplicador no mercado, aumentando a segurança para todo o ecossistema financeiro brasileiro.

Registro de mais de **27 patentes em segurança** nos últimos **20 anos** (2001–2021)

Redução de **60%** de perdas em ataques a caixas eletrônicos



Sala de Monitoramento de Segurança da TecBan

Caixas eletrônicos (Segurança Lógica)

Protegemos a infraestrutura de mais de 24 mil caixas eletrônicos do Banco24Horas com soluções desenvolvidas por nossa própria equipe de Segurança. Construímos, ao longo dos últimos anos, oito ferramentas exclusivas de proteção cibernética para caixas eletrônicos (multivendor).

Além de criptografia de HD, *hardening* de sistema operacional e controle de permissão de *software*, temos nossa própria ferramenta para operação remota, permitindo ações operacionais a distância com todo o controle e registro dos acessos. A solução também realiza a distribuição segura de *software*, por meio do qual qualquer pacote a ser instalado nos caixas eletrônicos é submetido antecipadamente a um *workflow* de aprovação interno.



Em 2021, consolidamos mais um **método de segurança, o Pativo.**



Sistema de proteção de cédulas que coíbe ataques por meio da inutilização das cédulas, o Pativo combina as vantagens dos sistemas passivo e ativo. Ao longo do ano, instalamos o novo sistema em mais de 4.500 caixas eletrônicos.

Vantagens:

- Sistema totalmente mecânico;
- protege contra explosões e ataques de arrombamento;
- aproveita o sistema passivo existente; e
- fácil instalável em campo.

Open Banking Security

Ampliação e aderência completa às normativas do Banco Central referentes aos requisitos de segurança, estabelecendo conexões e comunicações criptografadas ponto a ponto entre os participantes do *open banking*.

Open Insurance Security

Implantação dos controles exigidos pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e aderência completa à normativa do Banco Central. Uso de criptografia forte e certificados digitais na comunicação entre os participantes do produto.

Cibersegurança

Seguimos as melhores práticas de segurança das principais normas e padrões de mercado:

- **ISO/IEC 27001** – Sistema de Gestão de Segurança da Informação; e
- **ISO/IEC 27017** – Controles de Segurança da Informação – *Cloud*.



Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

Reconhecemos e respeitamos a privacidade dos usuários e clientes. Desde meados de 2020, temos um Projeto de Adequação à LGPD, que entrou em vigor naquele ano.

Em 2021, avançamos no processo de adequação ao desenhar processos e ao criar o Programa de Governança de Privacidade e Proteção de Dados, com um grupo dedicado ao tema. Além disso, promovemos treinamentos com os nossos colaboradores.



LGPD em 2021

Criação do Programa de Governança de Privacidade e Proteção de Dados

1.811

colaboradores

treinados na Política de Privacidade, construída com base na LGPD



Sala de Monitoramento de Segurança da TecBan

Qualidade e eficiência

Para mantermos nossa qualidade e eficiência, investimos constantemente em melhorias. Uma das principais frentes de trabalho de 2021 foi a automação de processos. Durante o ano, conseguimos aumentos importantes em eficiência por meio da implementação adequada da prática.

Alguns dos avanços em 2021:

Melhoria em performance por automação de processos (RPA):



Ao todo, mais de 200 processos foram revisitados no ano, o que levou a mais de 3.500 horas reduzidas, um custo evitado de R\$ 1,2 milhão.

Operador 2.0 + biometria do operador:



Melhorias voltadas à navegabilidade e eficiência na utilização do menu do operador e qualidade no diagnóstico do técnico:

- 100% das bases TBForte habilitadas para cadastro de biometria;
- expansão nacional no parque do Banco24Horas; e
- 100% das unidades operacionais TecBan habilitadas para cadastro de biometria.

Abastecimento flexível:



Possibilitar a movimentação dos cassetes com erro para outra posição, indicada pelo caixa eletrônico, durante o abastecimento ou atendimento técnico:

- + de 6 mil equipamentos das custódias TBForte;
- 18 bases habilitadas; e
- ~70% de cassetes com erros recuperados em campo até novembro de 2021.

Relacionamento



Nesses 39 anos de atuação, a capacidade de nos relacionar bem com **nossos clientes, colaboradores e sociedade**, percebendo suas necessidades, fez com que chegássemos aonde estamos e **é o que nos guia para o futuro pelo qual estamos trabalhando**. Essa capacidade se constata não só em indicadores de atendimento, mas em **parcerias estratégicas para o bom funcionamento** do sistema financeiro brasileiro.

Clientes

O cliente está no centro do nosso propósito e estratégia. Acompanhamos o nível de satisfação e recomendação em relação a nossos serviços e produtos, por meio de respeitadas e confiáveis ferramentas e métricas de mercado.

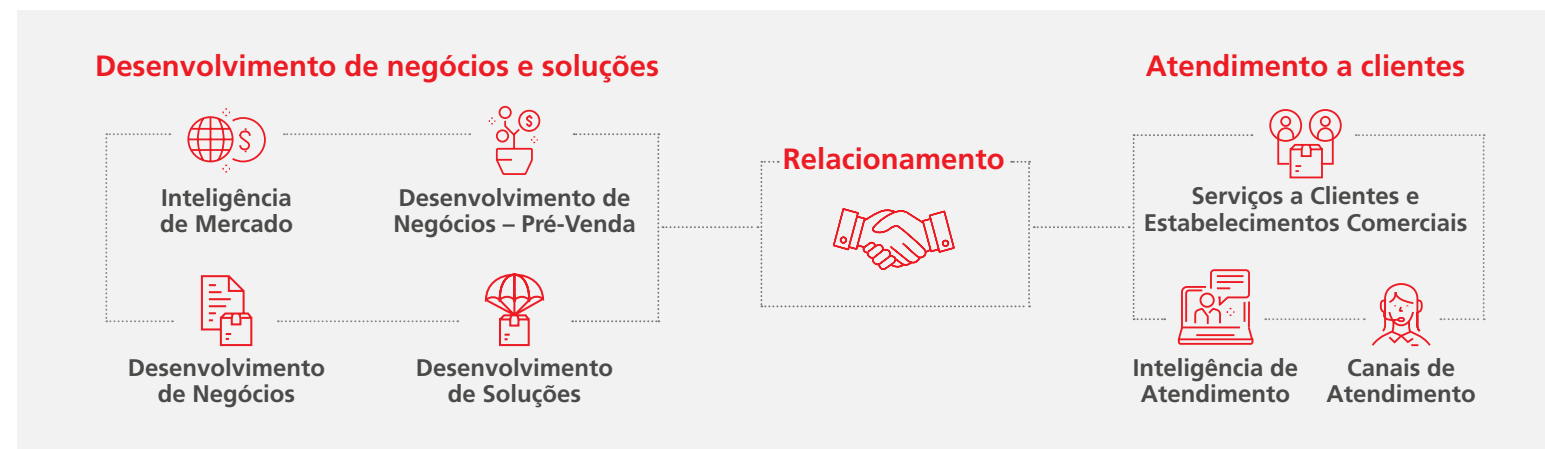
Nossa estrutura de desenvolvimento de negócios e relacionamento com o cliente conta com três frentes. Esse modelo de

trabalho nos permite captar, da ótica de quem está mais próximo do cliente no dia a dia, oportunidades de melhorias e oferta de novos produtos para atender a situações mais específicas.

O resultado tem ficado claro nos diversos índices de satisfação que capturamos com clientes e *stakeholders*.

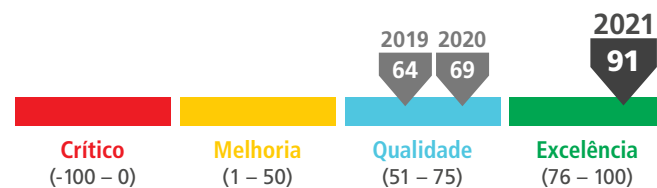


R\$ 298 milhões do faturamento advindos de todas as unidades de negócio, fora nosso principal produto, o **Banco24Horas**.



Net Promoter Score (NPS)

Recomendação das Instituições financeiras em relação à TecBan

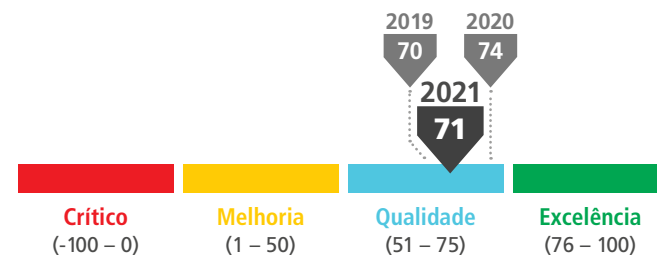


9 em cada 10 clientes satisfeitos ou muito satisfeitos com a TecBan (98%)

100% concordam que a TecBan entende as suas necessidades e oferece serviços que ajudam a facilitar o dia a dia

Recomendação dos consumidores finais em relação ao Banco24Horas

Logo após o uso dos caixas do Banco24Horas



81% das pessoas afirmam utilizar o Banco24Horas pela boa experiência de uso (fácil de usar e instruções claras)

Fácil/facilidade

Excelente
Importante
Seguro
Acessível
Útil
Satisfeito/satisfatório

Cômodo/comodidade
Regular/mediano
Eficiente/eficaz
Confiável
Perfeito
O melhor/maravilhoso

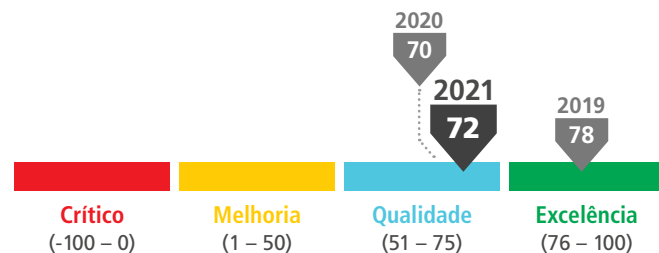
Ótimo Bom

Prático/praticidade

Rapidez/agilidade/ágil/imediato
Essencial/necessário

Net Promoter Score (NPS)

Recomendação de estabelecimentos parceiros do Banco24Horas a outros estabelecimentos



Aumento da nota média de satisfação dos estabelecimentos com o Banco24Horas



9 em cada 10 clientes satisfeitos ou muito satisfeitos (90%)

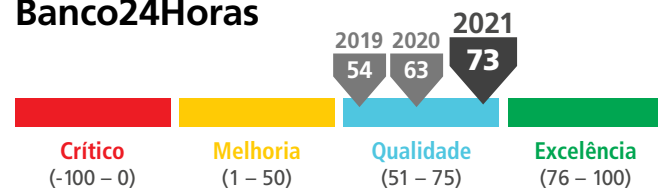
90% afirmam que o principal benefício atribuído pela presença do Banco24Horas é "diferencial para a loja"

89% concordam que o Banco24Horas "contribui para que seu estabelecimento seja referência na região"



Net Promoter Score (NPS)

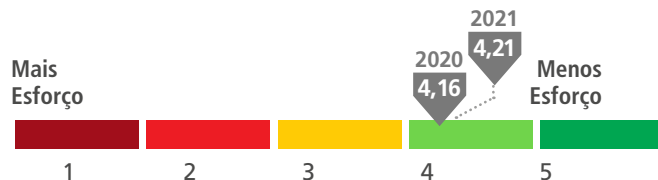
Recomendação após o contato com canais de atendimento ao cliente do Banco24Horas



Customer Effort Score (CES)

Implementamos, ainda em 2020, a métrica de CES para mensurar a satisfação dos clientes na experiência de contato com o Banco24Horas. A métrica pede que os clientes avaliem a facilidade no uso de nossos caixas eletrônicos, em uma régua que varia de 1 (muito esforço) a 5 (menos esforço).

Em dois anos de medição já é possível ver o sucesso dos esforços em melhorar a experiência dos clientes:



Assistente virtual do Banco24Horas (Téo)



Ele está evoluindo, e, para que possamos aperfeiçoá-lo cada vez mais, **medimos seu próprio NPS e CES**, que foram respectivamente **69 e 3,52 em 2021**.

Criado em 2019, nosso assistente virtual do Banco24Horas passou por alterações não só em termos de visual, mas também em escopo de atendimento em 2021. Com um avatar mais moderno e amigável, ele passa a atender, além do consumidor final, os demais clientes e também às redes sociais.

UX em mídias sociais

Buscando ter uma voz única em todos os canais, estamos trabalhando para melhorar a experiência dos usuários das nossas mídias sociais. Em 2021, o atendimento nas redes sociais teve números significativos, desde tempo de atendimento à mudança de métrica em relação ao humor do cliente.

7,6k conversas **22k** interações

02:36:00

tempo de resposta



+ de 1.106% de redução x 2020 (28h)



62%

sentimentos positivos

+ de 61% de evolução x 2020 (38%)



+ de 216 mil

pessoas alcançadas

+ de 103% de evolução x 2020 (106 mi)

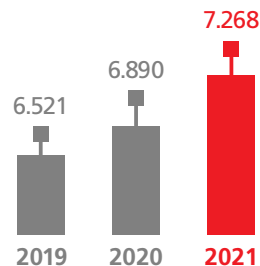
Colaboradores

Nossa equipe de colaboradores tem um forte senso de pertencimento e uma *performance* atrelada a esse sentimento. Em 2020 e 2021 isso ficou ainda mais evidente e foi um fator preponderante para a boa atuação do Grupo TecBan como prestador de um serviço considerado essencial, mantendo mesmo diante dos desafios o que já é parte do nosso DNA.

Cuidamos dos colaboradores por meio de benefícios, treinamento e um ambiente aberto à experimentação e ao desenvolvimento. Nossa equipe de campo, por exemplo, nos traz demandas de clientes que são colocadas na mesa e valorizadas para a tomada de decisão.

Vários de nossos colaboradores se desenvolveram e cresceram fazendo a TecBan acontecer. Em 2021, foram quase 24 mil horas de treinamento realizadas pelo time interno. Ao todo, 137 líderes foram formados internamente.

Total de colaboradores TecBan



Iniciativas de saúde e segurança

Em 2021, mantivemos nossa postura de cuidado diante da pandemia da Covid-19. Continuamos a respeitar todas as normas de saúde e segurança e, em paralelo, procuramos conscientizar os colaboradores a respeito da importância da imunização por meio de ações de comunicação.

Também demos mais relevância para o tema saúde mental, que passou a ser abordado ainda em 2020 e continuou tendo iniciativas relacionadas em 2021.

 **24 mil**
horas de treinamento

 **137** líderes formados



Imunização



- 91 comunicados sobre a vacina contra a Covid-19 em diferentes formatos de comunicação interna (boletins semanais, comunicados e *newsletters*); e
- 15 iniciativas sobre vacinas em geral (campanhas contra a gripe e de vacinação geral) em diferentes formatos de comunicação interna.

Saúde mental



- 41 iniciativas via comunicação interna; e
- 3 comunicados na Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT).

Iniciativas em diversidade e inclusão

O respeito à diversidade em todas as suas formas é uma prerrogativa e algo muito natural dentro do Grupo TecBan, mas entendemos que é necessário ampliar o tratamento de temas e demandas resultantes destes e, por isso, temos nos movimentado nesse sentido. Em 2020, a área responsável por Pessoas e Sustentabilidade passou por uma reestruturação para capitanear e direcionar demandas.

Como resultado da reestruturação, tivemos, em 2021, a primeira Semana da Diversidade, com participação de todas as áreas da TecBan. Foram oito encontros envolvendo

líderes e colaboradores, nos quais abordamos temas como: aspectos ambiental, social e de governança (ESG, na sigla em inglês) no mercado e na TecBan, LGBTQIAP+, gênero, longevidade, inclusão de pessoas com deficiência e autismo. Com base nessa iniciativa surgiu o Grupo de Diversidade, com 85 participantes focados em pensar meios de evoluir o tema na empresa.

Outro passo importante nessa agenda foi a inserção dos temas na integração de novos funcionários e estagiários, em que falamos sobre ESG e diversidade na prática.



O respeito à diversidade em todas as suas formas é uma prerrogativa e algo muito natural dentro do Grupo TecBan, mas entendemos que é necessário ampliar o tratamento de temas e demandas resultantes destes e, por isso, temos nos movimentado nesse sentido.



Ações com temas diversidade e inclusão em 2021

Lançamento da cartilha de combate à violência contra a mulher

Implementação da autodeclaração na pesquisa de engajamento (medidor atual TecBan para gênero, raça e sexualidade)

Inclusão do tema diversidade na integração de estagiários e novos funcionários

Treinamento formal para líderes e funcionários

1ª Semana da Diversidade TecBan

Abertura do Grupo de Diversidade para todos os funcionários

Game Corporativo Antirracista

Começo da atuação do grupo no tema ESG – parceria com a PricewaterhouseCoopers (PwC)

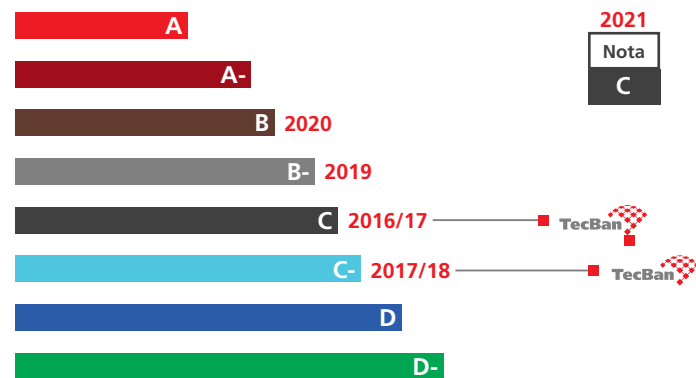
Meio ambiente

Entendemos nosso papel na preservação do meio ambiente e desenvolvimento socioeconômico. Por isso, ao longo dos últimos anos, temos buscado ampliar nossas iniciativas e parcerias, além de buscar entender nosso status na agenda ESG para que possamos evoluir no estabelecimento e acompanhamento de metas e indicadores.

Pelo quinto ano consecutivo estamos respondendo ao questionário da *Carbon Disclosure Project* (CDP) e, desde 2013, respondemos ao questionário do Instituto Ethos. Diversas áreas são envolvidas na fase de respostas, estimulando discussões e práticas de responsabilidade ambiental. O resultado do último ano, em ambos os questionários, demonstra um crescimento no desempenho ao longo dos ciclos em que temos participado.

Questionário *Carbon Disclosure Project*

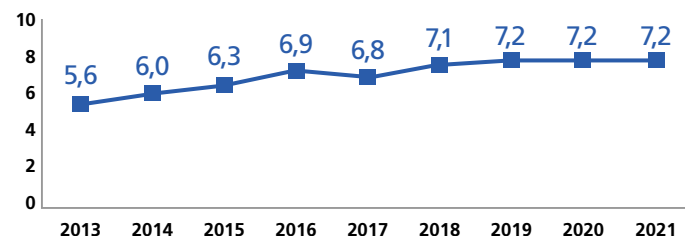
Régua de avaliação



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

Questionário Instituto Ethos

Notas



Principais ações em 2021

Programa ASG

Em 2021, realizamos um diagnóstico em parceria com a Consultoria PwC. No eixo ambiental, já temos avaliações pontuais positivas quanto ao que fazemos. Os principais destaques foram:

- Nossa adesão ao questionário do CDP desde 2017.
- A manutenção e o descarte sustentável de caixas eletrônicos.
- Alinhamento involuntário de produtos e serviços com uma agenda verde e redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE).

Semana do Meio Ambiente

Durante toda a semana, disponibilizamos conteúdos relevantes por meio de nossos canais de comunicação e abrimos espaço para a reflexão e o debate entre os colaboradores.



Parceria com a ONG *Black Jaguar Foundation*

A *Black Jaguar Foundation* foi criada em 2019 com o objetivo de plantar árvores nativas em larga escala para apoiar a criação do Corredor de Biodiversidade do Araguaia, no centro do Brasil. O corredor tem mais de 2.600 quilômetros de comprimento e conecta a floresta Amazônica e o Cerrado.

Recycle Machine na Central de Transporte e Logística (CTL) de Embu

Disponibilizamos na CTL, em Embu das Artes, uma máquina que recebe materiais recicláveis e troca por pontos que podem ser utilizados para desconto em transporte, conta de luz, livrarias e outras contas digitais.



O projeto contará com **1,7 bilhão de árvores plantadas**, e nós **apoiamos essa campanha!**

Saiba mais sobre o Programa ASG na p. 12.



Caixas eletrônicos e o meio ambiente

Os caixas eletrônicos são o nosso principal ativo físico e, conseqüentemente, aquele que causaria mais impacto ao meio ambiente. Porém, a realidade é que, ao longo de nossa atuação, não só temos reduzido drasticamente seus impactos, como temos aumentado seu tempo de vida, trabalhando de forma inteligente na logística, manutenção e no reposicionamento entre os nossos pontos.

Você sabia...

Nossos caixas têm o tempo médio de vida de

15 anos,

enquanto o tempo médio fora da TecBan é de cinco anos

Instalação de caixas

em regiões periféricas evita o deslocamento aos grandes centros, **mitigando o impacto das emissões de GEE**

Caixa eletrônico reciclador

evita o uso de envelopes e visitas do carro-forte, **diminuindo emissões de GEE**

Inutilização de caixas eletrônicos

seguindo as normativas de reciclagem, quando não mais **passíveis de manutenção**

90%

das máquinas são enviadas para reciclagem

Parcerias estabelecidas

para revitalização de equipamentos evitam o descarte precoce de caixas

Papel social

Impacto socioeconômico

Nossa capilaridade é uma aula de geografia sobre o Brasil. Presentes em mais de 1.000 cidades brasileiras, esse elemento da nossa estratégia é o que nos permite ter a missão de universalizar o acesso da população ao dinheiro e, consequentemente, a soluções para apoiar suas jornadas financeiras.

Ligar consumidor a mais de 150 instituições financeiras e disponibilizar mais de 90 transações, além de soluções para comerciantes e varejistas em um único equipamento, tem um impacto positivo em todas as esferas da economia. Nosso negócio é parte de muitos outros e, consequentemente, do desenvolvimento socioeconômico do País.

+ **800** 
caixas
localizados
em comunidades

+ de **300** milhões
de transações/mês

+ de **150** 
instituições financeiras
disponíveis num único equipamento

7 
Espaços Banco24Horas



Paraisópolis (SP)

Iniciativas com comunidades locais

Buscamos enxergar além dos nossos muros e atuar no que a comunidade do entorno precisa. Por meio de ações sociais em comunidades locais incentivamos programas de inserção de jovens no mercado de trabalho. Também atuamos há alguns anos na revitalização do bairro do Bixiga, na cidade de São Paulo, na valorização da população local e no auxílio a pessoas vulnerabilizadas.

Realizamos ações como o Natal Solidário, que teve sua 15ª edição em 2021 e beneficiou 303 crianças e suas famílias, mesmo durante o isolamento social e sem a tradicional festa.

13 na Treze

Projeto anual, que acontece todo dia 13 de maio na rua Treze de Maio, comemora a resistência e o empoderamento da comunidade, além de apoiar com mutirão de limpeza, entrega de máscaras e kits com álcool em gel e grafite no bairro.



Inauguração do Viveiro Comunitário do Bixiga

Foi inaugurado no dia 22 de setembro o Viveiro do Bixiga, espaço localizado na rua Maria José. Ele foi concebido de forma colaborativa por mulheres do bairro, sob a coordenação da Associação NovOlhar e teve nosso apoio.



Projeto Sustentabilidade CEDO

O Centro Educacional Dom Orione (CEDO) é uma instituição que acolhe crianças e jovens do bairro Bela Vista no contraturno escolar. O Projeto de Sustentabilidade visa apoiar a educação ambiental nos ambientes escolares e residenciais, continuando a ação do bairro Bixiga Mais Limpo.



Doação de cobertores

Em parceria com colaboradores de diversas áreas, doamos cobertores e kits com meias para organizações que apoiam pessoas em vulnerabilidade social. Foram 450 cobertores e 104 kits de cobertores com meias.



Programa de Formação de Jovens

A empresa Ensino Social Profissionalizante (ESPRO), que desenvolve projetos socioeducacionais, realizou, com nosso apoio, o curso de Formação para o Mundo do Trabalho (FMT), voltado para 30 jovens de 15 a 18 anos, residentes de regiões de alta vulnerabilidade social de São Paulo. O curso foi on-line, com duração de 152 horas, e parte dessa formação foi composta de rodas de conversas com alguns de nossos profissionais, que compartilharam suas experiências e dicas para o mercado de trabalho.





Realizações e reconhecimentos

Reconhecimentos

Ficamos orgulhosos em ter nosso trabalho reconhecido por clientes e pelo mercado em um ano tão desafiador:

Dois prêmios para a plataforma *Open Banking as a Service* TecBan:



Prêmio *Banking Transformation* 2021

Fomos vencedores na categoria *Open Banking*.

Na 17ª edição do Prêmio *Banking Transformation*, vencemos na categoria *Open Banking*, com a plataforma *Open Banking as a Service* TecBan.



Prêmio *Best Performance* 2021, do CMS Group

2º lugar na categoria Inovação na Implementação e Gestão de *Open Banking* com o case *Open Banking as a Service* TecBan.

A premiação reconhece as melhores práticas e as ideias mais revolucionárias voltadas às indústrias da inovação.

Dois prêmios para nosso atendimento ao cliente:



Prêmio *Ouvidorias Brasil* 2021

Recebemos pela quinta vez o Prêmio *Ouvidorias Brasil*, realizado pela Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (ABRAREC).

O reconhecimento é concedido aos melhores cases inscritos, e participam organizações públicas e privadas do Brasil e do exterior. O tema inscrito foi Excelência na satisfação – Ouvidoria TecBan como promotora para o alcance de altos índices de recomendação de seus clientes.



Prêmio *Reclame Aqui*

Em 2021, ficamos entre as três empresas mais bem-sucedidas na resolução de problemas dos consumidores na categoria Soluções Financeiras.

A premiação reconhece o trabalho de atendimento ao cliente das empresas brasileiras. Foi a terceira vez consecutiva em que a TecBan ficou entre as premiadas.

Destaque em *rankings* de mercado**Valor Inovação**

92º lugar entre as 150 mais inovadoras. No *ranking* setorial (Serviços Financeiros), ocupamos o 4º lugar.

**Top 100 Open Corps 2021**

Ficamos entre as 100 companhias que mais praticam inovação aberta do País. Na categoria de serviços financeiros, a TecBan ficou em 4º lugar.

**Anuário Época Negócios**

Ocupamos posições de destaques na categoria Serviços Financeiros. Ficamos na 4ª posição em Inovação e no top 10 nas dimensões Desempenho Financeiro, Governança, Visão de Futuro e Sustentabilidade. No *ranking* geral, ocupamos o 257º lugar.

Valor 1.000

Ocupamos a 12ª melhor posição entre as companhias do setor de Tecnologia da Informação (TI) e Telecom e a 8ª melhor na cobertura de juros. No *ranking* geral, ocupamos a 292ª posição.

**As Melhores da Dinheiro**

Ocupamos a 252ª posição no *ranking* das 1.000 melhores empresa do país realizado pela *IstoÉ Dinheiro* em parceria com a Editora Três.

**Melhores e Maiores da Exame**

Fomos listados como a 230ª maior empresa no *ranking* de Receitas, além de termos ocupado, por pontuação, a 31ª posição no *ranking* Bens de Capital e Eletroeletrônicos.

**inovabra habitat**

Fomos reconhecidos entre as cinco organizações mais ativas em termos de conexões e geração de negócios com *startups* no inovabra habitat – *hub* de inovação do Bradesco.

Evolução do Banco24Horas

Atualizamos a identidade da marca Banco24Horas.

Aderimos a formatos mais modernos, tipografias mais limpas e cores mais variadas. A paleta de cores se tornou ainda mais versátil, e a ela somaram-se novos ícones e ilustrações que tornam o universo visual mais proprietário. O estilo fotográfico representa as pessoas no Brasil, com seu sorriso, força e espontaneidade. Uma família tipográfica foi especialmente criada para o Banco24Horas – e assim batizada –, exibindo curvas que a tornam mais humana e transmitindo leveza e amigabilidade.

A proposta é mostrar ao público que o Banco24Horas é um canal que se transforma, acompanha seu tempo e que está lá para o brasileiro quando e onde ele quiser, sem hora marcada. E, mais do que isso, a evolução da marca reflete a forte conexão que o Banco24Horas estabeleceu com seus diversos públicos e consolida o cuidado que sempre existiu em atender a seus clientes e consumidores.

Banco24Horas

Antes

Banco24Horas

Depois

**Saiba mais**

Confira o vídeo da campanha.



Campanhas

4 Saques Grátis Todo Mês



Investimentos ainda mais na campanha 4 Saques Grátis Todo Mês do Banco24Horas, iniciada em 2020 para fortalecer a defesa do direito de todos os correntistas ao não pagamento de tarifas, garantida pela Resolução nº 3.919/2010 do Banco Central. Veiculamos a campanha em TV aberta e canais digitais, além de reforçarmos nossa comunicação nas telas dos 24 mil caixas eletrônicos espalhados pelo Brasil.

Reforçamos a mensagem também por meio da campanha Quero Vê-la Sacar, que contou com o cantor Sidney Magal, de forma a transmitir a mensagem de um jeito direto e descomplicado.

Patrocínio do Me Poupe! Show, com Nathalia Arcuri



Por isso, em 2021 repetimos a parceria do Banco24Horas com a jornalista e educadora financeira Nathalia Arcuri, ao ser um dos patrocinadores do programa Me Poupe! Show, exibido em horário nobre na RedeTV! e, simultaneamente, no YouTube. O patrocínio contou com ações integradas na TV, redes sociais da marca e na plataforma Mídia Banco24Horas.

A educação financeira está diretamente relacionada ao uso do dinheiro em espécie, uma das melhores formas de controlar os gastos. E acreditamos que o entretenimento é uma ótima maneira para levar informação e educação financeira ao público do Banco24Horas.

Lançamento Recarga



Seu crédito acabou?
Recarregue seu celular
e TV no Banco24Horas.

Encontre o mais próximo

Campanha de lançamento do novo serviço do Banco24Horas: recarga de celular e TV pré-pagos. A comunicação ressaltava os atributos de conveniência e ampliação da cesta de soluções do Banco24Horas. Em seis meses, a página de Recarga teve mais de 450 mil acessos.

Lançamento Espaços Banco24Horas



Em 2021, foram lançados seis novos Espaços Banco24Horas. A campanha 360 de divulgação, que contou com veiculações em rádio, *out of home* (OOH), ativações digitais etc., alcançou números específicos. Ao todo, foram mais de 16 milhões de impactos, somando os números de todos os meios escolhidos para o lançamento.

Concurso Cultural Empreendedor24Horas

Aberto a empreendedores maiores de 18 anos residentes no Brasil nas modalidades de micro (com faturamento anual de até R\$ 360 mil) e pequena empresa (faturamento de R\$ 360 mil até R\$ 4,8 milhões), o **Concurso Cultural Empreendedor24Horas** teve como objetivo ajudar os pequenos e microempreendedores a dar mais visibilidade aos seus negócios com a divulgação gratuita de suas empresas no Mídia Banco24Horas. Os participantes contaram suas histórias de superação em meio à pandemia e responderam à pergunta Como o Mídia Banco24Horas poderia apoiá-los na retomada?. Foram 120 cadastros e 66 histórias enviadas, além de mais de 35 mil acessos ao *hotsite* do concurso e 1,8 milhão de pessoas impactadas pelas mídias sociais da empresa.



- **rádio:** 1.432.000 pessoas impactadas;
- **carro de som:** 2.329.000 pessoas impactadas;
- **OOH:** 4.338.000 pessoas impactadas; e
- **digital:** 8.386.283 *impressions*.

Participação em eventos

Como forma de promover a **troca de experiências e permanecermos alinhados às principais tendências**, procuramos fazer parte de eventos do setor financeiro ou de segmentos relacionados aos nossos serviços, além de apoiá-los por meio de patrocínios.

Open TecBan: em setembro, promovemos um evento on-line e gratuito para abordar dados e tendências organizados pela RBR, consultoria britânica especializada nos setores bancário, de cartões e meios de pagamento. O objetivo era mostrar o cenário mundial de autoatendimento durante a pandemia e quais as consequências para o setor.

Open Banking Brasil: organizamos, em parceria com a Ipsos, o estudo *Open Banking Brasil*, que trouxe hábitos, percepções e sentimentos dos brasileiros sobre os temas relacionados ao *open banking*, além de uma evolução dos resultados apurados com pesquisas de 2018 e 2019. Os resultados foram divulgados oficialmente em um evento gratuito e on-line.

Conferência Self-Service Banking 2021: em 2021, representamos o Brasil na conferência *Self-Service Banking*, promovido pela consultoria britânica RBR e sediado virtualmente em Londres. No evento, que reuniu mais de mil bancos internacionais e empresas de produtos financeiros digitais, apresentamos nosso *Open Banking as a Service*.

Open Banking Week Global 2021: patrocinamos o evento, um dos mais importantes do mundo para a discussão do futuro do sistema financeiro. Participamos dos painéis *O que as pessoas ganham com o open banking?* e *Segurança e eficiência com Open Banking as a Service*.

Conferência Anual de Startups e Empreendedorismo (CASE) 2021: participamos da oitava edição do maior evento de *startups* da América Latina. Na ocasião, lançamos nosso Programa de Inovação Aberta com três desafios para que as *startups* se inscrevessem para solucioná-los.



Open Banking Expo: evento internacional realizado pela EY em que participamos tendo um painel sobre a plataforma *Open Banking as a Service*.

AngoTech Finance: conferência internacional sobre *open banking*, que foi realizada na Angola, em organização da Tech21 África e do *Disruption Lab*.

AWS FSI Symposium: estivemos presentes no evento anual dedicado ao setor financeiro no Brasil. Seu objetivo é dialogar com a comunidade de serviços financeiros sobre os benefícios da computação em nuvem.

Fintech View: patrocinamos a 6ª edição do evento, on-line e gratuito. Apresentamos o case Distribuição do auxílio emergencial por meio do Banco24Horas e *fintechs*, além de participarmos do painel *Open finance*: negócios e parcerias para ampliar a oferta de serviços financeiros personalizados.

Comitê Internacional de Ouvidorias: promovido pela ABRAREC, o evento abordou temas a respeito do relacionamento com clientes, como análise comportamental no tratamento das reclamações recebidas e habilidades que tornam a ouvidoria relevante para os negócios.

III Fórum Paulista de Integração Varejo & Indústria: realizado pela SA Varejo, o tema do ano foi Transformação acelerada do varejo: como se preparar, e contou com a participação da TBNNet.

Open Insurance Week: participamos do maior evento sobre *open insurance* do País, que contou com debates relevantes para o setor, análises de tendências e futuro para o mercado segurador.



Podcast Tudo Conectado TecBan

Em 2021, colocamos no ar mais um canal de comunicação, o *podcast* Tudo Conectado TecBan. Abordamos temas relevantes do universo de finanças, negócios, tecnologia, inovação, comportamento e mercado *business-to-business* (B2B), a fim de contribuir com o desenvolvimento do ecossistema econômico brasileiro.

O programa recebe especialistas para uma conversa descomplicada sobre os temas que impactam diretamente o setor financeiro e a inovação no Brasil. Está disponível nas principais plataformas de *streaming*. Em menos de um ano no ar, o canal já recebeu quase mil acessos e transmissões dos episódios.

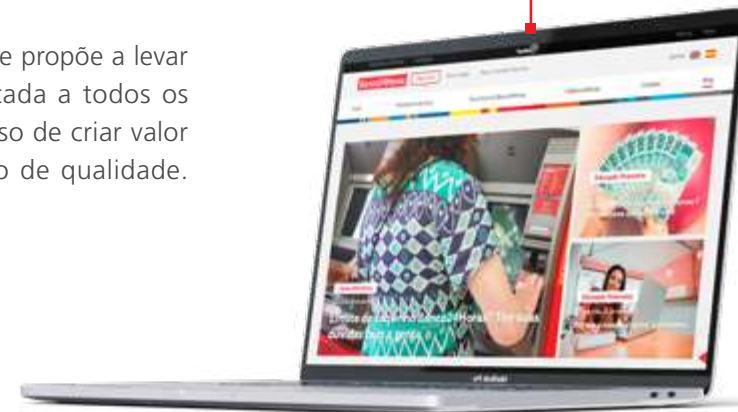


Blog do Banco24Horas

Criado em 2020, o *blog* do Banco24Horas se propõe a levar educação financeira de forma descomplicada a todos os brasileiros, em linha com nosso compromisso de criar valor para a sociedade por meio de informação de qualidade.

Em 2021, o *blog* recebeu mais de

1,8 milhões de acessos



Blog da TecBan

Com conteúdos exclusivos, o *blog* da TecBan mergulha no mundo da tecnologia e dos nossos negócios. Tem como foco o cliente, para levar informações sobre ferramentas que podem alavancar seus negócios e que a TecBan oferece com excelência.

Apenas entre outubro e dezembro de 2021, quando o *blog* esteve no ar, foram cerca de

2 mil acessos aos conteúdos



Futuro

Estamos sempre em transformação, movimentando-se conforme as mudanças do mundo, com foco em criar diferenciais competitivos sustentáveis no setor financeiro. Nossa estratégia está centrada em diversificação de receitas, expandindo em produtos e em mercados atendidos. Já estamos colocando em prática estratégias de distribuição, base de produtos e escalabilidade para atingir novos parceiros de negócios.

Outra aposta é o *Open Banking*. Nossa plataforma integra, de forma simples, diferentes interfaces de programação, permitindo que as instituições financeiras disponibilizem seus serviços aos clientes. Também ficamos na vanguarda ao iniciar a operação da nossa plataforma de *Open Insurance*.

Temos orgulho por estarmos há quase quatro décadas reinventando o modelo de autoatendimento financeiro do País, por meio de novos serviços, processos, tecnologias e soluções que nos impulsionaram ao lugar em que estamos hoje.

Nosso caminho para o futuro tem **quatro vias principais**:



Créditos

Diretoria responsável pela publicação

Jaques Rosenvaig – CEO

Luiz Eduardo Seixas Stefani – Diretor de Autoatendimento

Roberto Baumgartner Junior – Diretor de TI

Vitor Carlos Chiavelli – Diretor de Negócios e Relacionamento

Marcelo Gomes de Oliveira – Diretor Administrativo de Finanças e Pessoas

Nelson Tavares de Pinho – Diretor de Ciclo de Numerário

Coordenação

Marketing, Marca e Comunicação

Fale conosco

imprensa@tecban.com.br

Consultoria responsável

TheMediaGroup

