

Faz acontecer e abre caminhos



tecban.com.br

**Relatório
Anual 2022**



Índice

Sobre este relatório	03
Mensagem do CEO	04
A TecBan	05
Relacionamento com clientes	61
Comunicação e marca	65
Reconhecimentos	71
Créditos	74

Sobre este relatório

Os dados aqui relatados compreendem o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022 e apresentam, com transparência e objetividade, os principais resultados alcançados pela TecBan durante o período.

O conteúdo do relatório contempla temas relevantes para a estratégia da empresa, que refletem a sua atuação diante de clientes, parceiros e sociedade, além de entregas, realizações e conexões com o futuro sustentável para o negócio.

Destaca-se o seu papel social, o protagonismo na agenda de inovação e tecnologia do sistema financeiro nacional, por meio de uma atuação que tem qualidade, eficiência e segurança como premissas.





Mensagem do CEO

Caros leitores,

Há 40 anos, a TecBan gera eficiência e contribui com uma redução de custos estimada em mais de R\$ 5 bilhões ao ano para o ecossistema financeiro brasileiro.

Nascemos com a criação do Banco24Horas e a partir dele desenvolvemos um ecossistema de serviços e soluções que proporcionam conveniência, capilaridade, disponibilidade, segurança, escala e inovação, com o cliente no centro das decisões.

Impulsionamos a inovação e acreditamos que a tecnologia é essencial para trazer produtividade e eficiência, com o desafio constante de ser relevante para as pessoas e escalável para as empresas.

O último ano deixou ainda mais evidente que a convergência dos mundos físico e digital é o que transformará as indústrias no futuro próximo. Diante dos desafios logísticos e de infraestrutura do Brasil, os novos caminhos apontam para a democracia do “E” e a convivência entre os meios de pagamento e soluções. Assim, promovemos a verdadeira inclusão financeira.

Presente e futuro caminham juntos. Investimos mais de R\$ 4 bilhões na última década em novos produtos e soluções, consolidando a inovação em toda a organização. Investimos constantemente em tecnologia para tornar nossos serviços mais ágeis e acessíveis, com segurança, aprimorando a experiência dos clientes para torná-la fácil, conveniente e segura.

Boa leitura!

Jaques Rosenzvaig
CEO TecBan

A TecBan



Quem somos

“Nascemos para **gerar eficiência** para o sistema financeiro. Estamos sempre em movimento para trazer resultados através da inovação, com **soluções que impulsionam a economia brasileira.**”

O Banco24Horas, que nasceu com a TecBan, encerrou 2022 presente na vida de 153 milhões de pessoas, o equivalente a 71,8% da população, com mais de 24,1 mil caixas eletrônicos, distribuídos em mais de 1,1 mil cidades. Por meio da capilaridade e do volume de soluções financeiras, proporcionamos autonomia para os brasileiros e conectamos mais de 150 instituições, que oferecem mais de 90 serviços disponíveis.

Tudo isso transformou o Banco24Horas na empresa líder mundial em volume de saques.

A TecBan, contudo, vai muito além do Banco24Horas. Ao longo do tempo, ampliamos a nossa atuação por meio de um ecossistema de serviços e soluções que impactam positivamente a cadeia como um todo. Criamos unidades de negócio estratégicas, como a TBForte (gestão de numerário e transporte de valores), a TBNNet (telecomunicações) e a Serviços Integrados, que abarca uma série de soluções nos campos operacional e logístico. Um ecossistema completo que agrega valor, segurança e eficiência para diferentes setores da economia brasileira.

Sempre atenta às novas tecnologias e oportunidades, a TecBan foi a primeira empresa brasileira a colocar a sua plataforma de *Open Finance* em produção, ainda em 2021, iniciando a integração com o *Open Insurance* em 2022.



Para saber mais sobre a nossa história, clique aqui.

+ de
7 mil
colaboradores diretos

10 mil
prestadores de serviço

+ de
100 mil
empregos diretos e indiretos



Encerramos o ano com receita bruta consolidada de **R\$ 4 bilhões, alta de 5,4%** ante 2021.



Com uma oferta de mais de 90 serviços, transformamos o caixa eletrônico em um ponto de relacionamento e conveniência que vai além do saque e tem um papel de banco comunitário. O caixa eletrônico vem se consolidando como um *hub* de serviços, oferecendo opções de soluções e serviços financeiros e não financeiros em um único canal em todas as regiões do Brasil, garantindo escalabilidade para serviços digitais, como recarga, *gift card*, entre outros.

Acreditamos em um futuro de convivência harmônica entre os meios de pagamento e as alternativas que promovem inclusão e empoderamento para os brasileiros.

Conectar, integrar e evoluir

A economia compartilhada se torna cada vez mais fundamental para possibilitar que as instituições ganhem capilaridade e cheguem de fato aos seus clientes. A TecBan tem um papel estratégico nesse sentido. Contamos com soluções tecnológicas para promover a convergência entre o físico e o digital e para contribuir com a inclusão financeira de diferentes públicos no sistema bancário.

A TecBan nasceu sob o conceito de economia compartilhada, plataforma aberta e inclusiva, que permite que todos tenham acesso à nossa capilaridade. Isso faz diferença, pois nossa infraestrutura é aberta desde o início, o que facilita a integração e conectividade com novas tecnologias.

O compartilhamento de infraestrutura com foco em eficiência é uma das premissas de nosso modelo de negócios. Há pouco tempo, a TecBan iniciou um novo formato de projeto piloto no qual caixas eletrônicos do Banco24Horas foram instalados em agências.

Já temos mais de 50 *fintechs* conectadas no Banco24Horas, por meio do HubDigital, por exemplo. Já somamos mais de R\$ 7 bilhões movimentados por meio do Saque Digital, com o qual as pessoas conseguem sacar sem cartão ou por QR Code. A TecBan também foi a primeira empresa brasileira a colocar a sua plataforma de *Open Finance* em produção, iniciando a integração com o *Open Insurance* em 2022.

Abrimos caminhos que geram benefícios hoje e para o futuro

São 40 anos de experiência e investimentos constantes em tecnologia e inovação para abrir espaço para novos negócios. Há muitas oportunidades, e a TecBan sempre investe para potencializar e transformar inovação e tendência em soluções de valor para todo o ecossistema econômico, um dos que mais tem passado por mudanças e melhorias nos últimos anos.

Grande parte desse movimento se deve à busca contínua por mais eficiência, melhora na qualidade dos serviços e maior foco no relacionamento com os clientes. Nosso modelo de negócios nos possibilita, desde a nossa origem, compartilhar eficiência, gerar valor e obter resultados consistentes e sustentáveis.

2022 em números

(dados combinados do grupo)

Receita bruta consolidada:

R\$ 4 bilhões

= alta de 5,4% na comparação com 2021

Lucro líquido consolidado:

R\$ 46 milhões

Investimentos:

R\$ 420 milhões

Resumo operacional (2021 x 2022)

+ 4,6%	Receita bruta combinada de R\$ 4 bilhões.
+ 4,0%	Receita líquida combinada de R\$ 3,5 bilhões.
+ 30,3%	Receita bruta, exceto Banco24Horas, de R\$ 388,6 milhões.
+ 29,5%	Receita bruta no Banco24Horas, exceto acionistas, de R\$ 759,7 milhões.
+ 29,8%	Alavancagem da diversificação de receitas de R\$ 1,1 bilhão.
+ 5,7%	Lucro bruto de R\$ 912,2 milhões, disciplina na gestão dos custos operacionais e crescimento saudável em relação à receita.
+ 8,8%	Patrimônio líquido após as destinações estatutárias de R\$ 937,6 milhões.
+ 56,7%	Geração de fluxo de caixa operacional de R\$ 745,9 milhões.



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



40 anos TecBan

Em 2022, a TecBan e o Banco24Horas completaram quatro décadas de existência. Nesses 40 anos, o Brasil passou por diferentes momentos econômicos, uma série de troca de moedas e sofreu o impacto de crises financeiras globais. O setor financeiro também mudou: chegaram os bancos digitais, surgiram as *fintechs* e, mais recentemente, o *Open Finance*, além das inovações e adaptações necessárias dos bancos já estabelecidos no mercado brasileiro.

Nossa longevidade é a prova de que somos capazes de inovar, nos adaptar e crescer em um ambiente em constante transformação, mesmo diante dos contextos mais desafiadores. Tudo isso sem deixar de lado o nosso propósito: oferecer soluções que conectem os brasileiros e as instituições, promovendo um setor financeiro cada vez mais seguro, eficiente e inclusivo.

Celebração dos nossos 40 anos

Como parte da comemoração de aniversário, elaboramos uma série de ações de comunicação para promover a TecBan e as suas empresas com diferentes públicos.

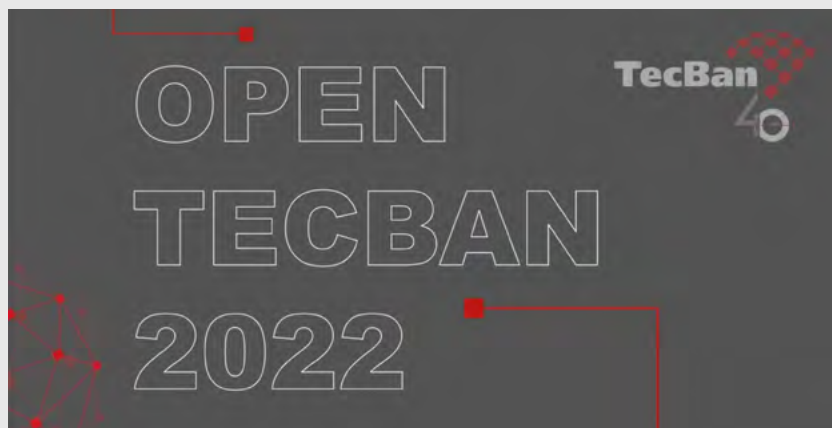


Parceria TecBan e MIT *Technology Review*

Gravamos quatro episódios de podcast com executivos da TecBan, especialistas do mercado e editores da publicação MIT *Technology Review* sobre o futuro do dinheiro, economia compartilhada, *Open Banking* e integração física e digital no mercado financeiro brasileiro. Os episódios estão disponíveis em diversas plataformas.

Ainda com a MIT *Technology Review*, a TecBan desenvolveu uma edição especial da revista sobre o futuro dos meios de pagamento, discutindo os principais desafios e tendências.





Websérie Open TecBan

Ao longo de quatro episódios, a websérie Open TecBan trouxe dados sobre o futuro do dinheiro no pós-pandemia, *cases* mundiais sobre os meios de pagamento e o mercado global de caixas eletrônicos.



Pesquisa sobre o uso do dinheiro no Brasil

Em outubro, o Banco24Horas lançou uma pesquisa sobre a utilização do dinheiro no Brasil, com foco no comportamento em relação ao uso do papel-moeda e dos caixas eletrônicos. A divulgação ocorreu em uma *live* no canal da TecBan no [YouTube](#) e no [LinkedIn](#).

Vídeo institucional

Em setembro, lançamos um vídeo institucional para apresentar o papel de liderança da TecBan na transformação tecnológica e inovação no setor financeiro, que gera benefícios e impactos diretos e indiretos a outros segmentos da economia nacional.



Campanha publicitária

A celebração dos 40 anos da TecBan e do Banco24Horas também foi marcada pelo lançamento de uma campanha publicitária, produzida pela BETC Havas.



Estratégia de negócio: conexão entre o físico e o digital

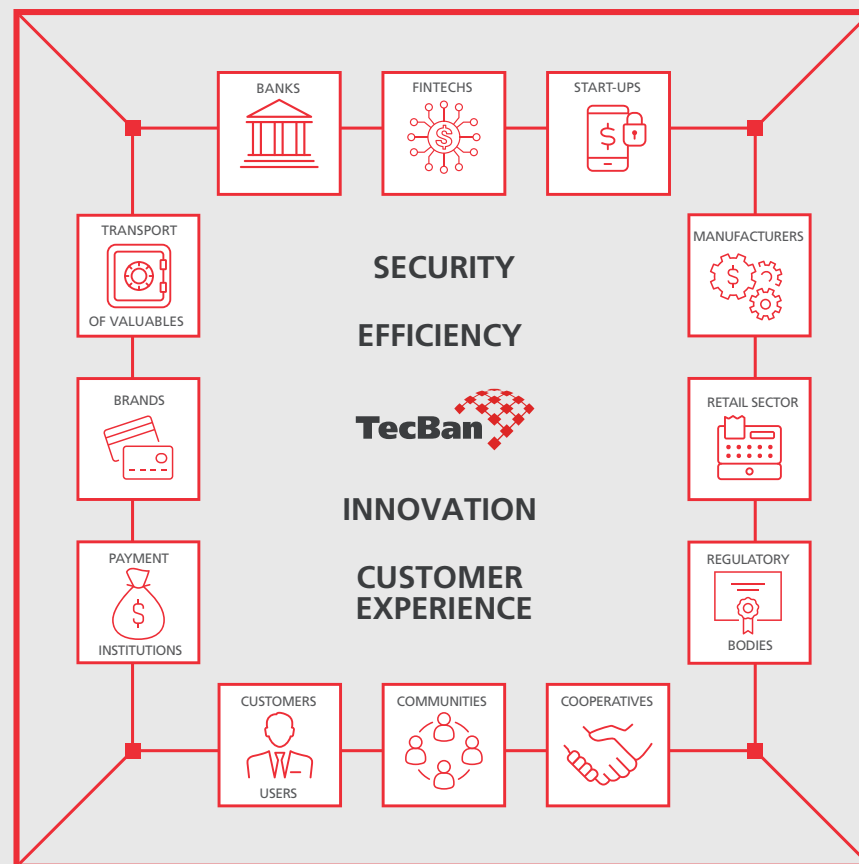
Nossa estratégia de negócio tem como ponto central a convergência entre os meios físico e digital, com ênfase na diversificação de produtos e clientes. Nossos números demonstram a crescente ampliação da diversificação de receitas nos últimos anos: em 2017, as receitas extra Banco24Horas e extra Grupo representaram 2,8% do total; em 2022, essa parcela saltou para 11,4%. Além disso, fortalecemos o Banco24Horas com o crescimento do faturamento com outros clientes que não acionistas.

Em 2022, fortalecemos a nossa posição de liquidez com uma alavancagem de 1,9x de EBITDA e com o aumento de 56,7% no fluxo de caixa operacional, que atingiu R\$ 745,9 milhões. Isso associado à continuidade dos níveis de investimentos no negócio resultou em R\$ 420 milhões investidos em 2022.

Por um lado, atuamos na diversificação do portfólio, contando com o olhar atento da área de Produtos, que traz *feedbacks* de potenciais clientes para a criação de soluções. Por outro lado, há a busca ativa de novos clientes por parte da área Comercial, para alavancar novos negócios com clientes tradicionais.

Em 2022, reestruturamos e impulsionamos essa vertente comercial ao criarmos uma área especificamente voltada para buscar novos clientes e negócios.

Para fortalecer e ampliar a convergência entre o físico e o digital e diversificar o nosso leque de produtos, baseamo-nos em três pilares estratégicos: tecnologia, capilaridade e olhar para novas oportunidades, como o *shared banking*.



Programa ESG

Com o intuito de avançarmos cada vez mais na realização das práticas dos aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês), em 2021, começamos a desenhar o Programa ESG da TecBan, com o apoio da consultoria internacional *PricewaterhouseCoopers* (PwC). Naquela primeira fase, foi feito um diagnóstico envolvendo a alta liderança.

A segunda etapa de desenho do programa, que se desenvolveu ao longo de 2022, levou em conta a identificação de temas materiais, a avaliação de maturidade ESG em empresas do grupo, propostas de diretrizes, metas, indicadores e seus alinhamentos aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU). Também repensamos a estrutura de governança para se adequar aos novos desafios.



Pilares ESG



AMBIENTAL

Gestão dos impactos ambientais

- Consumo de energia
- Emissões de gases de efeito estufa (GEE)
- Descarte sustentável e economia circular



SOCIAL

Cuidado com as nossas pessoas

- Inclusão financeira e digital
- Diversidade & inclusão
- Saúde & segurança
- Capacitação de colaboradores



GOVERNANÇA

Gestão responsável, transparente e inovadora

- Desempenho econômico-financeiro
- Segurança e privacidade dos dados
- Atuação ética e transparente
- Tecnologia & inovação

Cada um dos pilares tem um representante de uma área diferente da empresa, formando um grupo com pensamentos diversos para os temas ESG.

Os próximos passos do programa incluem a implantação das ações mapeadas pela consultoria, com foco na introdução de indicadores e metas.

ESG com os colaboradores

Entendemos que a temática deve ser trabalhada com todos os colaboradores da TecBan, para gerar conscientização e engajamento. Por isso, em 2022, fizemos a divulgação dos projetos que a empresa já desenvolve em termos ambientais, sociais e de governança. Ao todo, 1,1 mil colaboradores participaram de palestras internas com esse objetivo, de forma voluntária.

Nossas práticas ESG

Ambiental

Manutenção e descarte sustentável de caixas eletrônicos

Caixas eletrônicos e o meio ambiente

Os caixas eletrônicos são o nosso principal ativo físico. Ao longo de nossa atuação, temos reduzido drasticamente o seu impacto ambiental, aumentando o seu tempo de vida, trabalhando de forma inteligente na logística, na manutenção e no reposicionamento entre os nossos pontos.

**Mais de
90%**
dos resíduos
gerados foram
reciclados

**Parcerias
estabelecidas**
para revitalização de
equipamentos evitam
o descarte precoce
de caixas

Você sabia...

Nossos caixas têm o
tempo médio de vida de

15 anos,
tempo superior ao
praticado no mercado

Redução das emissões de GEE:

Instalação de caixas em
regiões periféricas
evita o deslocamento aos
grandes centros

Caixa eletrônico reciclador
evita o uso de envelopes
e visitas do carro-forte

+ de 2,4 milhões de
chamados técnicos são
atendidos remotamente,
evitando o deslocamento
das equipes

Carbon Disclosure Project (CDP)

Pelo sexto ano seguido, respondemos ao questionário do CDP, organização internacional sem fins lucrativos que ajuda empresas e cidades a divulgarem indicadores de impacto ambiental. Em 2022, mantivemos o patamar de consciência, nota C.

Carro-forte elétrico

A TecBan, por meio da sua empresa de transporte de valores, a TBForte, apresentou ao mercado, em 2022, o seu primeiro carro-forte 100% elétrico. O uso desse novo veículo faz parte do compromisso de sustentabilidade da marca e de redução à agressão ao meio ambiente.

O modelo adquirido pela empresa é o IEV 1.200 T Plus, da JAC Motors, com motor elétrico de 170 cavalos de potência, com 1.200 quilos de torque (o modelo à combustão tem 650 quilos de torque), e autonomia para rodar até 240 quilômetros com uma única carga, mais do que suficiente para as operações diárias no perímetro urbano. Além de não emitir qualquer quantidade de gases poluentes, a manutenção desse tipo de veículo é mais barata, devido ao baixo número de componentes mecânicos

“ A TecBan, por meio da sua **empresa de transporte de valores**, a TBForte, apresentou ao mercado, em 2022, o seu primeiro carro-forte **100% elétrico.** ”

existentes se comparado a um veículo tradicional, gerando assim maior custo-benefício e bom retorno sobre o investimento.

Além do carro-forte 100% elétrico, a TBForte também adicionou carros-leves elétricos à sua frota, da JAC Motors (modelo JAC E-JS1). A função dos carros-leves é fazer a escolta e garantir a segurança do atendimento técnico da TecBan durante manutenções em caixas eletrônicos do Banco24Horas que necessitam da abertura do cofre.

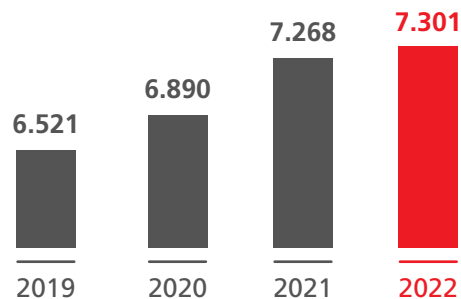


Social

Olhar para dentro da TecBan

As pessoas são o principal elemento de todas as nossas relações e o que possibilita todas as conexões que temos estabelecido ao longo de nossa trajetória. Prestamos serviços para a sociedade por meio de pessoas e para pessoas, e os nossos colaboradores são a chave essencial para o sucesso de todos os projetos e negócios.

Total de colaboradores TecBan



II Semana da Diversidade

Em 2022, abordamos a diversidade em seus mais variados aspectos: diversidade racial, religiosa, diversidade de gênero, etária, pessoa com deficiência e LGBTQIAP+, bem como temas como segurança psicológica e ambiente de trabalho seguro.

8 eventos

12
horas de
programação

774
participantes

Histórias diversas

Projeto em parceria com o Museu da Pessoa, foi viabilizado pela Lei Federal de Incentivo à Cultura (PRONAC 204741), por meio do Ministério da Cultura do Governo Federal. O projeto foi produzido após extensa pesquisa a várias mãos e com participação dos próprios colaboradores da empresa. Pessoas de diferentes origens, características, cargos, pertencentes a um ou mais eixos de diversidade, que por meio de um processo de escuta, colocaram suas próprias dúvidas sobre o tema e seus interesses sobre o assunto.

Conta com a publicação do livro “Os desafios da diversidade no mercado de trabalho” e uma série de podcasts e vídeos, na qual apresentamos quinze personagens que incorporam a luta diária por respeito e pelo direito de sonhar. Abordando os principais temas de diversidade: Raça e Etnia, Gênero e Sexualidade, Pessoas com Deficiência, Gerações, Diversidade Cultural e Religião.

Para saber
mais, acesse
os materiais
do projeto:



E-book



Playlist



Podcast

Guia de Diversidade

Desenvolvemos um guia com o que acreditamos serem os temas mais relevantes da atualidade e com os assuntos apontados por nossos próprios colaboradores em uma pesquisa a respeito: raça e etnia, gênero e sexualidade, pessoas com deficiência, gerações, diversidade cultural e religião.

O documento teve a produção coordenada pelo Grupo de Diversidade da companhia e serve como um farol de comportamentos aceitos e não aceitos, para a construção de relações pautadas por respeito e acolhimento.

O conteúdo está alinhado aos ODS, da ONU, e se baseia no propósito e nos valores da TecBan, que incluem a ética e a valorização das pessoas.

Treinamentos

Dispomos de normas e políticas que incentivam a educação continuada, que vemos como uma ferramenta transformadora da sociedade. Há uma equipe dedicada a treinamentos corporativos, responsável

pela estrutura e planejamento dos temas. Entre os principais assuntos trabalhados em desenvolvimento de pessoas estão carreira, mérito e/ou promoção, nivelamento de conhecimento e acesso a temas ambientais, de direitos humanos e diversidade.

Em 2022, oferecemos 6.774 horas de treinamentos para líderes, incluindo TecBan, TBNNet e Serviços Integrados. Nosso objetivo é o desenvolvimento profissional dos colaboradores, alinhado a estratégias da empresa. Utilizamos a metodologia de *objectives and key results* (OKRs – trimestrais, semestrais e anuais) para confecção das metas, indicadores de qualidade e avaliação de progresso. Em nosso processo anual de gestão de desempenho, temos ainda ferramentas como o plano de desenvolvimento individual gerido pelo próprio funcionário, com acompanhamento semestral do gestor imediato.

Como forma de acompanhar a efetividade dos treinamentos, usamos indicadores de presença, avaliações de reação dos treinamentos e consultorias ou palestrantes.

Questionário do Instituto 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 é uma fonte de *insights* para a TecBan, especialmente na frente social.



Olhar para fora da TecBan

Inclusão financeira é o nosso negócio

O *core business* da TecBan é social por excelência, haja vista que se relaciona à inclusão financeira da população e ao desenvolvimento socioeconômico do País. Um dos grandes exemplos disso é a capilaridade do Banco24Horas, que leva serviços bancários e outras transações tanto a periferias de grandes cidades quanto a pequenos municípios no interior do Brasil.

Potência das Favelas Banco24Horas

Em parceria com o G10 Favelas, promovemos um evento em Paraisópolis, comunidade da capital paulista, no dia 4 de novembro (Dia da Favela), além de outras iniciativas. Nossos objetivos incluíam a celebração da potência criativa e econômica das comunidades, a ativação de territórios da marca Banco24Horas e o estímulo à educação e ao desenvolvimento de profissionais de tecnologia da informação (TI). Assim, a companhia pretende apoiar, capacitar e recrutar talentos na periferia.



Ações desenvolvidas

- Roda de conversa sobre empreendedorismo nas favelas, com participação de executivo do Banco24Horas;
- Show gratuito para a comunidade do músico Projota, com transmissão ao vivo nas redes sociais do Banco24Horas;
- Programa de 25 bolsas de estudo para um curso de programação da Mastertech;
- Experiência profissional na TecBan do aluno com a melhor *performance* no curso de programação e perfil de acordo as oportunidades disponíveis na empresa.

Capacitação de jovens da periferia

Apoiamos o projeto Jovens Mediadores, em parceria com o instituto NUA (Novas Visão da Arte), na formação de 60 jovens entre 15 e 17 anos, residentes do bairro São Miguel Paulista, na capital de São Paulo. O projeto tem o objetivo de capacitar esses jovens em técnicas de mediação de conflitos e comunicação não violenta dentro da comunidade. O projeto tem duração de 12 meses e se encerra em junho de 2023.

O Jovens Mediadores é resultado de uma parceria com o Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (FUMCAD), com o Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA) e com a Secretaria de Direitos Humanos e Cidadania Prefeitura de São Paulo.

Projeto Catadores

Em 2022, realizamos o patrocínio do Projeto Catadores, em parceria com a Alicerce Educação. A iniciativa auxiliou na qualificação profissional e na base educacional de jovens e adultos que se dedicaram ao recolhimento de materiais recicláveis no bairro do Glicério, na capital paulista.



Ao longo de quatro meses, os alunos se encontraram três vezes por semana no Centro Educacional Dom Orione (CEDO), no Bixiga, bairro em que fica a sede da TecBan, em São Paulo. O Projeto Catadores está ligado aos nossos esforços para promover a inclusão por meio da educação e, nesse caso, atuando com a comunidade do entorno.

Fortalecimento da educação infantil

As restrições impostas pela pandemia de Covid-19 impactaram o aprendizado de crianças em idade escolar. Pensando em minimizar possíveis prejuízos, a TecBan e a Alicerce Educação firmaram uma parceria para realizar um curso de reforço escolar gratuito com foco na alfabetização e no ensino fundamental de crianças do bairro Santo Antônio, em Osasco (SP). O projeto, iniciado no segundo semestre de 2022, atendeu gratuitamente crianças de 5 a 12 anos. Ao todo, 20 crianças foram beneficiadas.

Governança

Em nossa estrutura de governança, temos um Conselho de Administração, que define as diretrizes e 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.

O Grupo de Gestão de Riscos é responsável por deliberar ações sobre riscos e oportunidades das empresas do grupo, cujo monitoramento é realizado pela alta liderança, seguindo a metodologia 3 Linhas.

Em 2022, fizemos adequações em nossa estrutura de governança para contemplar os novos desafios relacionados a temas ambientais, sociais e de governança, conforme o nosso Programa ESG.

Como forma de seguir evoluindo em termos de governança e ética, em 2022, promovemos algumas iniciativas:

I – Revisão do Código de Conduta: com um olhar sobre o novo contexto de trabalho, que envolve o trabalho remoto, e para temas contemporâneos, como o uso de redes sociais, revisamos o nosso Código a fim de abarcar novas questões.

II – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): em 2022 o foco foi fazer o trabalho de conformidade à LGPD com os fornecedores. Para isso, revisitamos 100% dos contratos com fornecedores, com inclusão de cláusulas específicas e início de *due diligence*.

Além disso, fizemos treinamentos específicos para a lei com os colaboradores. Entendemos que todo colaborador deve ser também um guardião da LGPD na empresa.

Estrutura de governança

Responsável por monitorar o trabalho no Núcleo ESG e facilitar agendas de aprovação de estratégias com a Diretoria-Executiva, além de levar ao Conselho de Administração o resultado dos trabalhos executados.

Conselho de Administração

Diretoria-Executiva

Sponsor do projeto

Gestão do projeto (Núcleo ESG)

Com o objetivo de desdobrar as iniciativas que foram priorizadas no Programa ESG construído com a PWC, o Núcleo ESG é responsável por levar os temas priorizados às áreas correlacionadas da companhia para a criação de um grupo de trabalho visando à elaboração e implementação do projeto, garantindo o cumprimento do cronograma previsto. Cabe ao Núcleo ESG a consolidação dos resultados dos projetos para a prestação de contas ao *sponsor* do projeto, Diretoria e Conselho de Administração.

Grupo de Trabalho – Pilar E

Grupo de Trabalho – Pilar S

Grupo de Trabalho – Pilar G

Grupo de Trabalho – Comunicação

Grupos criados pelo Núcleo ESG conforme demanda de priorização das iniciativas, para garantir a elaboração e a implementação dos planos de ação. Nele, faz parte pelo menos um membro de cada empresa da companhia, representando as áreas responsáveis pelos temas em questão, que detêm o conhecimento e o poder de garantir a mudança efetiva e a geração de valor para a TecBan.

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 os 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.



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.



Linha Ética

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.



Ouvidoria

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

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

Em 2022, a Ouvidoria da TecBan desenvolveu duas ações principais:



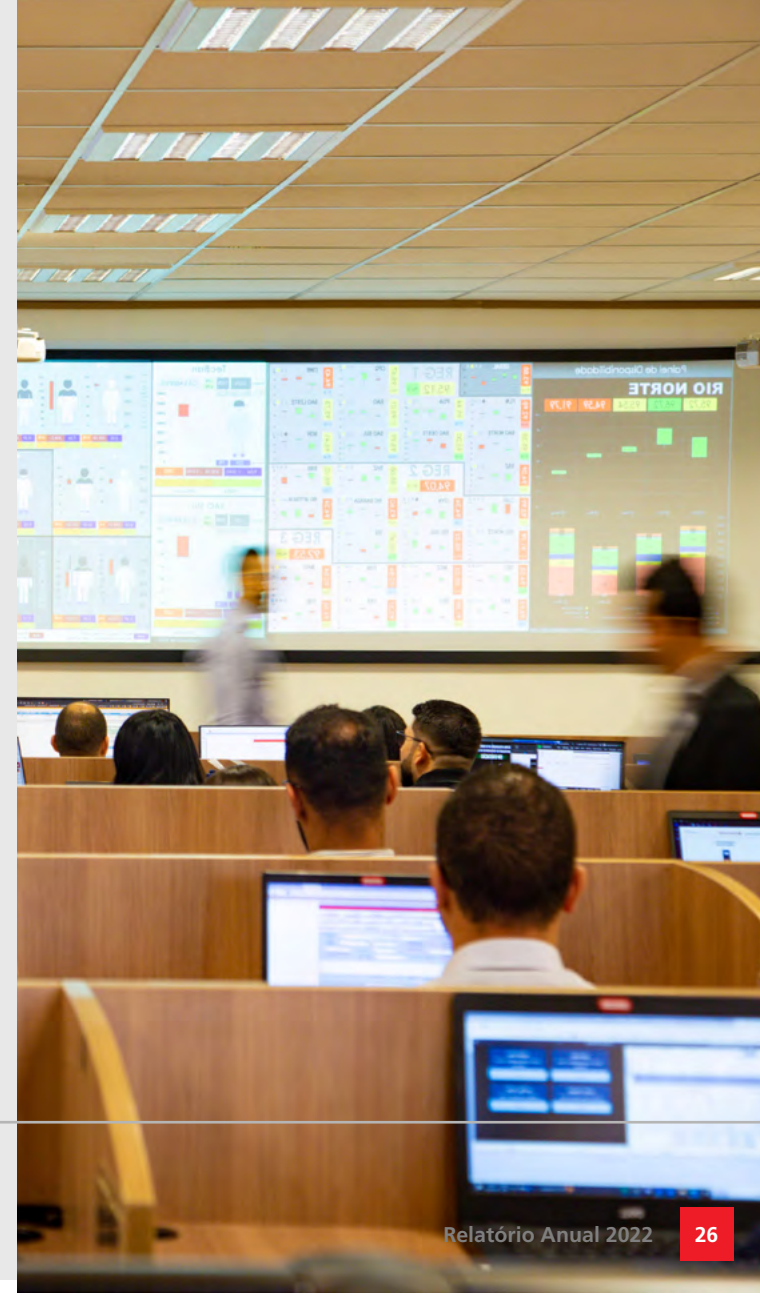
I – Jornada de Ingresso: Com o intuito de capturar as percepções e os sentimentos que fazem os novos clientes ingressarem na TecBan e dos clientes existentes adquirirem novas soluções/produtos, a Ouvidoria TecBan conduziu uma pesquisa transacional para medir a experiência de ingresso de clientes no *Open Finance*. Realizada em julho, a pesquisa trouxe uma nota de satisfação geral de 9,1. Mesmo com o resultado positivo, foi criado um grupo executivo de trabalho a fim de avaliar oportunidades de melhorias dos processos.

II – Atuação para entender o olhar do cliente: Compreender os estágios percorridos pelo cliente até a implementação do produto é fundamental para o alinhamento de expectativas e

para proporcionar melhores experiências para os clientes. Pensando nisso, a Ouvidoria TecBan identificou uma forma de contribuir com “olhar do cliente”, participando das reuniões durante todas as fases dos projetos.

Utilizando o fluxo-padrão de projetos, a Ouvidoria teve acesso a todas as documentações envolvidas, podendo comprovar se as necessidades e expectativas dos clientes, mapeadas na primeira reunião de trabalho, foram consideradas e atendidas em todas as etapas do projeto.

Em 2023, a Ouvidoria irá representar os clientes em modelos diferenciados de projetos que demandem maior agilidade de implantação, como nos casos que envolvam *startups* e *fintechs*.



Diversificação que cresce ano a ano (em milhões)

Tecnologia e inovação

O sistema financeiro depende de soluções inovadoras, e desenvolvemos constantemente produtos e serviços que atendam às demandas, até mesmo antes de elas se materializarem, como no caso do *Open Finance*.

Para inovar, mantemo-nos próximos de *startups* e atuamos com instituições – como o Banco Central – em grupos de trabalho voltados para novas regulamentações. Ainda, seguimos atentos ao que o mercado pode necessitar – gerando oportunidades para a TecBan –, especialmente por meio das transformações recentes do sistema financeiro.

Ao mesmo tempo, investimos continuamente na modernização dos produtos e equipamentos que já oferecemos. Em 2022, por exemplo, destinamos R\$ 160 milhões para a inovação tecnológica dos nossos caixas eletrônicos.

R\$ 160 milhões

investidos em inovação tecnológica do parque de caixas eletrônicos

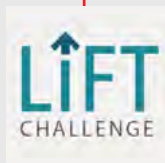
R\$ 80 milhões

em investimentos em inovação e novos negócios

Aumento de 50%

na tomada de crédito da Lei do Bem¹ em relação a 2021

¹ A Lei do Bem, instituída em 2005, oferece incentivos fiscais para as empresas que realizam atividades de pesquisa e desenvolvimento de novos produtos, processos e serviços.



TecBan tem projeto selecionado para Laboratório de Inovação do Banco Central

Em 2022, a TecBan foi uma das nove instituições selecionadas para participar do LIFT *Challenge*, edição especial do Laboratório de Inovações Financeiras e Tecnológicas (LIFT), realizado pela Federação Nacional de Associações dos Servidores do Banco Central (FENASBAC) em parceria com o Banco Central do Brasil (BACEN).

O desafio reúne participantes do mercado interessados em desenvolver um produto minimamente viável (MVP) que atenda ao foco da edição: avaliar casos de uso da moeda digital emitida pelo BACEN (o real digital), bem como a sua viabilidade tecnológica.

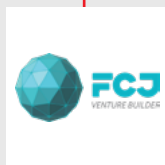
A TecBan, em parceria com a Capitual, apresentou uma solução de armários inteligentes. O piloto criado pelas duas empresas testa a tecnologia do real digital em conjunto com a internet das coisas (IoT), garantindo assim que as transações financeiras sejam efetuadas apenas quando o comprador retira o produto e conclui a operação. Ou seja, os armários inteligentes atuam como uma espécie de cofre, que só libera o pagamento quando o usuário insere o código da compra e pega a encomenda.

Para demonstrar a utilização dos armários inteligentes no processo de intermediação financeira do real digital, foi criada uma estrutura de testes com dois armários exclusivos para o projeto LIFT *Challenge*, sendo um em São Paulo (TecBan) e outro em Brasília (FENASBAC). Ambos contam com a rede privada de *blockchain Ethereum* para a criação de contratos inteligentes integrados.

Um dos principais aprendizados foi trabalhar com a modularização de contratos inteligentes, integrados aos armários, aumentando a eficiência de processos logísticos e garantindo a entrega do valor financeiro negociado mediante à validação e finalização, que nesse caso é representada pelo fechamento da porta do armário.



Para saber mais sobre o funcionamento do real digital e o projeto da TecBan, acesse o [vídeo](#).



ATMosfera Ventures: fomento à inovação aberta

Em 2022, a TecBan lançou o seu programa *Corporate Ventures Builder*, o ATMosfera Ventures, com o objetivo de selecionar *startups* para desenvolver soluções inovadoras que ampliem o portfólio e a diversificação de receita da empresa.

O modelo fomenta a inovação aberta na companhia, reforçando a estratégia de antecipar tendências por meio de parceria com *startups* voltadas para o *phygital* (união dos meios on-line e off-line).

Quase 100 *startups* se cadastraram, e, após seleção, cinco entraram para o portfólio do ATMosfera. Ao longo de 2022, essas empresas realizaram iniciativas de testes e contaram com a mentoria de executivos da TecBan na cocriação de iniciativas.

O objetivo é contar com um portfólio de 30 parceiros nas teses:

- Fomentar a otimização de custos por meio da economia compartilhada;
- Criar comodidade aos clientes e usuários;
- Gerar economia e valor para empresas e corporações (*business-to-business* – B2B);
- Aumentar a credibilidade de serviços nos segmentos *business-to-business-to-consumer* (B2B2C); e
- Disponibilizar troca de informações mais seguras.

Capilaridade

A capilaridade é o maior diferencial da TecBan, e nosso investimento nesse aspecto se mantém ano a ano. Em 2022, por meio do Banco24Horas, nossa rede se ampliou, e chegamos a mais 2,3 milhões de pessoas, totalizando mais de 153 milhões de brasileiros alcançados.

A demanda pelos serviços financeiros que oferecemos é grande: sete em cada dez brasileiros gostariam de maior presença de caixas eletrônicos em estabelecimentos diversos, segundo pesquisa do Banco24Horas e do Instituto Locomotiva, de agosto de 2022. Essa demanda ocorre sobretudo entre os que têm o dinheiro como forma de pagamento preferida, as classes mais baixas e na região Nordeste.

A ampliação da nossa capilaridade significa que não só os grandes bancos tradicionais chegam a mais gente, mas também os digitais, cooperativas

e outras instituições financeiras que fazem parte do HubDigital TecBan – além de todos os outros tipos de transações que o Banco24Horas oferece.

Estamos nos grandes centros urbanos, mas também em periferias e em locais remotos que, muitas vezes, não contam com outra opção de serviço bancário. Alcançar esses lugares exige a criação de novas soluções, como o Atmo e o totem do Banco24Horas. Mais compactos que um caixa

eletrônico tradicional, esses dois dispositivos se consolidaram entre o público em 2022, com a ativação de 224 novos equipamentos, e presença em 228 municípios no total, facilitando o saque nos comércios de todo o Brasil.

Poder chegar a diferentes regiões é ainda um diferencial para a nossa mídia *out of home*, o Mídia Banco24Horas, capaz de alcançar públicos mais diversos.

Expansão do ecossistema do Banco24Horas

+ 85 novas cidades
atendidas em 2022, representando
2,3 milhões de pessoas

Cobertura de **1.107**
municípios, equivalente a
71,8% da população do País

“**Sete a cada 10** brasileiros gostariam de maior presença de caixas eletrônicos em estabelecimentos.”

Nosso caminho para o futuro

Olhamos sempre à frente para nos mantermos competitivos e inovadores. Nosso caminho nesse sentido tem como objetivos fortalecer nosso *core business* e criar uma estrutura de diversificação de receitas.

O embrião da inovação pode surgir por meio de parcerias – com *startups* ou empresas consolidadas –, por meio de uma demanda regulatória ou de uma necessidade que o mercado apresenta.

Shared banking

A transformação pela qual tem passado o sistema financeiro brasileiro apresenta uma série de oportunidades de negócios para a TecBan. Está cada vez mais forte o conceito de *shared banking*, em que diferentes bancos compartilham infraestrutura e serviços para otimizar custos, e a TecBan já nasceu assim e pode trazer economias para o ecossistema financeiro.

Na prática, em vez de os bancos imobilizarem um ativo próprio ou investirem em infraestrutura própria, eles podem usar uma infraestrutura terceirizada que se adequa ao seu volume e que é paga conforme o uso. Isso gera mais eficiência para as instituições e para os clientes.

Assim, a TecBan pode atender às instituições conforme suas estratégias para experiência de seus clientes, seja com o Banco24Horas nos estabelecimentos comerciais, nos Espaços Banco24Horas, soluções móveis como o caminhão ou container, Banco24Horas nas agências e também com projetos customizados de ATMManager com a marca do banco.

Vemos espaço também para o compartilhamento de estruturas lógicas, como aquelas para convênios de arrecadação – que demandam contratos entre uma instituição financeira e uma concessionária de serviço público – e pagamento de contas. Atualmente, cada banco precisa construir esses caminhos tecnológicos. No caso das concessionárias de serviços públicos – são cerca de 30 mil no País –, há a necessidade de contratos com cada uma delas.

Hoje, a TecBan já oferece o compartilhamento de estrutura lógica para alguns casos, como a recarga de celular. Nos próximos anos, pretendemos ampliar as alternativas em relação a esse tipo de serviço.



HubDigital TecBan

O HubDigital é uma plataforma criada para acelerar a entrada de novas instituições de pagamento, *fintechs* e bancos digitais e sociais ao Banco24Horas.

Com o processo simplificado, oferece serviços financeiros como o saque com cartão (débito, crédito, pré-pago e múltiplo débito e/ou crédito), consulta de saldo, extrato, depósito em dinheiro e o saque digital, que pode ser feito via QR Code ou utilizando um código *token*, sem a necessidade de cartão.

A solução possui integração digital rápida, fácil e segura, com conexão via API. Com ela, é possível reduzir os custos das *fintechs* e a necessidade de investimentos em desenvolvimento e infraestrutura de tecnologia, uma vez que distribuidores e processadoras que estão conectados à TecBan permitem que as *fintechs* se associem diretamente ao Banco24Horas.

Prêmio Inovativos

Pelas facilidades e a democratização do acesso dos consumidores aos serviços financeiros proporcionadas pelo HubDigital, a TecBan conquistou a categoria Serviços Financeiros do Prêmio Inovativos de 2022.

A premiação reconhece as principais iniciativas que estão impulsionando o desenvolvimento e as soluções inovadoras no Brasil, que facilitam o dia a dia das pessoas. A iniciativa foi idealizada pelo Grupo Innovation Xperience e tem o apoio oficial do Movimento Inovação Digital, da Accenture e da Fundação Dom Cabral.

80,5 mil
transações por dia, movimen-
tando mais de 33 milhões em
transações realizadas

16
distribuidores
integrados

+ de R\$ 10 bilhões
movimentados em saques
e depósitos

33
associações
com *fintechs*

Open Finance TecBan

A TecBan foi pioneira no mundo ao ofertar uma solução que permite a exposição de dados tanto do *Open Finance* quanto do *Open Insurance*. Dessa forma, conseguimos conectar participantes do setor bancário ao setor de seguros, tudo mediante consentimento. O então chamado *Open Banking as a Service* TecBan – hoje *Open Finance* – começou a operar em fevereiro de 2021, e o *Open Insurance*, em dezembro do mesmo ano.

Em 2022, seguimos ampliando a nossa plataforma em relação ao escopo regulatório e às funcionalidades. Além da exposição de dados e serviços regulatórios, nossos clientes agora fazem o uso do consumo dos dados do *Open Finance*.

No contexto do sistema financeiro aberto, entendemos que, além de olhar com cuidado para as questões regulatórias, é necessário atentar para todas as oportunidades de negócio proporcionadas pelo novo sistema.

Para auxiliar o mercado também na organização dos dados coletados, a TecBan firmou, ainda em 2021, parcerias com empresas especializadas em inteligência e processamento de dados.

A parceria oferece às instituições participantes do ecossistema uma solução que, além de atender à regulação do Banco Central, permite o consumo de dados vindos dos principais *players* financeiros, tudo em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Também em 2021, a plataforma da TecBan foi premiada duas vezes: Prêmio *Banking Transformation* e *Best Performance*.

**+ de 20
clientes**

**Plataforma em operação há
+ de 2 anos**

Open Insurance

O *Open Insurance* é um sistema aberto de seguros, regulado pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP). A plataforma da TecBan foi pioneira no mundo ao permitir o tráfego de dados tanto de *Open Finance* quanto de *Open Insurance*. Essa característica possibilita conectar participantes do setor bancário ao setor de seguros e ainda integrá-los com soluções de *fintechs* e *insurtechs*.

Em seu primeiro ano de operação, o *Open Insurance* passou pelas duas primeiras fases de desenvolvimento, nas quais os focos foram a regulamentação e o desenvolvimento de soluções pelas empresas do setor. A partir de 2023, a plataforma passará para a última etapa, que prevê a entrada da Sociedade Processadora de Ordem do Cliente (SPOC).

Assim, a aquisição de produtos por consumidores deve estar disponível no fim de 2023. O compartilhamento de dados que se tem hoje, porém, já permite uma análise mais detalhada de cada cliente. Dessa forma, as seguradoras já conseguem fazer ofertas mais personalizadas.

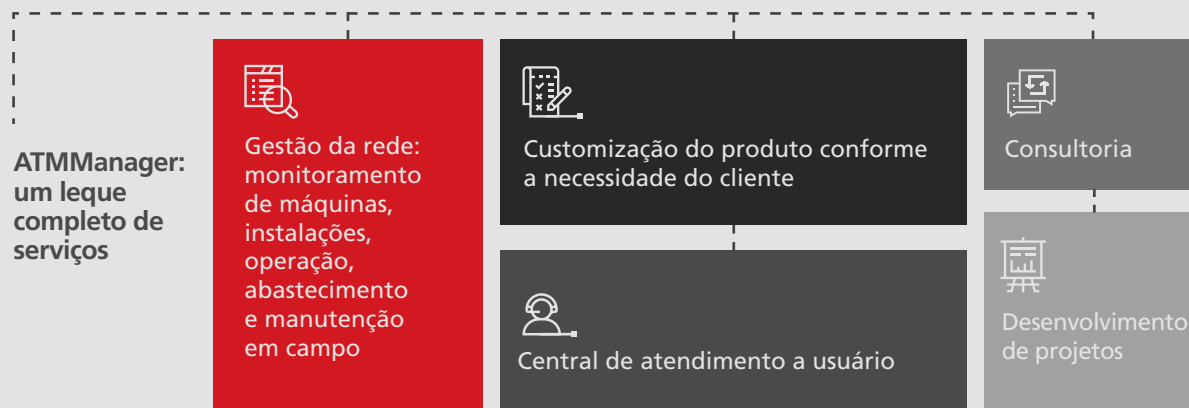
ATMManager

Com o contexto dos serviços bancários caminhando cada vez mais no sentido da terceirização para ampliar a eficiência e otimizar custos, a TecBan surge como uma opção para levar mais eficiência às operações bancárias, com alternativas de customização conforme a necessidade de cada cliente. Dessa forma, as instituições podem direcionar os seus investimentos de maneira mais estratégica para a sua atividade-fim, o relacionamento com os clientes.

Esse é o caso do ATMManager, que coloca à disposição do mercado toda a expertise de 40 anos na gestão do Banco24Horas com serviços completos de gestão aos parceiros, customizando o produto conforme a necessidade de cada um.

A TecBan está preparada para oferecer soluções nos mais variados tipos de ambientes, em pontos externos, dentro de empresas, agências tradicionais e agências de negócios.

Cientes em 2022: sete instituições financeiras (bancos grandes, médios, pequenos e digitais).



7 instituições
financeiras clientes

264 novos
equipamentos ativados
nas redes do ATMManager

Banco24Horas em agências

Criado em 2021, o Banco24Horas em agências é uma solução que proporciona a instalação e gestão completa do Banco24Horas nas salas de autoatendimento das agências das instituições financeiras.

O novo modelo teve início com duas agências do Santander, em Goiás, no ano de 2021. Com o sucesso do modelo, expandimos o piloto, alcançando 27 agências do Banco do Brasil, Santander, Banco da Amazônia e Agibank.



Banco24Horas: capilaridade e diversidade de soluções



Em 2022, o Banco24Horas se consolidou como um *hub* de serviços para os clientes. O conceito de *one-stop shop*, associado à nossa capilaridade, leva uma variedade de serviços para além dos grandes centros urbanos, chegando às periferias e a lugares remotos Brasil afora, onde muitas vezes não há presença de agências bancárias para suprir as necessidades de acesso a serviços financeiros da população.

A rede seguiu fortalecendo a sua capilaridade, chegando a 85 novos municípios em 2022. Com isso, o Banco24Horas passou a atender a mais de 1,1 mil cidades pelo Brasil, cobrindo 71,8% da população do País. Ao todo, a rede movimentou o equivalente a 3,4% do produto interno bruto (PIB) nacional.

Chegar aonde ninguém mais chega exige que a nossa jornada de inovação não pare. Por isso, nossa presença não se dá apenas pelo já conhecido caixa eletrônico, mas também por meio de soluções diversas, como as fisicamente mais compactas, como o Atmo e o totem, que levam acesso aos serviços financeiros de forma ágil e segura também para locais com pouca infraestrutura, com desafios de logística ou distantes das grandes metrópoles.

O Banco24Horas passou a atender a mais de **1,1 mil cidades** pelo Brasil, cobrindo **71,8% da população** do País.

E o Banco24Horas vai além. Para o segmento B2B, além de potencializarmos a atuação do mercado financeiro, temos opções que geram valor para o mercado varejista (+Varejo Banco24Horas) e publicitário (Mídia Banco24Horas).

Com o +Varejo Banco24Horas, os varejistas possuem mais segurança e comodidade, já que conseguem utilizar o Banco24Horas localizado dentro do próprio estabelecimento comercial para depositar a sangria de sua loja. Como a solução utiliza caixas eletrônicos recicladores, estimulamos a recirculação do dinheiro, pois as cédulas depositadas pelo varejista ou clientes pessoas físicas são utilizadas nas transações de saque de outros clientes, aumentando a eficiência do ciclo de numerário em todo o País.

Além da reutilização inteligente do dinheiro localmente, a solução também proporciona mais segurança e comodidade para os varejistas, que

conseguem utilizar o Banco24Horas localizado dentro do próprio estabelecimento comercial para depositar a sangria dos caixas daquele varejo.

O Mídia Banco24Horas é uma plataforma de mídia digital que impulsiona as vendas nos estabelecimentos comerciais e dá voz para campanhas publicitárias e mensagens institucionais desde as grandes marcas até pequenos empreendedores regionais, levando informação e publicidade por meio das telas instaladas no caixa eletrônico, com opções de segmentações por estabelecimento, perfis demográficos, horário e localização.

“ Para os bancos digitais, nos tornamos o **ponto de contato físico com os seus clientes**, unindo os meios físico e digital. ”

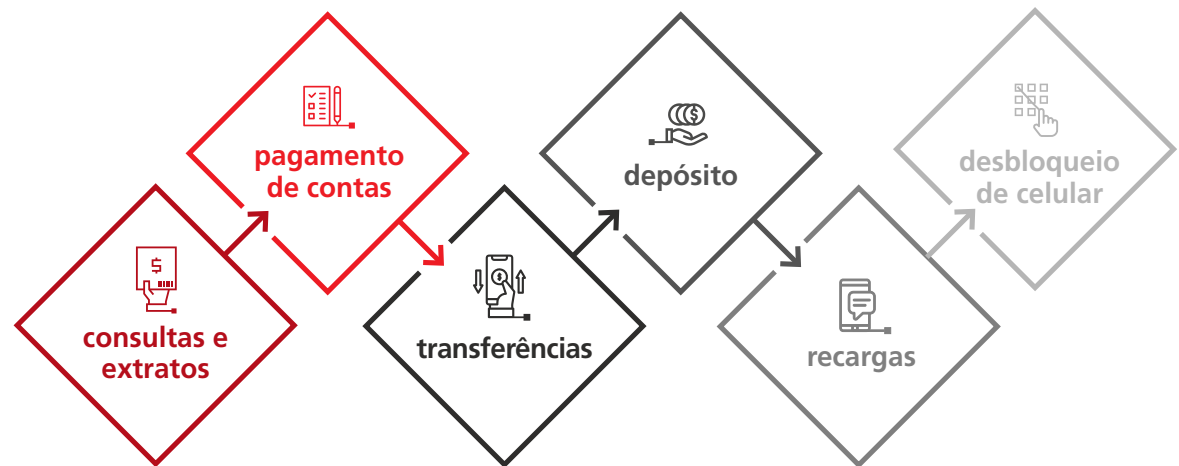
Nosso intuito é seguir aumentando a oferta de transações disponíveis, inclusive não financeiras, tanto para bancos – suprimindo as operações transacionais com mais eficiência – quanto para o próprio Banco24Horas como um canal independente.

Uma das novas ofertas que se consolidou em 2022 foi a possibilidade de depósito, que aumentou em volume e em novas instituições.

O autoatendimento continuará sendo relevante porque é um ponto de alavancagem de serviços, em que o cliente define, no tempo dele, o que ele precisa e quer fazer. Para um país diverso como o Brasil, onde, por exemplo, o acesso à internet ainda é limitado, o autoatendimento do Banco24Horas se consolida como um lugar cada vez mais confiável para executar as transações necessárias.

Aliando capilaridade à crescente oferta de serviços e soluções, somos capazes de cumprir o nosso maior propósito: universalizar o acesso a serviços financeiros e não financeiros, promovendo a inclusão. Nada disso seria possível, no entanto, sem a alta confiança que os clientes depositam na marca TecBan.

Muito além do saque: mais de 90 transações, como:



(Para saber mais sobre as transações do Banco24Horas, acesse: [Banco24Horas – Pertinho de você – Nossos serviços.](#))



Presente na vida
de **153 milhões**
de pessoas.



+ de **1,1 mil**
municípios
atendidos



+ de **24,1 mil**
caixas eletrônicos



+ de **150**
instituições
conectadas

+ **85 novos**
municípios
alcançados em
2022, representando
2,3 milhões de
pessoas a mais
incluídas na rede



+ de **R\$ 335**
bilhões
movimentados em
saques e depósitos



Movimentou
3,4% do PIB
brasileiro em 2022



1,7 bilhão
de transações
em 2022



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



3º maior
rede independente do
mundo em número de
caixas eletrônicos

Saque Digital

Uma solução de integração físico-digital na qual o saque do dinheiro começa em um dispositivo móvel, utilizando o aplicativo da própria instituição financeira como meio de autenticação, e termina nos caixas eletrônicos do Banco24Horas, aproximando os clientes bancarizados dos não bancarizados e transformando a experiência do cliente.

Basta um *smartphone* e o cliente escolhe no caixa como quer sacar: por meio de um código PIN ou de leitura de QR Code.

5 milhões

de transações, movimentando
+ de R\$ 1 bilhão

5 novas instituições

financeiras habilitadas em 2022



Soluções para sacar no comércio

Como forma de chegar ainda mais longe para promover a inclusão financeira e fazer a economia circular em locais mais remotos, o Banco24Horas oferece soluções que viabilizam o saque e os serviços diretamente no comércio local.

Em 2022, essas soluções se consolidaram em território nacional. Uma delas, o Atmo, é um dispositivo portátil que possibilita saques e consultas de saldo diretamente nos caixas dos comércios, com segurança e eficiência. Um dos grandes diferenciais do Atmo é a sua facilidade de instalação: basta acesso à internet, e o modelo pode ser enviado via transportadora, sem necessidade de ativação *in loco*.

Já o totem é um equipamento de autoatendimento compacto instalado ao chão, mas sem cofre, no qual o valor é retirado diretamente no caixa do estabelecimento, podendo assim ser instalado em qualquer tipo de comércio.





Para os clientes, essas soluções proporcionam conveniência, já que podem sacar o dinheiro onde fazem as compras. Para os varejistas, o saque do dinheiro físico pelos clientes traz eficiência nos custos com a gestão e o transporte de valores, além de diminuir a quantidade de numerário armazenado.

Ambas as soluções surgiram como um projeto-piloto ainda em 2020, expandiram-se em 2021 e tiveram um crescimento importante no último ano, comprovando não só a eficiência desses formatos, mas a demanda por esse tipo de solução.

O ano de 2022 foi encerrado com mais de 150 Atmos e mais de 70 totens instalados no Brasil. A expansão dessas soluções que facilitam o acesso a serviços deve crescer ainda mais.



224 novos equipamentos ativados em 2022, totalizando 249: **79 totens** e **170 Atmos**



Presença em **228 cidades** em 2022, ante 35 em 2021



R\$ 114 milhões movimentados, ante **R\$ 17,1 milhões** em 2021



Mais de **827,5 mil** transações, crescimento de **574%** em relação a 2021

Multibank on wheels

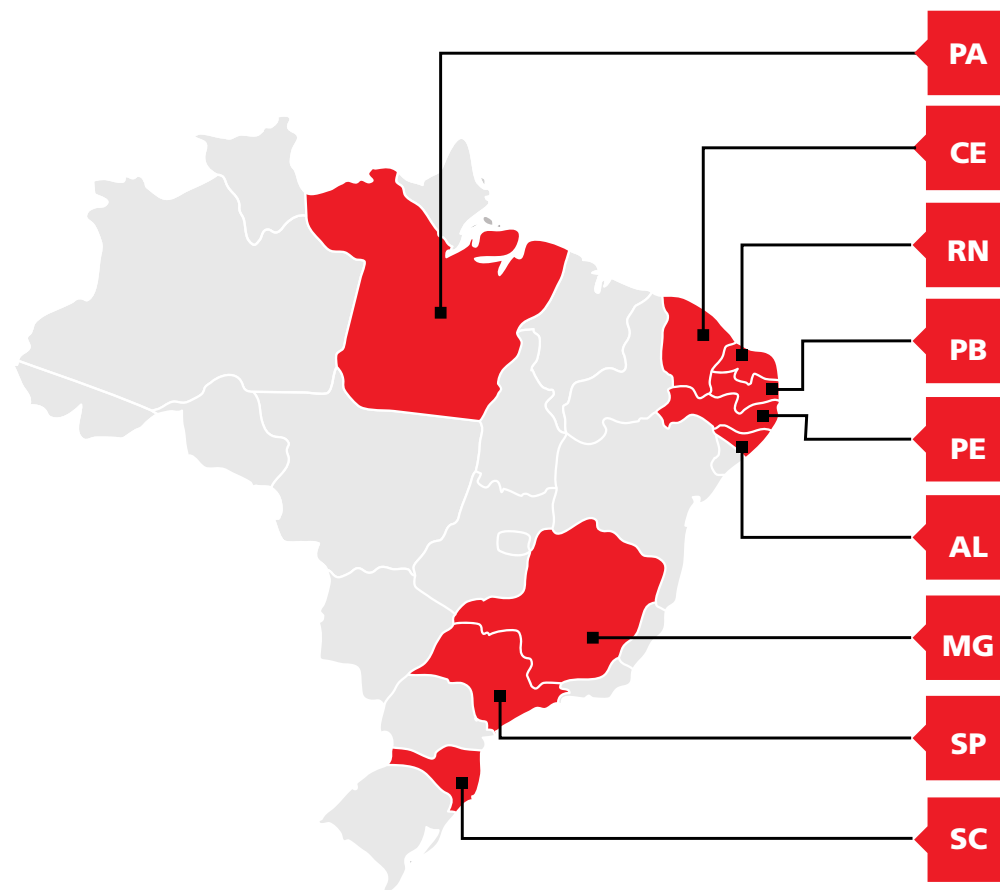
A primeira solução móvel do Banco24Horas, com caixas eletrônicos instalados em um caminhão itinerante, foi desenvolvida em 2019 para atender a áreas remotas e ser utilizada em situações de emergência.

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.

Ao longo de 2022, essas duas opções alcançaram ainda mais pessoas, promovendo a inclusão financeira e a universalização dos serviços bancários.

Em 2022, nossas **soluções móveis** passaram por **13 cidades**, atendendo mais de **431,5 mil pessoas**, ante 190 mil em 2021.

Regiões cobertas em 2022



Caminhão: São Paulo, Minas Gerais, Alagoas, Pernambuco, Paraíba, Rio Grande do Norte e Ceará



Contêiner: Pará, São Paulo e Santa Catarina

+Varejo Banco24Horas

O +Varejo Banco24horas permite que o Varejo utilize o caixa eletrônico do Banco24Horas para realizar depósitos de suas sangrias no mesmo equipamento em que os clientes fazem as transações.

Dessa maneira, o caixa eletrônico reutiliza as cédulas dos depósitos para as operações de saque e contribui

para um ciclo de numerário mais eficiente no setor financeiro. Assim, o varejista tem mais segurança e comodidade, pois consegue utilizar o Banco24Horas localizado dentro do próprio estabelecimento para depositar a sangria de sua loja.

Após os depósitos nos caixas do Banco24Horas, os valores ficam sob nossa responsabilidade, o que garante maior segurança para o estabelecimento comercial.



668 caixas
recicladores ativados

Totalizando
+ de 3.500
equipamentos

R\$ **21**
bilhões
em depósitos, alta de
12% em relação a 2021

Espaço Banco24Horas

O Espaço Banco24Horas disponibiliza os serviços do Banco24Horas em um ambiente em que clientes de diferentes instituições podem ser atendidos com comodidade e segurança. Foi pensado para ampliar o atendimento à população e promover a inclusão financeira. Por isso, está em áreas mais afastadas ou com pouca oferta de serviços financeiros.

Em 2022, inauguramos um novo espaço, na Estrada do M'Boi Mirim, na cidade de São Paulo (SP). A unidade oferece três caixas eletrônicos, com mais de 90 serviços financeiros. No local, as pessoas têm acesso a caixas eletrônicos recicladores, aqueles que aceitam o depósito de dinheiro em espécie, sem envelope. A tecnologia permite a reutilização do dinheiro depositado em transações de saque, contribuindo para elevar a eficiência da circulação do numerário, já que os próprios clientes ajudam no abastecimento. Além disso, todos os caixas estão equipados com as telas do Mídia Banco24Horas.

O conceito do Espaço Banco24Horas foi lançado em 2019 pela TecBan e, desde então, conta com instalações em oito municípios: Parnaíba (PI), Belém (PA), Parauapebas (PA), Belford Roxo (RJ), Caruaru (PE), Carapicuíba (SP), Campina Grande (PB) e agora em São Paulo (SP).

Presença em
oito cidades,
em **seis** estados

1.783.246
transações em 2022,
alta de **146%**
em relação a 2021





Mídia Banco24Horas

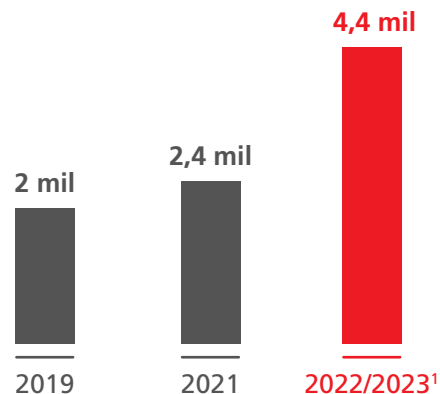
A importância do dinheiro no contexto do brasileiro e a potência do Banco24Horas motivou a TecBan a criar um veículo de mídia digital out of home que fala com o Brasil de verdade. É um veículo capaz de alcançar consumidores, economicamente ativos, de todas as idades, classes sociais e regiões do Brasil.

Presente em mais de 150 cidades, 21 estados e no Distrito Federal, a plataforma de mídia *digital out of home* (DOOH) exibe inserções publicitárias e informações institucionais em telas Full HD posicionadas estrategicamente acima dos caixas eletrônicos e inseridas na jornada de consumo do brasileiro. São locais de alto fluxo, como supermercados, farmácias e lojas de conveniência. Nas telas, é possível personalizar o anúncio e escolher o período de veiculação, a região e as telas em que o anúncio será veiculado, definindo, assim, o público e alcance.

Durante o ano de 2022 foi iniciada a expansão da solução, fazendo com que a capilaridade dobrasse de tamanho, chegando com suas telas em mais de 4,4 mil caixas eletrônicos. As telas do Mídia Banco24Horas estão em diversas regiões e perímetros, levando as campanhas publicitárias para além dos lugares óbvios. Isso quebra paradigmas relacionados ao poder de compra das regiões mais afastadas dos centros financeiros. Segundo estudo do Instituto Locomotiva em parceria com o Data Favela, as periferias brasileiras têm poder de compra de R\$ 119,8 bilhões por ano.

Com uma estratégia para atender de pequenos a grandes anunciantes – como uma pizzeria de bairro ou uma grande rede de cosméticos nacional –, a capilaridade e a receita do Mídia Banco24Horas vêm crescendo consistentemente desde a sua criação, em 2019. Grandes marcas dos segmentos alimentício, higiene e beleza, telefonia, iniciativa pública e muitos outros já marcaram presença e expandiram seus negócios anunciando no Mídia Banco24Horas.

Número de telas instaladas



¹ Até fevereiro de 2023.

+ 1,7 mil

campanhas veiculadas desde 2019

+ 800

anunciantes, de diferentes segmentos e tamanhos

Cerca de **70%**

de taxa de recompra

Diferenciais do Mídia Banco24Horas



Capilaridade: veículo OOH com presença nacional.



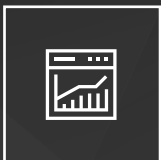
Impacta um público qualificado e diverso, da classe A a E, durante a jornada de consumo.



O anunciante pode optar pela compra de espaços em quantas telas forem necessárias em sua estratégia. Além disso, 100% do parque está plugado na forma de venda programática, permitindo a segmentação da distribuição dos conteúdos por estabelecimento, perfil demográfico e localização.



Capacidade de atender a **pequenos, médios e grandes** anunciantes.



Audiência auditada mensalmente pelo Instituto Verificador de Comunicação (IVC).

Serviços Integrados TecBan: experiência valiosa e diversidade de soluções

A Serviços Integrados é uma empresa da TecBan que já nasceu, em 2020, com um diferencial competitivo valioso: a experiência em servir, por décadas, a maior rede independente de caixas eletrônicos do mundo em volumes de saques, o Banco24Horas.



Oferecendo soluções integradas de gestão, manutenção, infraestrutura e logística, de ponta a ponta, a empresa atua em necessidades ligadas ao pleno funcionamento de instituições financeiras e não financeiras. A equipe da Serviços Integrados TecBan é capaz de planejar e executar projetos completos para obras civis e manutenção predial, soluções customizadas em *field service*, revitalização, monitoração e descarte sustentável de equipamentos, entre outras opções.

Graças à ampla expertise, auxilia os seus clientes na redução de custos, na otimização e controle de processos, na melhoria da experiência dos usuários finais e no aprimoramento da performance e disponibilidade de equipamentos de autoatendimento.

Variedade de soluções e de clientes

A proposta da empresa é atender não somente o setor financeiro, mas a fabricantes de soluções, varejo e entretenimento, setor médico, aeroespacial e autosserviço, por exemplo. Assim, a Serviços Integrados TecBan traz a diversificação – de soluções

e clientes – como parte de seu propósito. A empresa atingiu 40% a mais de faturamento em 2022, em relação ao ano anterior.

O portfólio de clientes conta com pequenas, médias e grandes instituições financeiras, como Bradesco, Itaú, Santander e Western Union. Também fazem parte dessa carteira de clientes a rede de franquias Sobrancelhas Design – para a qual estamos atuando na reforma e padronização das lojas – e a Fleximedical, que produz consultórios médicos móveis, para a qual fazemos transporte, instalação e manutenção das cabines instaladas pelo Brasil.

Além disso, obtivemos, em 2022, a homologação como prestadores de serviços do Grupo Ipiranga para a realização de obras civis. É importante ressaltar que grandes clientes como esse são aderentes às boas práticas ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês), que envolvem altos padrões de ética e governança, por exemplo. Portanto, a habilitação para se tornar um fornecedor indica também o nosso alinhamento a esses valores.



Nossas soluções

Obra civil: construção e edificação de projetos variados, incluindo básicos, executivos e mais detalhados. Gestão e acompanhamento de toda a obra, desde o desenvolvimento do projeto arquitetônico, durante as obras e após a finalização do projeto.

Hardware as a Service: em 2022, passamos a trabalhar com o desenvolvimento e instalação de *software* para equipamentos de autoatendimento no varejo, como *self check-in* (totens de autoatendimento de lanchonetes, por exemplo) e *self-checkout* (caixas de autoatendimento de supermercados). A proposta é adquirir as máquinas e oferecer o serviço a estabelecimentos que não têm como dispor de recursos para adquirir os equipamentos, além de garantirmos o suporte durante todo o contrato de locação.

Revitalização de equipamentos de autoatendimento: além de caixas eletrônicos, abrange outras máquinas, como as de *self-checkout* e as *vending machines*.

Projetos de engenharia: apoio a todo o projeto de forma customizada, desde o planejamento (*design*, prototipagem e maquete eletrônica) até a implementação dos equipamentos (envelopamento, adesivagem, funilaria e pintura), com as mais variadas soluções para suporte.

Field service: operação e manutenção de equipamentos de autoatendimento. São mais de 600 técnicos espalhados pelo País, que realizam mais de 900 mil visitas e atendem a mais de 2 milhões de ocorrências por ano.

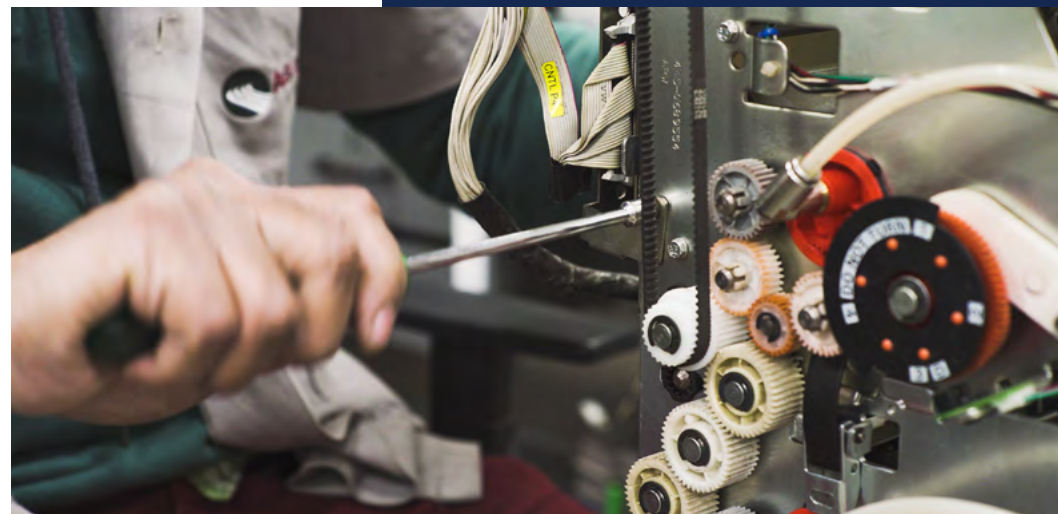
Logística de caixas eletrônicos: transporte, movimentação e armazenagem de caixas eletrônicos para bancos.

Reparo de equipamentos: consertos e reparos de partes, peças e módulos em laboratório, além de testes e inspeções de qualidade.

Treinamentos: capacitação técnica de equipes, com instrutores experientes, disponibilização de materiais didáticos e estrutura para treinamentos presenciais ou on-line.

Transporte: gestão de transportadoras, com movimentações para diversas localidades e variedade em tipos e dimensões de cargas. Em 2022, foram realizados mais de 19 mil fretes e mais de 10 milhões de quilômetros foram percorridos (ou 252 voltas ao mundo).

Descarte sustentável: gestão de todo o processo, incluindo transporte, descarte e armazenamento correto dos resíduos gerados com certificados ambientais (Companhia Ambiental do Estado de São Paulo [CETESB], Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais [IBAMA], Superintendências Regionais de Meio Ambiente [SUPRAM] etc.). 97% dos resíduos descartados são destinados à reciclagem ou ao processamento.



Projetos e upgrades: apoio a todo o projeto de forma customizada, do planejamento (*design*, prototipagem e maquete eletrônica) à implementação dos equipamentos (envelopamento, adesivagem, funilaria e pintura), com as mais variadas soluções para suporte.

Instalações de sistemas e equipamentos: inclui infraestrutura lógica, elétrica, ancoragem e chumbamento químico, montagem de painéis e demais necessidades.

Dispositivos de proteção física para autoatendimento: com equipe própria de pesquisadores e engenheiros, e registro de mais de 27 patentes nos últimos 20 anos, a Serviços Integrados TecBan é pioneira no desenvolvimento e na adoção de soluções de proteção física e lógica em redes de autoatendimento, como entintamento de cédulas e *shutter* (local da saída do dinheiro) reduzido.

Manutenção de cassetes de caixas eletrônicos: realização de manutenção corretiva e preventiva, com a prática de testes, reparos e melhorias, seguindo todos os procedimentos de segurança.

Nossa ampla infraestrutura conta com:

- **20 centros** de distribuição
- **17 pontos** de logística avançados
- **12 laboratórios** de reparos de peças
- **12 centros de revitalização**, distribuídos por todas as regiões do País
- **18 laboratórios** para projetos específicos
- **+ de 10 mil** posições *pallets*

“Temos um diferencial competitivo valioso: **a experiência em atender**, por décadas, ao Banco24Horas.”

+ de **40%**
de faturamento (2022 x 2021)

TBForte: eficiência e soluções customizadas

Ao longo de 2022, a TBForte intensificou a sua jornada de aumento de eficiência e produtividade, assim como de diversificação de soluções para instituições financeiras e varejo. Como estratégia de negócios, buscamos diversificar receitas, aumentar o *market share* nos mercados estratégicos, inovar e gerar valor nos serviços aos clientes e, sobretudo, apoiar o mercado na otimização e gestão eficiente do ciclo do numerário. Nesse último caso, nosso maior destaque de 2022 foi a vitória na licitação do Banco do Brasil (BB) para a custódia de valores do Banco Central do Brasil (BACEN) no Rio de Janeiro.

TBForte vence licitação do Banco do Brasil e passa a fazer a custódia do meio circulante do Banco Central no Rio de Janeiro

Em uma licitação no fim de 2022, o Banco do Brasil selecionou a TBForte como a primeira companhia privada a responder pela custódia do dinheiro do Banco Central na cidade do Rio de Janeiro (RJ). Essa é uma tarefa que desde 2006 vinha sendo desempenhada exclusivamente pelo BB em todo o País.

À TBForte, como vencedora na licitação do Banco do Brasil, cabe a responsabilidade de custódia do meio circulante, além do atendimento das necessidades de numerário dos bancos. Isso significa que a empresa estará envolvida em qualquer

movimentação que os bancos façam no Rio de Janeiro com o Banco do Brasil, que faz a custódia para o Banco Central. Este, por sua vez, seguirá como responsável pela gestão e fiscalização dos serviços.

É um momento ímpar para a companhia, pois a TBForte poderá melhorar ainda mais a circulação de numerário no Brasil. Com esse novo modelo de custódia, muitos riscos são minimizados por conta da otimização do fluxo de circulação, da logística e da mão de obra, tornando o atendimento ao BB e a outras instituições financeiras ainda mais seguro e eficiente.



+22 mil
pontos
atendidos



+ 670
carros-fortes e
leves em sua frota

Foco em produtividade traz melhoria a processos

A TB Forte, assim como toda a TecBan, procura sempre melhorar a eficiência de seus processos. Desde que a filosofia de gestão *Lean*¹ foi implementada na TB Forte, em 2019, os resultados positivos têm sido potencializados.

Os avanços podem ser percebidos pelo aumento da produtividade em todo o nosso processo e beneficiam a cadeia como um todo. A atuação em campo se torna mais segura e eficiente, evitando desperdícios e, consequentemente, abrindo a possibilidade de preços mais competitivos.

Nesse contexto, a empresa de transporte de valores teve diversos resultados positivos ao longo de 2022:

O primeiro carro-forte elétrico do Brasil

Com foco contínuo na melhoria da eficiência e também na necessidade de pensar em sustentabilidade, a TB Forte lançou em 2022 o primeiro carro-forte 100% elétrico construído de fábrica do País. Além de não emitir os gases de efeito estufa (GEE) do tradicional modelo a diesel, o veículo tem custo menor de manutenção e, na capital paulista, não está sujeito às restrições de rodízio.

¹ Adotada por empresas em todo o mundo, *Lean* é uma filosofia de gestão baseada nos conceitos originados do Sistema Toyota de Produção, que busca criar valor com o menor volume de recursos possível, levando eficiência aos negócios.

A ideia é ir, gradativamente, substituindo os veículos tradicionais por opções mais ecoeficientes. Nesse mesmo contexto, além do carro-forte 100% elétrico, a TBForte adiciona carros leves elétricos à sua frota para fazer a escolta e garantir a segurança do atendimento técnico da TecBan durante manutenções em caixas eletrônicos do Banco24Horas que necessitam da abertura do cofre.

Automação para processos mais eficientes

A TBForte, que já tinha uma automação de primeira linha em suas bases operacionais para o processamento de numerário, investiu em melhorias ao adquirir máquinas de processamento com grande capacidade e automação. Com isso, reduzimos a necessidade de mão de obra aplicada, maior velocidade e maior padronização na aferição de valores. As bases de São Paulo e Rio de Janeiro foram as primeiras a contar com a modernização, mas a intenção é expandir para mais unidades. A estimativa de ganho e produtividade é da ordem de 30%.

Centralização de atividades

Com uma série de bases pelo Brasil, a TBForte optou por centralizar parte das atividades, primeiramente de forma regional. Um exemplo é o controle operacional, antes feito em 30 bases e agora em apenas duas. Assim, há maior controle de segurança e padrões nas operações e processos.

Conclusão da digitalização da GTV

A Guia de Transporte de Valores (GTV), documento necessário para qualquer movimentação de numerário e que funciona de forma similar a uma nota fiscal, teve seu processo completamente digitalizado em 2022. A GTV eletrônica melhora a eficiência dos processos e a governança da TBForte.



Produtos sob medida diversificam receitas

Parte da estratégia de negócios da TBForte é ir além do portfólio básico e desenvolver produtos customizados, específicos para cada nicho, oferecendo o que o cliente precisa antes mesmo que ele procure a companhia.

Um dos destaques nesse sentido é o Cofre Inteligente, voltado para o varejo. Criado em 2019, essa solução permite que toda a gestão de valores seja feita a distância. O produto é personalizado de acordo com as necessidades de cada empresa, um diferencial em relação aos demais produtos do mercado, com o mesmo custo e ganhos de segurança e eficiência.

Em 2022, seguimos expandindo a oferta de produtos sob medida para mais segmentos. Um exemplo é o setor de distribuição de bebidas, que passou a contar com o Cofre Inteligente Master. Nesse



**Saiba mais
sobre nosso portfólio
de produtos e serviços.**

Nossas soluções

- Transporte e logística de valores
- Soluções de gestão de numerário
- Processamento de numerário
- Cofres inteligentes

caso, os caminhões dos distribuidores com o cofre, ao chegarem aos depósitos, têm a contagem do dinheiro efetuada de forma instantânea.

Para o setor de mobilidade urbana, também criamos um produto específico. O Cofre Inteligente Mobilidade Urbana permite a prestação de contas, automaticamente, por parte de cobradores e motoristas de ônibus e é integrado à bilhetagem eletrônica. Além disso, gera informações sobre transações e valores depositados ao financeiro da empresa. A solução confere agilidade na prestação de contas e redução de custos e riscos.

+ 5 mil
estabelecimentos
comerciais e agências
bancárias atendidas

+ 4,9 mil
colaboradores



+ de
30 bases

operacionais distribuídas
em 16 estados

+ de
22 mil

pontos atendidos

+ de
4,9 mil

colaboradores

+ de **5 mil**

estabelecimentos
comerciais e agências
bancárias atendidas

+ de **670**

carros-fortes e leves
em sua frota

TBNet: eficiência em telecomunicações

Em 2022, mesmo ano em que a TBNet comemorou uma década, a empresa de telecomunicação da TecBan registrou receita total de R\$ 44,6 milhões. Esse resultado é consequência do crescimento de mais de 80% da carteira de clientes e da entrada de novos produtos no portfólio. Em pontos ativos de internet, a alta foi de 13% em comparação com 2021.

Também ampliamos a nossa base de clientes. Além do atendimento a bancos e redes de varejo, fechamos contratos com a Movida e o Burger King. Ainda em 2022, oferecemos pela primeira vez a solução Wi-Fi Hub TBNet para o Banco Original, um cliente fora do grupo TecBan, que passou a contar com conexão de internet via *hotspot* Wi-Fi com portal personalizado.

“Em 2022, pela primeira vez, um cliente externo recebeu a **solução Wi-Fi Hub TBNet**, o Banco Original.”

Sob a óptica do portfólio, tivemos a incorporação de dois produtos: o Outsourcing TBNet, uma solução de terceirização da gestão de serviços de telecomunicações, e o SD-WAN TBNet, solução que oferece comunicação segura e eficiente controlada por *software*. No caso do LinkBooster TBNet, nosso carro-chefe, fizemos o primeiro projeto-piloto 5G e desenvolvemos um *modem dual chip*, com dois clientes externos, que está em operação desde o fim de 2022.

Expansão de atendimento para todo o Brasil

Em 2022, a TBNet começou a oferecer atendimento em todas as unidades da Federação, com presença em mais de 150 municípios. No ano anterior, a empresa contava com escritórios regionais em 18 estados e no Distrito Federal.

A expansão territorial foi viabilizada por meio de uma parceria com a empresa Maminfo. Nos estados onde a TBNet não tem escritório próprio, os técnicos do parceiro fazem o atendimento local sempre que necessário.

2023: foco em consolidação, diversificação e 5G

Entre os principais objetivos estratégicos da companhia para 2023 estão a consolidação no mercado dos produtos oferecidos, especialmente os lançados em 2022, e a oferta de novas soluções, abrindo caminho para a ampliação do portfólio.

Outro objetivo para 2023 é trabalhar, no time de Vendas, não somente no sistema *business to business* (B2B), mas também por meio de parcerias com fornecedores que queiram oferecer nossos produtos aos seus clientes – uma empresa de *software* que queira vender o LinkBooster, por exemplo.

Quanto ao 5G, como houve atraso na instalação da rede por parte das operadoras – que só começaram a entregar o serviço no trimestre final de 2022 –, as perspectivas da TBNet se transferiram para 2023.

Mesmo com a alteração do cronograma do lado das operadoras, a TBNet, ainda em 2022, garantiu que tivesse fornecedores de equipamentos em fase de teste de homologação para o controle de qualidade

do 5G e à espera de homologação com a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). Também iniciou negociações com uma *startup* para o desenvolvimento de soluções para o 5G. Dessa forma, a perspectiva é que, assim que a ANATEL homologar os primeiros equipamentos, a empresa já esteja pronta para oferecer a solução 5G.

R\$ 44,6 milhões,
maior receita em uma década de história

80% de
crescimento da carteira de clientes

13% de
alta em pontos ativos de internet



- Presença em **mais de 150 cidades**, em todos os estados brasileiros
- **+ de 17 mil** pontos comerciais atendidos
- **Outorgada SCM** pela Anatel
- Prova de conceito gratuita por até **60 dias**
- Além de clientes externos, **atende a toda a rede de caixas** do Banco24Horas

Portfólio TBN



LinkBooster TBN

Solução de conectividade *dual chip* 4G, com a seleção das duas melhores coberturas de sinal no local, entregando disponibilidade de 99,8%. A comutação automática entre os *chips* é imperceptível para o usuário final, proporcionando alta disponibilidade e resiliência. Oferece gestão proativa e on-line do consumo de franquias e qualidade das operadoras móveis e ativação do *link* em até dois dias e sem obras de alvenaria para a passagem de cabos, diferentemente de operadoras convencionais que podem levar até 60 dias.



Wi-Fi Hub TBN

A solução disponibiliza *hotspot* Wi-Fi em áreas de interesse no seu estabelecimento provendo portal personalizado, para o cadastro de seus clientes e a divulgação de campanhas de marketing. Conecte-se e entenda seu público por meio de dados analíticos e *insights* baseados nos perfis, para melhor atendê-lo. Aderente à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e ao Marco Civil da Internet.



Outsourcing TBN

Terceirização de serviços de telecomunicação, incluindo ativação, monitoração, operação, manutenção e serviços de campo para a gestão de redes de telecomunicação do tipo WAN, com *links* de diversas tecnologias, e ambientes *indoor* incluindo redes LAN/WLAN e soluções de *hotspot* Wi-Fi, SD-WAN e CFTV.



SD-WAN TBN

Solução tecnológica na qual as definições de tráfego são controladas por *software*, gerando uma camada virtual segura e resiliente para a interconexão de uma empresa entre seus *datacenters*, matriz e filiais.



SmartSecurity TBN

Gestão automatizada realizada por circuito fechado de TV (CFTV) para apoiar o trabalho da sua equipe de segurança.

Relacionamento com clientes



Relacionamento

Os clientes estão no centro de todas as nossas ações e decisões. Atender às suas necessidades, buscando as melhores soluções de forma inovadora e objetiva, é o desafio que move a companhia.

Os resultados das pesquisas de satisfação realizadas com as instituições financeiras, consumidores e estabelecimentos comerciais demonstram alta performance no comprometimento com os clientes.



Net Promoter Score (NPS)

Recomendação das instituições financeiras em relação à TecBan

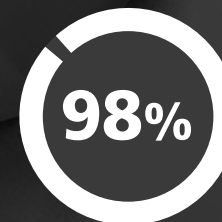


**9 em cada
10 clientes**

satisfeitos ou muito
satisfeitos com a
TecBan (99%)

92 de NPS,

indicando alto índice
de recomendação da
TecBan pelas instituições
financeiras, um ponto a
mais em relação ao ano
anterior (91 em 2021)



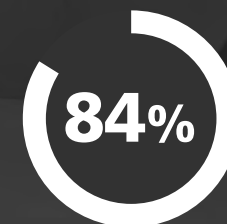
de satisfação com
o Banco24Horas

100% concordam
que a TecBan cumpre os acordos firmados



73 de NPS,

recomendando para um familiar, amigo ou colega de trabalho, dois pontos a mais em relação ao ano anterior (71 em 2021)



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

67 de NPS

recomendam o Banco24Horas
para outros estabelecimentos

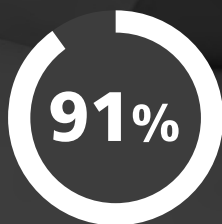


**8 em cada
10 clientes**

satisfeitos ou muito
satisfeitos (88%)



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



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



Assessoria ao Cliente 0800 56 24 00
Assessoria ao Cliente 0800 56 24 00

Comunicação e marca: mais conectada com os brasileiros





Estratégia de comunicação e marca

A força da TecBan está na conexão. Conexão entre nossas marcas e soluções. Conexão que proporcionamos aos nossos clientes e usuários, sejam eles uma instituição financeira ou varejistas, sejam eles consumidores. Buscamos identificar os canais de comunicação que levam a nossa mensagem da melhor maneira para cada um desses públicos, de forma que o nosso conteúdo contribua efetivamente na relação com o ecossistema financeiro.

Nesse sentido, direcionamos grande esforço para a produção de conteúdo próprio, em parceria com formadores de opinião de diferentes perfis, inclusive executivos e colaboradores da TecBan. E procuramos identificar os canais e plataformas que mais agregam valor a cada um de nossos públicos.

Campanhas

O brasileiro é +

Lançamos em 2022, ano em que completamos 40 anos, a campanha “O brasileiro é +”. O objetivo principal foi reforçar a diversidade e amplitude do *offering* do Banco24Horas, com o conceito “+90 serviços”.

A campanha fez um paralelo entre o fato de o brasileiro ser mais, assim como o Banco24Horas, hoje, uma multiplataforma que disponibiliza uma ampla oferta de serviços – de saques, transferências, consultas, até possibilidade de contratação de empréstimos ou aquisição de *gift card* e recargas de TV e celular.

A campanha foi veiculada de outubro a dezembro de 2022 e, além de comercial nos principais canais da televisão aberta e digitais da marca, contou com *spots* para rádio e peças para mídia *out of home* em São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba e Florianópolis.

Com mais de 14 milhões de visualizações, o vídeo se tornou o mais assistido do canal do Banco24Horas no *YouTube*.

“Mais eficiente. Mais criativo. Mais conectado. Assim como o Banco24Horas é mais que saque. **Mais de 90 serviços** a qualquer hora e lugar.”



Confira o vídeo
da campanha.

Saca Meu Rolê

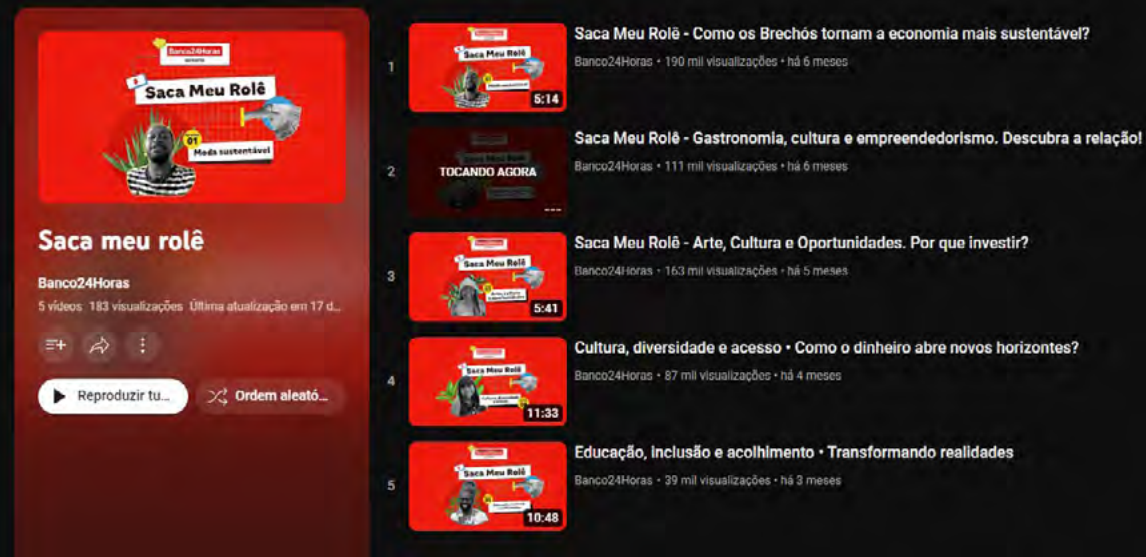
Com o objetivo de reforçar os territórios da marca Banco24Horas – empreendedorismo, educação financeira e cultura –, além de enfatizar o conceito “+90 serviços”, foi lançada em paralelo à campanha “O brasileiro é +” a websérie Saca Meu Rolê.

Nos vídeos publicados no canal do Banco24Horas no *YouTube*, os convidados mostram um pouco do local onde vivem e, principalmente, como transformaram sonhos em projetos.

Em formato de *vlog*, os autores tiveram a liberdade para contar particularidades da região, com base em suas experiências e pontos de vista, enfatizando o protagonismo das pessoas e incentivando a autonomia de poder escolher, apresentando ainda mais a pluralidade do Brasil e dos brasileiros.

Os personagens e as histórias da websérie fortalecem a atuação da marca e se conectam com o posicionamento e propósito do Banco24Horas: liberdade financeira, economia local, educação, cultura brasileira e carreira profissional.

Até a publicação deste relatório, a websérie já contava com cinco episódios disponíveis no *YouTube*, que juntos já apresentavam mais de 600 mil visualizações.



Confira a
websérie Saca
Meu Rolê.

Blogs e podcast



Blog do Banco24Horas

O *blog* do Banco24Horas continua a promover a inclusão por meio do conhecimento, ajudando os brasileiros a se manterem bem informados, a conhecerem melhor e a ter mais controle sobre a sua vida financeira. Hospedado dentro do site do Banco24Horas, em 2022, o *blog* recebeu mais de 380 mil acessos.



Blog da TecBan

Por intermédio do seu *blog*, a TecBan busca ajudar as pessoas a entenderem melhor o funcionamento do setor financeiro, com a divulgação de informações relevantes, tais como as características do universo *Open Finance* e *Open Insurance*, entre outros temas que impactam a vida de todos. Em 2022, o *blog* recebeu mais de 7.800 acessos.



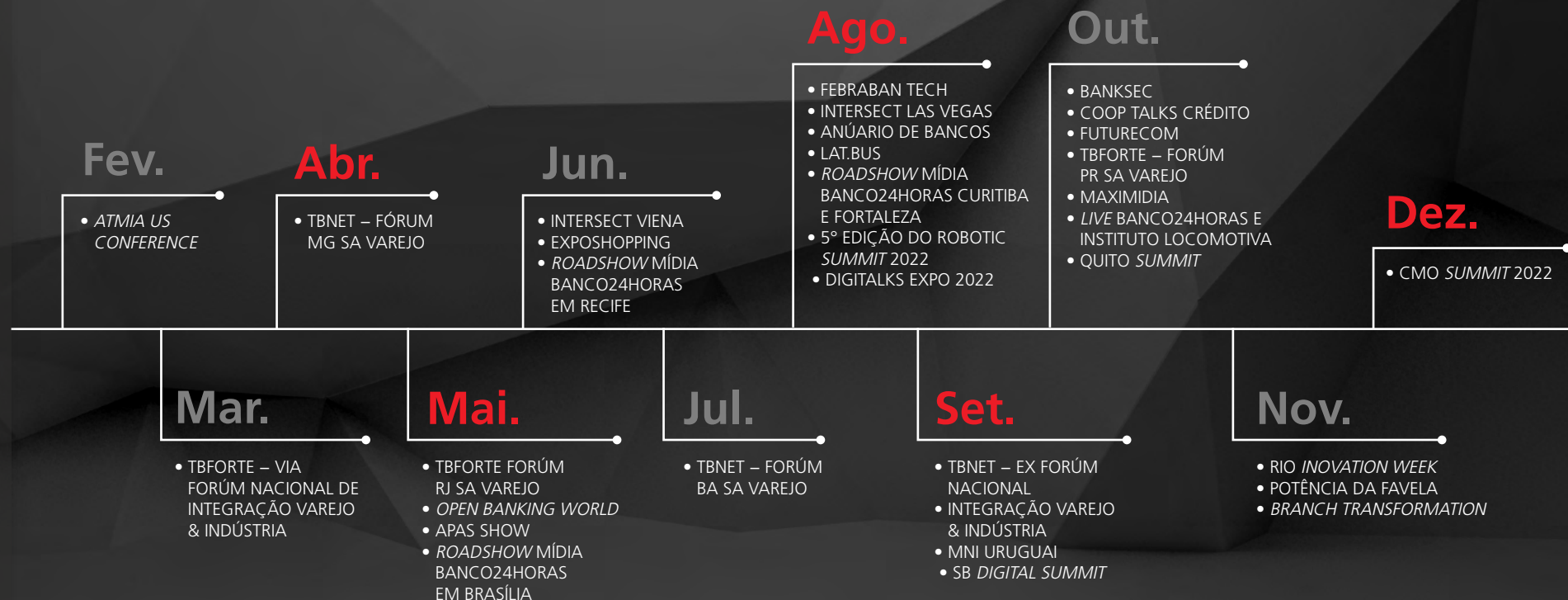
Podcast Tudo Conectado TecBan

O *podcast* Tudo Conectado TecBan completou um ano em 2022. Disponível nas principais plataformas de *streaming*, o *podcast* continua a receber porta-vozes da companhia e especialistas do setor para debater sobre tecnologia, ideias, negócios, tendências, comportamento e *business-to-business* (B2B). Temas conectados ao universo e ao olhar visionário da TecBan para integrar, informar, atualizar e compartilhar valor com o público.

Participação em eventos

Depois de dois anos sem participar de eventos em razão da pandemia, a TecBan e as empresas do grupo voltaram a exibir suas marcas, produtos e serviços **presencial e virtualmente** em feiras, conferências e palestras.

Vamos lembrar?



Reconhecimentos



Reconhecimentos

Mais uma vez, o empenho e o comprometimento da TecBan em oferecer soluções eficientes para o sistema financeiro e para que os brasileiros tenham acesso ao dinheiro na hora e no lugar que desejarem renderam excelentes resultados, que foram traduzidos em importantes premiações e reconhecimentos.



Innovative Worplaces Brasil

A TecBan foi eleita uma das 20 empresas mais inovadoras do Brasil. A premiação é uma iniciativa da MIT *Technology Review*, em sua versão brasileira da *Technology Review*, plataforma de conteúdo do Instituto de Tecnologia de Massachusetts (MIT).



Prêmio Valor 1000 – 2022

TecBan listada na 336ª posição do *ranking* geral e no 9º lugar entre as dez maiores da categoria Serviços Especializados.



Valor Inovação Brasil

3º lugar no *ranking* setorial Serviços Financeiros e 111º lugar no *ranking* geral.



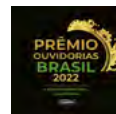
As 100 + Inovadoras no Uso de TI

9º lugar no *ranking* geral.



Inovativos

1ª lugar com o *case Hub Digital – Uma Conexão, Infinitas Possibilidades* na categoria Serviços Financeiros.



Prêmio Ouvidorias Brasil 2022

A TecBan recebeu pela 6ª vez o Prêmio de Ouvidorias Brasil realizado pela Associação Brasileira das Relações Empresa Clientes (ABRAREC). O *case* inscrito foi Ouvidoria *end to end*: clientes representados na cadeia de valor da TecBan.



Banking Transformation

Vencedora com o *case* Tecnologia e Inovação por meio do Banco24Horas com dispositivos Atmo, totem e com a Solução Móvel como fatores decisivos na Inclusão Financeira das comunidades Ribeirinhas e cidades remotas, no pilar Empresa do Ecosistema Financeiro e na categoria Inovação em Produtos e Serviços.



Prêmio Reclame Aqui

Banco24Horas ficou em 4ª lugar na categoria Soluções Financeiras do Prêmio Reclame Aqui e está entre as empresas que melhor se relacionam com os clientes.



Top 100 Open Corps

TecBan figura no *ranking* que reconhece as corporações que mais praticaram inovação aberta com *startups* no País no último ano e ocupa o 6º lugar na categoria Serviços Financeiros.



Época Negócios 360º

168º lugar no *ranking* geral. 6ª posição na categoria Serviços Financeiros.



As Melhores da Dinheiro

2º lugar da categoria de Serviços Financeiros no quesito inovação e qualidade. 200º lugar no *ranking* geral.



Exame Melhores e Maiores

228º lugar no *ranking* geral e 13ª posição na categoria Serviços Financeiros.



Anuário Tele.Síntese

Top 9 na categoria Operadoras e Fornecedoras.



Maiores e Melhores do Transporte

TBForte ficou em 4º lugar.

Créditos

Diretoria responsável pela publicação

Jaques Rosenzvaig – CEO

Luiz Eduardo Seixa Stefani – diretor de Autoatendimento

Roberto Baumgartner Junior – diretor de TI

Vitor Carlos Chiavelli – diretor de Negócios e Relacionamento

Marcelo Gomes de Oliveira – diretor de Administração, 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

Saiba mais:



Há 40 anos gerando novas conexões e transformando o ecossistema financeiro do Brasil com eficiência, tecnologia e segurança.

tecban.com.br