

Relatório Anual

2019

TecBan



capítulo

1

Abertura
Página 02

capítulo

2

A TecBan
Página 05

capítulo

3

Banco24Horas
Página 10

capítulo

4

Convergência
físico-digital
Página 21

capítulo

5

TBForte:
Crescimento e
consolidação
Página 29

capítulo

6

TBNet:
Um ano de
conquistas
Página 34

capítulo

7

Gestão
organizacional
Página 37

capítulo

8

Sustentabilidade
Página 47

capítulo

9

Comunicação
como engajamento
Página 54

capítulo

10

Reconhecimentos
Página 66

capítulo

11

Criar & Compartilhar
valor — Passado,
presente e futuro
Página 72

▶ CLIQUE EM UM
NÚMERO PARA IR
DIRETO AO CAPÍTULO

Índice

Capítulo 1

Abertura

TecBan 

Eficiência a serviço do acesso e inclusão

O ano de 2019 foi repleto de desafios e conquistas para a TecBan. Entre as várias missões, uma das mais importantes foi acompanhar nossa constante evolução na oferta de inovação e tecnologia para a inclusão de milhões de brasileiros nos serviços bancários.

Com investimentos de mais de R\$ 452 milhões, podemos dizer que a meta foi atingida com sucesso. O Banco24Horas, um dos maiores cases mundiais de inclusão sociofinanceira, alcançou a expressiva marca de **2,1 bilhões de transações, tornando-se a maior rede independente de caixas eletrônicos do mundo em volume de saques.**

São mais de 23 mil caixas eletrônicos atendendo cerca de 140 milhões de brasileiros em todo o território nacional. Assim, levamos um serviço essencial para pessoas de todas as classes sociais, mesmo em regiões distantes ou sem infraestrutura.

Investimos também na ampliação do leque de serviços disponíveis para agregar mais valor a bancos, estabelecimentos comerciais e consumidores. Espaço multibanco Banco24Horas, Saque Digital do Banco24Horas, solução móvel do Banco24Horas, Mídia Banco24Horas, Interbancário Blockchain e a plataforma de transações P2P são algumas das inovações que, além da facilidade e praticidade para as pessoas, garantem a total convergência entre o físico e o digital.

Importante destacar, ainda, o sucesso do HubDigital, nossa plataforma que já conecta dezenas de fintechs e bancos sociais, bem como a consolidação da TBForte e da TBNet, nossas empresas de transporte de valores e telecomunicações, cada vez mais preparadas para atender as exigências do mercado com previsibilidade, segurança, seriedade, inovação e tecnologia.

Nas próximas páginas deste relatório detalhamos um pouco mais destes desafios e conquistas da TecBan em 2019.



**Jaques
Rosenzvaig**

Diretor Geral da TecBan

Capítulo 2

A TecBan



13 mil

estabelecimentos
comerciais
parceiros em
todo o Brasil

2019

em números

Mais de

100 mil

empregos diretos
e indiretos

6 mil

funcionários

10 mil

prestadores
de serviços

Mais de

R\$ 57

milhões
de lucro líquido

O ano de 2019 foi marcante em nossa história de mais de 37 anos.

Investimos com o propósito de antecipar tendências e inovar em tecnologias que permitem a perfeita convergência físico-digital para garantir que toda a população brasileira tenha acesso a serviços financeiros e bancários.



Foram realizados importantes projetos de melhorias em automatização, processos e sistemas de integração. O trabalho permitiu uma visão mais holística e completa das necessidades dos clientes.

Resultado: otimização dos processos por área, o que nos permitiu reações mais rápidas e integradas, bem como um padrão ainda mais alto de excelência no atendimento aos clientes.

Investimento em inovação

Demos importantes passos em direção à convergência físico-digital. Novas soluções, como o espaço multibanco Banco24Horas, o Saque Digital do Banco24Horas, a solução móvel do Banco24Horas, o Mídia Banco24Horas, o Interbancário Blockchain, a plataforma de transações P2P e o HubDigital, nos permitiram oferecer um leque ainda mais completo de serviços para bancos, estabelecimentos comerciais e consumidores.

Acumulado
(em milhões de reais)



Eficiência operacional

- Implementação do Laboratório de Reparo de Peças em Vitória (ES).
- Projeto de mobilidade web que permitiu que todo o time de campo passasse a contar com uma ferramenta moderna para gestão, em tempo real, dos caixas eletrônicos (mais agilidade e rapidez na recuperação dos equipamentos).
- Estratégia de centralizar a definição das rotas de atendimentos que garantiu o deslocamento mais rápido e eficiente das equipes.

332 mil
peças expedidas

Mais de
900
máquinas
revitalizadas

16
pontos de
logística

72 mil
chamados
atendidos

Banco24Horas

Capítulo 3
Banco24Horas

Nosso principal produto, o Banco24Horas se tornou, em 2019, **a maior rede independente de caixas eletrônicos em volume de saques do mundo.**

O fato é representativo e reflete os nossos esforços contínuos em inovar na integração físico-digital, com o objetivo de garantir o acesso e a inclusão de milhões de brasileiros ao dinheiro.

Acesso e inclusão

7 em cada 10

pessoas realizam seus pagamentos em dinheiro.**



Em um país com mais de 50 milhões de pessoas* sem conta em banco, oferecer acesso aos serviços bancários para toda a população (independentemente da região ou condição social) é algo essencial. **Para nós, é uma causa.**



23 mil

caixas eletrônicos distribuídos no Brasil

140 milhões

de pessoas atendidas

Fonte: *Banco Mundial (LDB World Bank - The Little Data Book on Financial Inclusion). **Instituto Locomotiva



60%

dos caixas eletrônicos estão instalados em regiões com predomínio das classes C, D e E**



E são nestas classes que estão **86%** dos desbancarizados no Brasil**



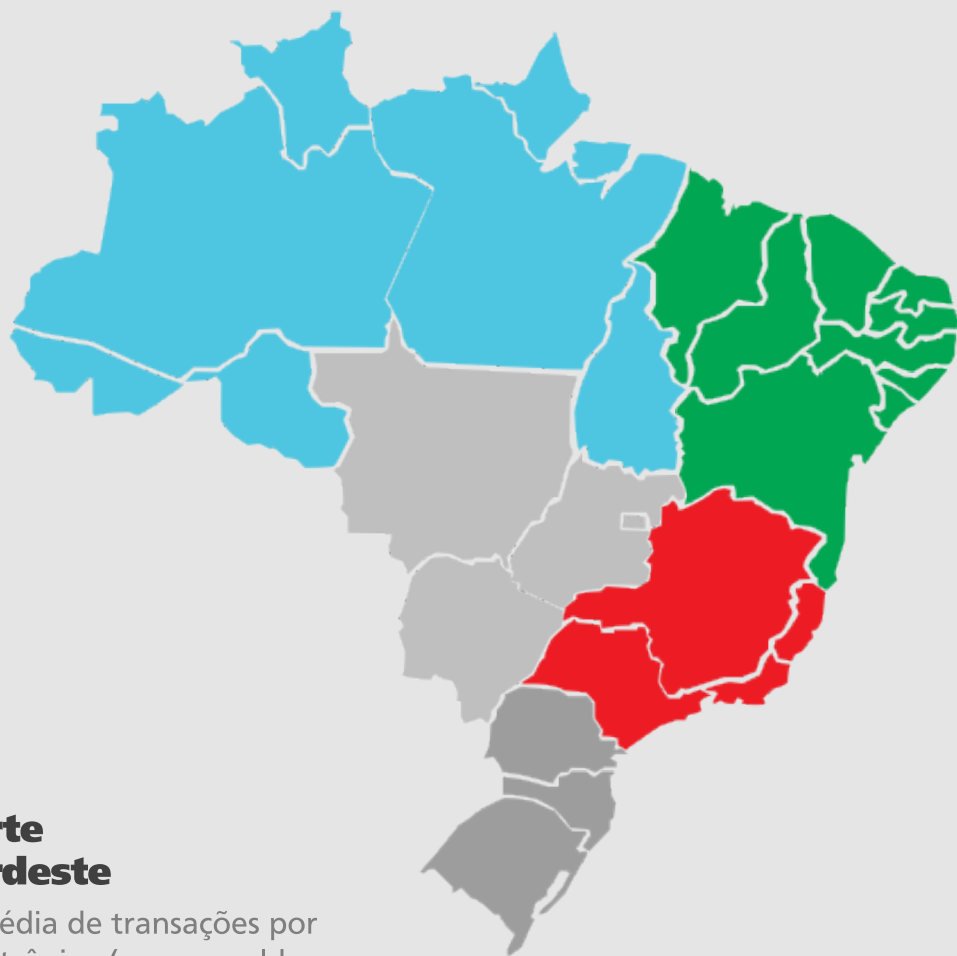
50 milhões

de pessoas não possuem conta em instituições financeiras no Brasil e dependem do dinheiro em espécie para gerir o orçamento da família*

Fonte: *Banco Mundial (LDB World Bank - The Little Data Book on Financial Inclusion). ** Instituto Locomotiva



A média de transação nos equipamentos disponíveis nas regiões com população mais carente (classes C e D) é 20% maior em comparação com aqueles localizados em áreas nobres (classe A). Veja mais no mapa.



■ **Norte**
■ **Nordeste**

Maior média de transações por caixa eletrônico (saques, saldos, extratos etc.). Entre as duas, a região Norte é a recordista.

■ **Sudeste**

Cidade de Deus (RJ)



36mil
Habitantes



65%
Classe C



17%
Classes D e E



+ 1 milhão
de transações nos
caixas eletrônicos
do Banco24Horas

Paraisópolis (SP)



46mil
Habitantes



55%
Classe C



23%
Classes D e E



920 mil
transações em 2018

Vila Estrutural, 15 quilômetros do centro de Brasília (DF)



25mil
Habitantes



55%
Classe C



32%
Classes D e E



600 mil
transações em 2019

Cidade Tiradentes (SP)



228mil
Habitantes



55%
Classe C



31%
Classes D e E



3 milhões
de transações em 2018

Conectando pessoas às instituições financeiras

Parque de
mais de
23 mil
caixas eletrônicos
no Brasil

**2,1
bilhões**
de transações,
sendo primeiro
lugar em volume
de saques*

700
novos caixas
eletrônicos

**60
milhões**
de saques por mês
feitos nas regiões
de classes C, D e E

*Entre todas as redes independentes de caixas eletrônicos no mundo, segundo a RBR

140 milhões
de brasileiros atendidos

4,6%
do PIB brasileiro
passa pelo Banco24Horas

Média de
100 milhões
de saques todos os meses

Expansão para
117
novas cidades

**Conectando
pessoas às
instituições
financeiras**

Inclusão

A presença nas comunidades é importante para nós, pois reflete nossa maneira de contribuir para o desenvolvimento local. Prova disso foi o resultado do levantamento que realizamos junto a consumidores de supermercados de diferentes regiões do país.



82%

das pessoas que sacam dinheiro no Banco24Horas fazem compras no estabelecimento onde o equipamento está instalado.



Assista ao depoimento dos moradores em comemoração aos dez anos do Banco24Horas na Cidade de Deus.

**1163**

caixas eletrônicos recicladores instalados no comércio, colaborando com a gestão do dinheiro para o lojista.

+Varejo

Banco24Horas

Oportunidade que conecta bancos e varejo

Uma grande novidade em 2019 foi o +Varejo Banco24Horas, solução que permite que os estabelecimentos comerciais de qualquer segmento realizem depósitos em dinheiro no mesmo caixa eletrônico em que os clientes fazem transações.

A inovação trouxe muitos benefícios:

- Estreitar o relacionamento entre o banco e o varejo, gerando oportunidades de parcerias.
- O caixa eletrônico reutiliza as cédulas dos depósitos para as operações de saque. Assim, contribui para um ciclo de moeda mais racional no setor financeiro (reduz os deslocamentos e os custos da operação de reabastecimento por meio de transportadoras de valores).
- Muito mais segurança para os estabelecimentos comerciais – o dinheiro fica sob nossa custódia durante todo o processo.
- Mais facilidade e disponibilidade para os consumidores.



Espaço multibanco Banco24Horas

Para viabilizar o atendimento à população em áreas remotas ou cidades de pequeno porte, criamos o espaço multibanco Banco24Horas, local que permite que clientes de mais de 100 diferentes instituições financeiras e fintechs tenham acesso aos serviços bancários (saques, emissão de extrato, consultas de saldo bancário, pagamento de contas, entre outros), com muito conforto e comodidade.

O primeiro espaço multibanco Banco24Horas foi inaugurado na cidade de Parnaíba (PI). Além de acesso aos caixas, os consumidores dispõem de Wi-Fi gratuito e climatização.

O objetivo, agora, é expandir o projeto para outras cidades e estados, e incluir mais serviços, como atendimento bancário pessoal e parceria com comércios locais.



Solução móvel do Banco24Horas

Outra iniciativa de destaque na busca por acesso e inclusão foi a solução móvel do Banco24Horas, novo conceito de mobilidade bancária para atender áreas remotas e em emergências.

Na prática, os caixas eletrônicos funcionam em um pequeno caminhão adaptado e visualmente identificado com a marca do Banco24Horas, que conta com gerador de energia e dispositivos que garantem a segurança dos equipamentos.

Lançada em julho em Campos do Jordão (SP), a iniciativa já percorreu outras seis cidades ao longo do segundo semestre de 2019 — São Paulo (Barretos, Bofete e Bertiooga — praia de Boraceia) e Minas Gerais (Camanducaia, Extrema e Capitólio).

A solução móvel do Banco24Horas deverá ser ampliada no próximo ano, chegando a muitas outras regiões e em novos formatos (possibilidade de utilização de contêineres).





Mídia

Banco24Horas

Desde 2018, o Banco24Horas também se tornou um importante canal de mídia, que permite que anunciantes conversem diretamente com os consumidores em telas digitais instaladas nos próprios caixas eletrônicos dentro de estabelecimentos comerciais.

A eficiência dessa inovadora mídia tornou-se ainda mais relevante em 2019. **Ao todo, já são mais de 2 mil telas instaladas** em farmácias, supermercados e lojas de conveniência, com anúncios segmentados por estabelecimento, perfil demográfico e localização.

Presentes nas seguintes praças:

São Paulo

Rio de Janeiro

Belo Horizonte

Brasília

Porto Alegre

Curitiba

Salvador

Recife

Fortaleza



Capítulo

4

Convergência físico-digital

HubDigital



ESCANEI-ME

O HubDigital TecBan foi uma de nossas mais importantes iniciativas rumo à convergência físico-digital. Desenvolvemos uma plataforma inédita para acelerar a conexão das novas instituições de pagamento, fintechs e bancos sociais à rede do Banco24Horas.

Na prática, a solução permite que os clientes dessas novas instituições financeiras possam efetuar saques nos mais de 23 mil caixas eletrônicos espalhados por todas as regiões do Brasil.

Pilares do HubDigital

- **Flexibilidade e simplicidade** no processo de associação, com checklist de ingresso digital.
- **Redução de investimentos** por parte de instituições, bancos sociais e fintechs em desenvolvimento, infraestrutura de TI e conexão.
- **Mais valor para os clientes:** A fintech poderá oferecer mais comodidade para os consumidores, que poderão contar com os mais de 23 mil caixas eletrônicos do Banco24Horas.

COMO SE CONECTAR?



Veja as condições comerciais



Escolha uma distribuidora



Faça o cadastro



Aguarde a validação



Acompanhe a homologação

Saque Digital

Sempre atentos às novas tendências do mercado, criamos o Saque Digital do Banco24Horas, solução que aproxima clientes bancarizados dos não bancarizados ao permitir o envio de dinheiro por um correntista para alguém que não possui uma conta.

Na prática, com o Saque Digital do Banco24Horas, uma pessoa pode enviar dinheiro para parentes em outras cidades ou pagar o salário de seus empregados que não tenham conta bancária própria. Como? Simples: o saque é preparado no aplicativo do banco, via mobile, e o dinheiro retirado no caixa eletrônico por meio da leitura de um código QR apresentado em sua tela.

O Saque Digital do Banco24Horas foi disponibilizado para os clientes SafraWallet, Banco Original e PicPay em 2019, com um total de 80 mil transações feitas e mais de R\$ 15 milhões movimentados durante o ano.



SafraWallet

Banco Original

PicPay

Interbancário Blockchain

Apostamos em uma solução que utiliza Blockchain para transações interbancárias. A inovação permite que as instituições financeiras consumam serviços hospedados em uma rede compartilhada digital, otimizando a disponibilidade de dinheiro em suas agências espalhadas por diversas cidades no país.

Benefícios



Otimiza a gestão do ciclo do dinheiro no sistema bancário, automatizando as operações interbancárias de moeda.



Instituições financeiras podem informar disponibilidades e necessidades diárias de dinheiro utilizando a tecnologia de Blockchain.



Gerar operações e comunicá-las, de forma online, reduzindo o tempo que a instituição financeira leva para encontrar a disponibilidade de dinheiro em outros bancos e para depositar o excesso de dinheiro.



Evitar a movimentação física, contribuindo para a produtividade do dinheiro. Com menos moeda distribuída, há menos risco e mais eficiência para o sistema bancário.

Open Banking

Investimos em um modelo de plataforma que permite a entrada segura e confiável dos milhares de novos participantes do ecossistema no Open Banking.

Nossa solução íntegra, de forma simples, as diferentes interfaces de programação de aplicativos (APIs), permitindo que instituições financeiras e provedores de serviços de diversos setores validem e certifiquem seus acessos e transações com os consumidores, sempre de maneira segura para minimizar riscos de fraudes.

O Open Banking TecBan começa a ser testado por meio de sandbox junto a potenciais clientes a partir de 2020.



Como parte do lançamento da plataforma de Open Banking, realizaremos em 2020 nosso primeiro Hackathon. O objetivo será desafiar os desenvolvedores na busca de outras ferramentas que possam agregar ainda mais tecnologia à nossa solução.



Parcerias para inovar

Além do desenvolvimento de novas soluções e plataformas, apostamos na aproximação com as startups para desenvolver novas tecnologias que possam impactar na sociedade.

01

Mantenedora da Associação Brasileira de Startups (ABStartups), instituição sem fins lucrativos com o objetivo de incentivar novos negócios e soluções para o desenvolvimento do mercado. Trabalhamos em conjunto com a entidade para promover inovação tecnológica e contribuir para a criação de soluções transformadoras para a inclusão financeira.

02

Desde 2018, mantemos uma sala no inovaBra, espaço de coworking com várias startups. Permite que tenhamos acesso a discussões, lançamentos e tendências para entender como o mercado financeiro está se movimentando e quais são suas reais necessidades.

03

Participação nos ecossistemas de inovação ABStartups, Cubo, Oxigênio, Acate (Associação Catarinense de Tecnologia), Porto Digital e Wework, por meio do Habitat inovaBra.

Parcerias para inovar



04

Promoção de eventos do tipo Demo Day para aproximação com players de inovação. A iniciativa contou com a participação de todas as diretorias. Ao todo, foram realizados contato e curadoria com mais de 70 startups e firmados 11 contratos de parceria.

05

Case de sucesso: contratação da Inbot para a criação do ChatBot Téo, que realiza atendimento a clientes e estabelecimentos comerciais.

06

Parceria com a startup de pesquisas Anntenas, que realiza pesquisas com consumidores das classes C, D e E, e contribuiu para validar algumas informações e soluções junto aos lojistas e potenciais clientes, em uma iniciativa para a criação de um novo produto.

Capítulo 5

**TBForte:
Crescimento e
consolidação**

2019

em números

11 anos

de operação

600

carros-fortes
e leves

30

bases em
15 estados

4.700

funcionários

+ de 80

clientes dos segmentos de
varejo e mercado financeiro

18 mil

pontos de varejo,
agências e caixas
eletrônicos atendidos

215

cofres inteligentes
no varejo

5%

de participação de
mercado no atendimento
a agências bancárias

9%

de participação
em caixas
eletrônicos

O ano de 2019 foi de muito crescimento e consolidação para a TBForte, empresa de segurança e transporte de valores fundada em 2008 com o importante papel dentro do objetivo estratégico de levar ao mercado soluções completas e customizadas com qualidade, segurança e personalização.

Com base nos investimentos iniciados em 2018, ampliamos nossa estrutura física — inauguração de quatro novas bases operacionais (salto de 26 para 30 no total). Assim, garantimos ainda mais capacidade em nossas operações de logística, processamento de numerário, cofre inteligente e alternativas personalizadas para instituições financeiras e varejo.

Atendemos hoje
mais de **1.700**
agências bancárias e
estabelecimentos
comerciais, o que
representou um
crescimento de
50,7% no
faturamento.

Projeto Migração

Há dois anos, 56 milhões de brasileiros usuários de 7,7 mil caixas eletrônicos do Banco24Horas no país tiveram o acesso ao dinheiro ameaçado por um projeto de lei que limitava e tornava mais caro o serviço prestado por empresas de guarda de valores.

Para evitar o risco do desabastecimento prejudicial à população, colocamos em prática o projeto Migração, iniciativa cujo objetivo foi credenciar e capacitar, em um curtíssimo espaço de tempo, novos parceiros para a realização de todo o processo de logística do dinheiro.

Grandes conquistas:

900

ações de melhorias internas na rotina operacional das novas parceiras.

Antes a TecBan precisava de uma média de 5,8 dias para fazer a troca de fornecedor do processo de abastecimento. Agora a mesma operação é realizada em **3,8 dias**

3300

empregos diretos criados nesse setor.

400

funcionários de empresas parceiras em 13,5 mil horas de dedicação, compartilhando melhores práticas operacionais e de segurança

Resultado: Não só conseguimos manter o abastecimento intacto como também melhoramos ainda mais o nível de satisfação dos nossos clientes.



Assista ao vídeo do projeto

Capítulo 6

**TBNet:
Um ano de
conquistas**

2019

em números

6 anos

de operação

92,1%

de crescimento em
receita líquida em
comparação com 2018

9500

pontos comerciais
atendidos

16

localidades distribuídas
por 14 estados do Brasil

Criada em 2013 para oferecer soluções integradas e seguras de conectividade para o mercado de infraestrutura em telecomunicações, a TBNNet obteve muitas conquistas em 2019.

Com um portfólio cada vez mais completo de soluções — banda larga por meio de rede wireless própria, monitoramento ativo por imagens (CFTV) para pontos comerciais e conectividade internet dual chip com cobertura nacional (incluindo chips TBNNet com franquias com partilhadas) — conseguimos trazer novos clientes não só do mercado financeiro mas também de outros segmentos, com destaque para o varejo.



Capítulo 7

Gestão organizacional

Propósito

Colaborar para construir soluções eficientes e seguras, que conectem ainda mais os bancos e a sociedade.

Valores



Resultados

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



Ética

- Integridade
- Honestidade
- Respeito



Valorização das pessoas

- Pertencimento
- Reconhecimento
- Autodesenvolvimento

Cultura

- **Compartilha**
- **Adapta**
- **Propõe**
- **Colabora**
- **Agiliza**
- **Clientiza**

Colaboradores

Nosso maior patrimônio

A valorização das pessoas e a promoção do autodesenvolvimento fazem parte do DNA TecBan. Aprimoramos continuamente nossos processos de capacitação e treinamento, de maneira a torná-los cada vez mais eficazes e interativos. Passamos a utilizar ferramentas inovadoras que garantiram personalização e assertividade no aprendizado por parte dos colaboradores.



Autodesenvolvimento e intraempreendedorismo

Plataforma Degreed

Uma das ferramentas inovadoras que adotamos foi a autoaprendizagem digital Degreed, que disponibiliza uma gama diversificada de conteúdos de grandes instituições de ensino — Harvard e Senac, por exemplo — para capacitação profissional.

Além da qualidade do conteúdo, a plataforma oferece vários tipos de formato (palestras, vídeos, textos e livros) e permite o compartilhamento com outras pessoas.

Com o sucesso da implementação junto às lideranças, a plataforma Degreed será ampliada para todos os colaboradores a partir de 2020.

Gamificação

Também investimos na gamificação para tornar nossos treinamentos mais interativos, o que na prática mostrou-se fundamental para engajar ainda mais nossos colaboradores.

Destaque para o jogo promovido pelo Escritório de Projetos com os profissionais envolvidos no processo Ingresso Banco24Horas Standard. Com tabuleiros e dados em tamanho real, os participantes lidavam com vivências de situações do seu dia a dia e as decisões tomadas valiam pontos. A equipe vencedora foi premiada com um almoço especial. Além de facilitar a visão do todo, a experiência estimulou a convivência, a interação e a empatia entre as equipes participantes.

Desenvolvimento de líderes

Acreditamos no potencial transformador dos gestores para estimular a autonomia e o autodesenvolvimento de suas equipes. Criamos um amplo ciclo de palestras para troca de informações e promoção de debates em torno de temas estratégicos, que permitiram aos líderes se aproximar de seus colaboradores e engajá-los ainda mais na busca pelas metas de negócios.



Desafio interno de inovação

Para estimular ainda mais o intraempreendedorismo e a inovação junto aos nossos colaboradores, promovemos o Desafio Inova. A ação contou com a participação de 78 grupos (quatro colaboradores cada), que tinham como objetivo criar um novo modelo de negócios baseado na metodologia Canvas.

Oito projetos foram selecionados e apresentados para uma banca examinadora composta de membros de nossa diretoria e consultores externos especializados em inovação. Ao final, três grupos foram vencedores e receberam como prêmio um voucher de treinamento à sua escolha.

O sucesso foi tão grande que, em 2020, o desafio será ampliado por meio do Programa de Empreendedorismo e Inovação. Com isso, todos os colaboradores poderão participar com suas ideias empreendedoras de novos produtos e melhores práticas de gestão.

Todo o processo será feito, mais uma vez, em diferentes etapas, e os participantes receberão mentoria para capacitação em metodologias ágeis, design thinking e pitches de negócio. O vencedor poderá ver seu projeto ser colocado em prática pela TecBan.



Nova forma de trabalhar

Metodologias ágeis

Para acompanhar as mudanças do mercado e da sociedade, bem como estimular a transformação cultural, adotamos o conceito Fast Forward — novas metodologias de gestão e capacitação de equipe.

Transformação cultural

Conceito

Fast Forward

Demos mais alguns importantes passos na direção da transformação cultural baseada no conceito Fast Forward iniciada em 2018. Realizamos workshops, cursos, debates e palestras com o objetivo de capacitar as equipes a ter mais autonomia e rapidez nos processos de decisão, sempre com o apoio do professor Julian Birkinshaw (London Business School, um dos maiores pensadores de gestão da atualidade).

+ de 40 fóruns em diversas cidades do Brasil para engajar os colaboradores na transformação cultural. Implementamos o conceito de Squads (projetos e processos multiáreas), que nos permitiu trabalhar, de forma mais coletiva.

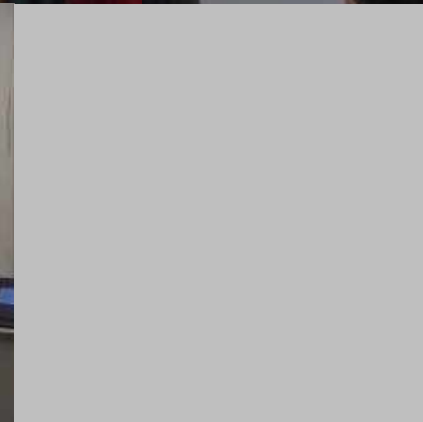
Open TecBan

Realizamos um ciclo de debates sobre temas estratégicos — open banking, transformação digital, metodologias usadas por fintechs e startups.

O objetivo da iniciativa foi trazer profissionais reconhecidos no mercado para abordar essas questões, estimulando um olhar interno para o cenário externo, o que criou um ambiente perfeito para a discussão de novas ideias e oportunidades entre nossos colaboradores.

Foram oito edições focadas em temas como:

1. Transformação digital
2. Mercado de cartões
3. Meios de pagamento
4. Mindset da Nova Era
5. Bancos digitais
6. Ecossistema dos negócios
7. Plataformas digitais
8. Inovações



Rede social interna

Implementamos a plataforma de rede social interna Yammer, que criou um ambiente ainda mais interativo e seguro para que nossos colaboradores possam trocar mensagens instantâneas, postar conteúdos (texto, fotos e vídeos) e compartilhar coisas legais do seu dia a dia dentro da TecBan.

Um ponto de destaque é que o projeto foi totalmente liderado pela equipe de estagiários, o que ajudou não só na integração destes novos talentos mas também permitiu aproveitar suas habilidades para disseminar novas formas de trabalhar com o uso de ferramentas digitais.



Capítulo 8

Sustentabilidad



Meio ambiente

Adotamos medidas para descarte correto de resíduos, diminuição do consumo de energia e água, redução do uso de plástico, entre outras ações ambientais.

Projetos de destaque

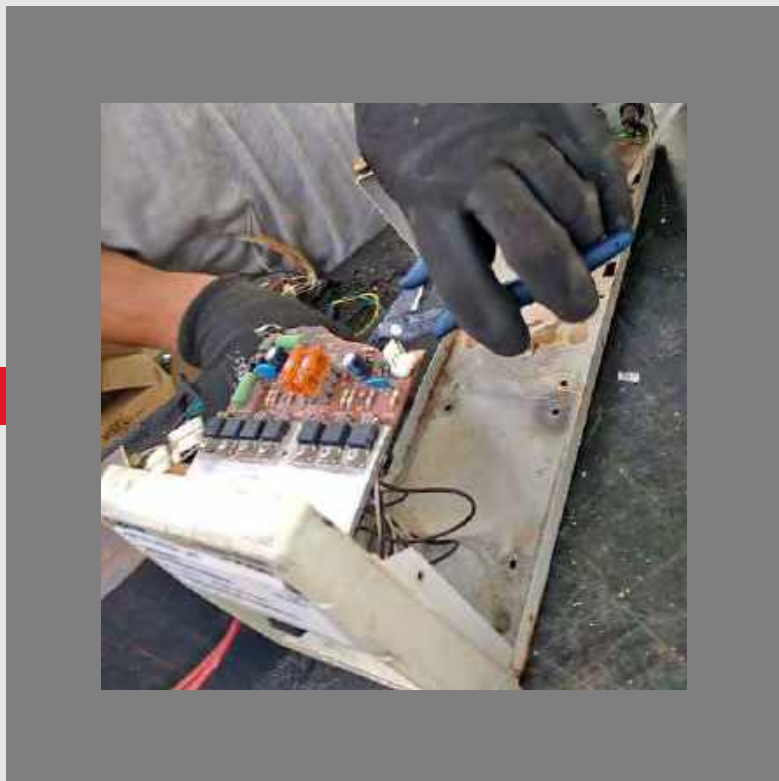
- Descarte correto das sobras de bobinas de papel dos caixas eletrônicos na Grande São Paulo. Para evitar fraudes (desvio de resíduos do destino correto), criamos um processo em que os técnicos fazem o descarte nos estoques locais (Guarda Aqui). O material é coletado pelo fornecedor das bobinas e, posteriormente, enviado para reciclagem.
- Logística reversa (prática comum desde 2015) que garante o descarte correto das baterias utilizadas nos caixas eletrônicos.

18

toneladas de
resíduos tóxicos
com destino
correto por ano



Meio ambiente



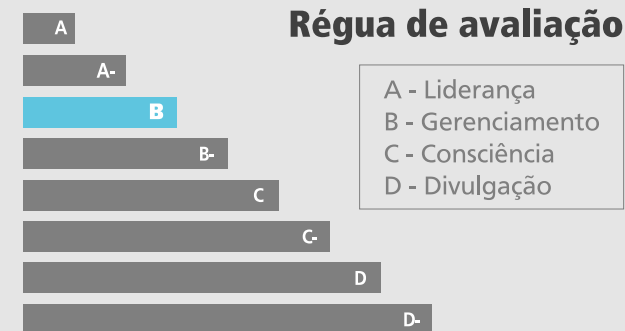
Estabelecemos uma parceria com o Grupo Moura para reciclagem e coleta diretamente em unidades operacionais e centros de distribuição.

Pelo terceiro ano consecutivo, participamos do Carbon Disclosure Project (CDP), organização internacional que faz o mapeamento das emissões de gases de efeito estufa de empresas no mundo todo.

Mais de
9 mil
baterias trocadas
por ano

Resultado positivo

Fomos avaliados como categoria B no questionário CDP Supply Chain de Engajamento de Fornecedores, o que é um grande reconhecimento de nossos esforços na gestão ambiental.





Papel social

Procuramos criar valor compartilhado com a sociedade atuando em ações que estimulem o desenvolvimento social, a inclusão, a diversidade e a proteção de grupos menos favorecidos nas comunidades onde estamos inseridos.

Ao longo do ano, trabalhamos, junto com nossos colaboradores e em parceria com as associações de bairro, conselhos tutelares, órgãos fiscais, organizações não governamentais e outros agentes sociais, para promover a conscientização e atender as necessidades da população local.

Papel social



01

Em parceria com a EMEF Celso Leite e a Associação Novolhar, iniciamos a segunda fase do projeto Educação Contra a Corrupção, que consistiu em oficinas em sala de aula para discutir, de maneira lúdica, as experiências e percepções sobre o tema. Ao final do projeto, os estudantes produziram um vídeo retratando o aprendizado.

02

O incentivo ao voluntariado também tem sido uma de nossas bandeiras. Destaque para o projeto Escrevendo o Futuro, que estimulou a troca de cartas entre os nossos colaboradores e os alunos da EMEI Angelo Martino, com o intuito de promover a leitura e a escrita das crianças. Também realizamos uma campanha interna para doação de brinquedos e livros para renovar a brinquedoteca da escola.

03

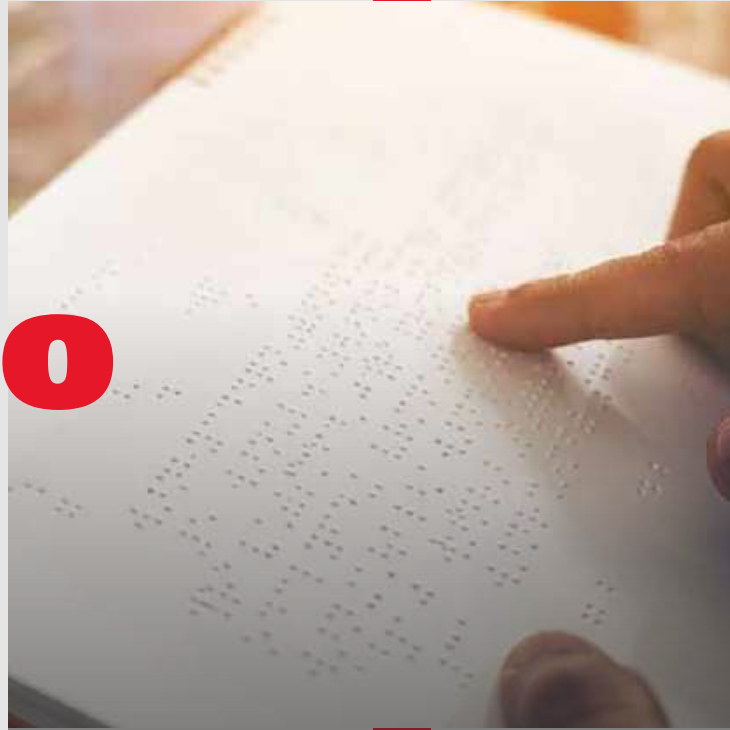
Há 13 anos participamos do Natal Solidário do CEDO (Centro Educacional Dom Orione), localizado no Bixiga. A festa já faz parte de nossa agenda, reunindo mais de 300 crianças e adolescentes, e mobilizando 40 voluntários (TecBan e CEDO).



A TecBan e o **Bixiga**

Mantemos uma relação de longa data com a comunidade do Bixiga, localizada no entorno de nossa sede, em São Paulo (SP). Ao longo dos anos, foram realizadas diversas parcerias com escolas e instituições sociais que atuam na região para beneficiar o bairro, em especial crianças e jovens. Alguns projetos podem ser destacados, como o de revitalização de espaços por meio do grafite e a iniciativa Bixiga Mais Limpo, focada na conscientização e no engajamento para o descarte correto do lixo.

Inclusão



Nos últimos cinco anos, temos apoiado iniciativas voltadas ao tema longevidade. Em parceria com a Unibes Cultural, realizamos workshops e eventos para discutir e propor soluções para os desafios enfrentados pelas pessoas com mais de 50 anos, especialmente em relação ao mercado de trabalho e à geração de renda.

Em parceria com a Fundação Dorina Nowill para Cegos, organização voltada para a inclusão de pessoas com deficiência visual, apoiamos a publicação de um livro infantil em braille que será distribuído nas escolas do Bixiga. Também foram realizadas atividades de sensibilização em grupo reunindo alunos, professores e nossos colaboradores.

Capítulo 9

Comunicação como engajamento

Manter as portas abertas para o diálogo transparente com todos os públicos é uma de nossas premissas. A meta é ouvir e responder todas as demandas de bancos, estabelecimentos comerciais e consumidores.

Para isso, ampliamos ainda mais os canais de comunicação, realizando ações 360 em televisão, revistas, jornais, mídias digitais e nos próprios clientes.



Atendimento aos clientes

Foco total em atender as necessidades da população que utiliza nossos serviços e canais de autoatendimento.



Nosso desafio é resolver as demandas já no primeiro contato com o cliente. Para isso, criamos o chatbot de atendimento do Banco24Horas. O avatr Téo auxilia os consumidores em tempo real com respostas para as principais dúvidas e problemas.

Além disso, investimos ainda mais na equipe digital, que conseguiu reduzir o tempo de atendimento e aumentou a assertividade das respostas via redes sociais.

Resultado das melhorias

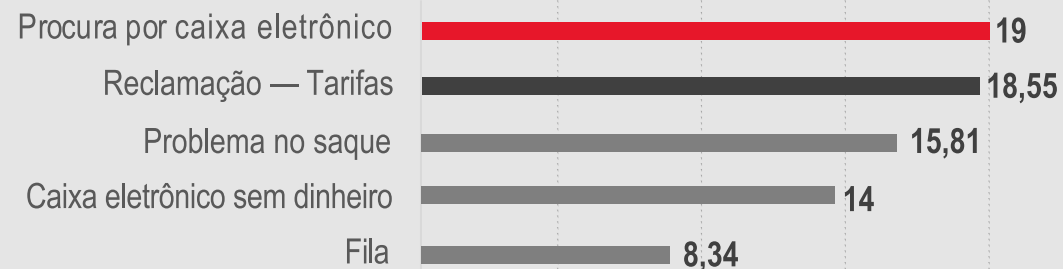
Aumento da satisfação de nossos clientes com os serviços prestados.

84,2%

foi o índice First Call Resolution em 2019

79% Tempo de resposta
1h30 | 2h 5min

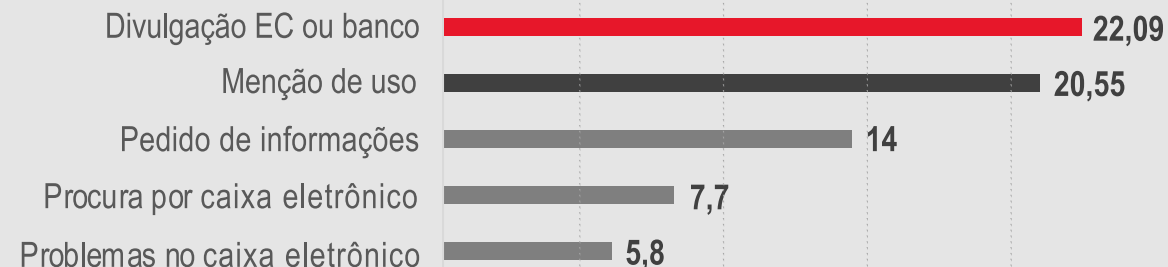
ANTES



93% Tempo de resposta
14min | 22min

+14%

DEPOIS



Ouvidoria

O canal, que comemora dez anos e nasceu com o propósito de apoiar os bancos no atendimento de seus clientes, hoje engloba todos os públicos de relacionamento. É responsável por promover as pesquisas de satisfação junto a bancos, estabelecimentos comerciais e consumidores.

Além disso, com base nos resultados dessas pesquisas, promove e gerencia ações em resposta às necessidades apontadas.

Sempre atentos às discussões estratégicas do setor, participamos mensalmente das reuniões do Comitê de Ouvidorias da ABRAREC (Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente), que, em 2019, pelo quarto ano consecutivo, foram realizadas em nossa sede.

Ouvidoria

Participamos também da primeira edição do Congresso de Gestão de Ouvidorias Corporativas (OuviCorp). Realizado em dezembro de 2019 com a presença de gestores das principais ouvidorias do país, o evento mostrou como é possível transformar as reclamações dos clientes em ações positivas.

Na oportunidade, nosso case de sucesso do projeto Migração – Conheça a estratégia adotada pela Ouvidoria da TecBan para conter o desabastecimento em caixas do Banco24Horas – foi o grande vencedor do prêmio Ouvidorias Brasil (organizado pela ABRAREC) na categoria Inovação.





ESCANEI-ME

Participação e organização de eventos

Somos referência nos principais eventos e fóruns de debate do setor, sempre compartilhando nossa expertise em boas práticas e soluções inovadoras que serão tendência nos próximos anos.



ESCANEI-ME



Open Banking TecBan

Evento Open Banking: Como as experiências do Reino Unido podem se aplicar ao Brasil. Além de apresentar nossa plataforma ao mercado, palestramos com os principais representantes da Open Banking Implementation Entity (OBIE) do Reino Unido discutindo as oportunidades e lições aprendidas com a criação e a implementação da plataforma na Europa.



Open Banking Day

Participamos do maior evento sobre o tema da América Latina, com a palestra Open banking: desafios para adoção, oportunidade de negócios e expectativa para o futuro. Na ocasião, também apresentamos nossas novas soluções, como o Open Banking, o pagamento peer to peer (P2P) e o HubDigital.

APAS Show 2019

Pela primeira vez, participamos da APAS Show, maior evento do setor de alimentos e bebidas das Américas. Apresentamos um pacote de novidades para varejistas, que incluía o +Varejo Banco24Horas, além de serviços de logística, manutenção, projetos de segurança física, consultoria de cibersegurança e telecom.



ESCANEI-ME



IAB Startups

Participamos de uma iniciativa com foco na geração de negócios para startups promovida pela Interactive Advertising Bureau (IAB) Brasil, rede internacional que tem como principal missão desenvolver o mercado de mídia interativa. Na ocasião, fizemos parte de um painel sobre oportunidades de compra de startups por Corporates.



ESCANEI-ME

MaxiMídia

Participamos com estande próprio para apresentar a solução Mídia Banco24Horas. O evento reuniu as principais lideranças do setor em um mesmo ambiente com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento do mercado, discutir e promover questões de relevância estratégica e integrar agências, anunciantes e a mídia.



ESCANEI-ME

Eventos

internacionais



ESCANHE-ME



Branch Transformation RBR

Marcamos presença na maior conferência global sobre experiência do cliente e transformação orientada à estratégia. Na ocasião, apresentamos a palestra “A importância de parcerias estratégicas”.



ESCANHE-ME



ATM & Payments Innovation Summit 2019

Em outubro, estivemos presentes no evento da ATMIA (associação comercial sem fins lucrativos que representa todo o setor global de caixas eletrônicos), que contou com uma série de discussões sobre produtos e serviços inovadores da indústria.



ESCANHE-ME



Cybertech 2019 - Tel-Aviv

Participamos de um dos maiores eventos de cibertecnologia do mundo, que conta com milhares de líderes de empresas e governos ao redor do mundo para debater as tendências do setor.

Campanhas

Para levar informação com credibilidade e ampliar o conhecimento da população sobre nossos serviços, realizamos importantes campanhas 360 (televisão, revistas, jornais e digital).



Sacou? Saquei

Veiculada em redes sociais, rádio e na Mídia Banco24Horas, a campanha teve como objetivo aproximar o consumidor da marca, gerando empatia com mensagens relacionadas aos benefícios da rede Banco24Horas para o dia a dia das pessoas, tais como acesso em todo país, saques sem tarifas e a possibilidade de descontos nas compras com o uso do dinheiro.



ESCANEI-ME



Patrocínio ao programa Me Poupe!

Patrocinamos o primeiro reality show sobre educação financeira da TV aberta brasileira. A série, que tinha como apresentadora a youtuber Natália Arcuri, contou com 12 episódios que abordavam temas como benefícios de planejar a frequência de saques, negociação para obter descontos no pagamento com dinheiro e geração de renda extra.



ESCANEI-ME



Informação na palma da mão



Veja no mapa os caixas disponíveis para uso em tempo real



Trace uma rota de carro ou a pé até o caixa eletrônico de preferência



Inclua lembretes nas transações como saques ou vencimentos de contas



Com o aplicativo do Banco24Horas, os consumidores conseguem identificar, na palma da mão e em tempo real, qual o caixa eletrônico mais próximo disponível para saques e outras operações bancárias.



ESCANHE+ME

A presença nas principais redes sociais — Twitter, Instagram, Facebook e LinkedIn — contribuiu para uma maior aproximação da marca com a população.

Sites



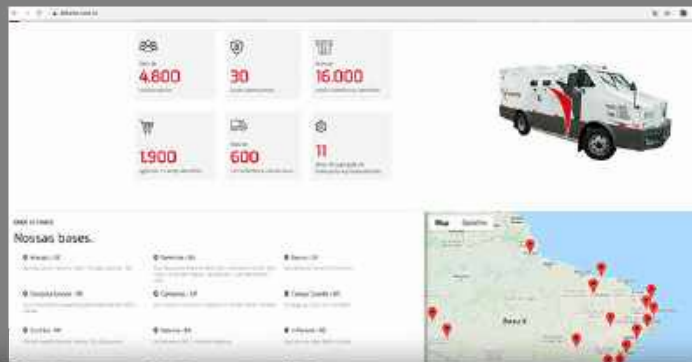
tecban.com.br

ESCANE-ME



tbforte.com.br

ESCANE-ME



mediabanco24horas.com.br

ESCANE-ME



hubdigitaltecban.com.br

ESCANE-ME



banco24horas.com.br

ESCANE-ME



tbn.com.br

ESCANE-ME

SOLUÇÕES FINANCEIRAS

PRÊMIO
NEGÓCIOS
ReclamoAQUI

AS MELHORES EMPRESAS
PARA O CONSUMIDOR
2019

Banco Horas

Prêmio Atendimento Ouro 2019
Reconhecimento de Serviços Financeiros

Nome:
Redução de Reclamações
O que aprendemos:
O melhor atendimento é através

Prêmio
Atendimento Ouro 2019

TecBan

NEGÓCIOS
360

NEGÓCIOS
360

Capítulo 10

Reconhecimentos

anuário2019

anário2019

Valor1000
2019

Valor FIESP ENO Azul VWZ Valor

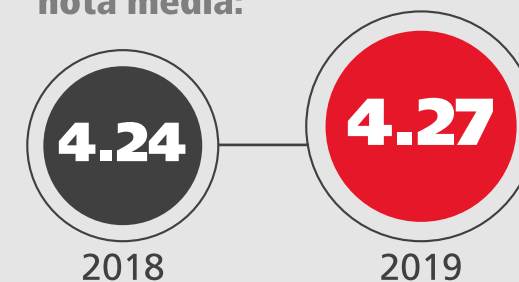
Como parte do processo de melhoria contínua e avaliação dos rumos da estratégia de negócios, concluímos um novo ciclo de pesquisas de satisfação junto a bancos, estabelecimentos comerciais e consumidores. Os resultados apontam importante evolução e muitas oportunidades.

Satisfação das instituições financeiras

Mais uma vez mantivemos os elevados níveis de satisfação no atendimento e no relacionamento com os bancos.

Metodologia: Estudo feito em parceria com a consultoria francesa Ipsos que contou com a participação de 126 profissionais de 28 instituições financeiras. As notas atribuídas variavam de 1 (Totalmente insatisfeito) a 5 (Totalmente satisfeito).

Crescimento da nota média:



Satisfação dos consumidores

Realizamos uma pesquisa de satisfação dos consumidores em 2019 para avaliar os hábitos de uso, preferências, nível de satisfação e lealdade dos clientes.

Pelo quarto ano consecutivo, o NPS* do Banco24Horas se manteve na zona de qualidade.

Metodologia: Primeiramente, foram entrevistados, aleatoriamente, 1.920 consumidores da rede Banco24Horas nas ruas das principais regiões do Brasil. Posteriormente, foram abordadas mais 1.920 pessoas que tinham acabado de utilizar o Banco24Horas.

Principais motivos de recomendação dos consumidores do Banco24Horas:



Satisfação dos estabelecimentos comerciais

Realizamos a quinta pesquisa para avaliar a satisfação e a lealdade dos estabelecimentos comerciais em atributos como funcionamento dos equipamentos, manutenção, benefícios trazidos pelo Banco24Horas para o negócio, canais de atendimento, material de comunicação, pós-venda e relacionamento.

O NPS de lealdade nos estabelecimentos comerciais passou da zona de qualidade em 2018 para zona de excelência em 2019.

Metodologia: Estudo realizado pela empresa Bridge com 620 estabelecimentos em todo o Brasil. Avaliação do grau de satisfação e do nível de lealdade.

Satisfação geral



Intenção de continuar



Recomendação



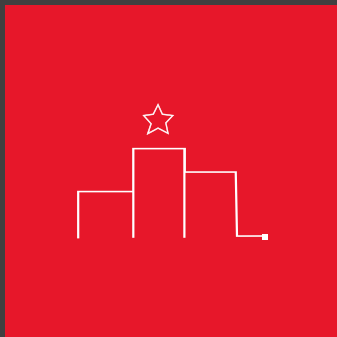
Fonte: *(Net Promoter Score) – métrica utilizada para acompanhar a fidelidade e a retenção de clientes, tendo como base a pergunta do grau de recomendação da empresa, produto ou serviço para um familiar, amigo ou colega de trabalho

Premiações



Nosso sucesso ao longo de 2019 resultou na conquista de importantes premiações e participações de destaque em rankings nos principais veículos de comunicação e órgãos corporativos/institucionais do Brasil.

- **Época Negócios Reclame Aqui**
- **As 100+ Inovadoras no Uso de TI (IT Mídia)**
- **Relatório Bancário Ouvidorias Brasil (Cantarino Brasileiro)**
- **Profissional do Ano TI da revista Informática Hoje** (Robert Baumgartner Júnior, Diretor de TI e Telecom da TecBan)
- **Prêmio eFinance (Executivos Financeiros)** — Iniciativa Startup (Benchmark de Operadoras usando IoT para tecnologia SDWan) e Smart Payment (Saque Digital do Banco24Horas)
- **Ouvidoria Brasil – Melhor Case** (projeto Migração)



Destaque em rankings

- **Valor 1000** — 14ª posição no setor de TI & Telecom
- **Exame Maiores e Melhores** — 13º lugar entre as 15 maiores empresas da Indústria Digital
- **Anuário Época Negócios 360** — 8º lugar na categoria Serviços Financeiros. 19ª lugar na categoria Serviços
- **Estadão Empresas Mais** — 5º lugar em Serviços
- **Anuário Informática Hoje** — 12º lugar na categoria Prestadores de Serviço. 22º lugar no ranking geral de 200 empresas

TecBan



Capítulo

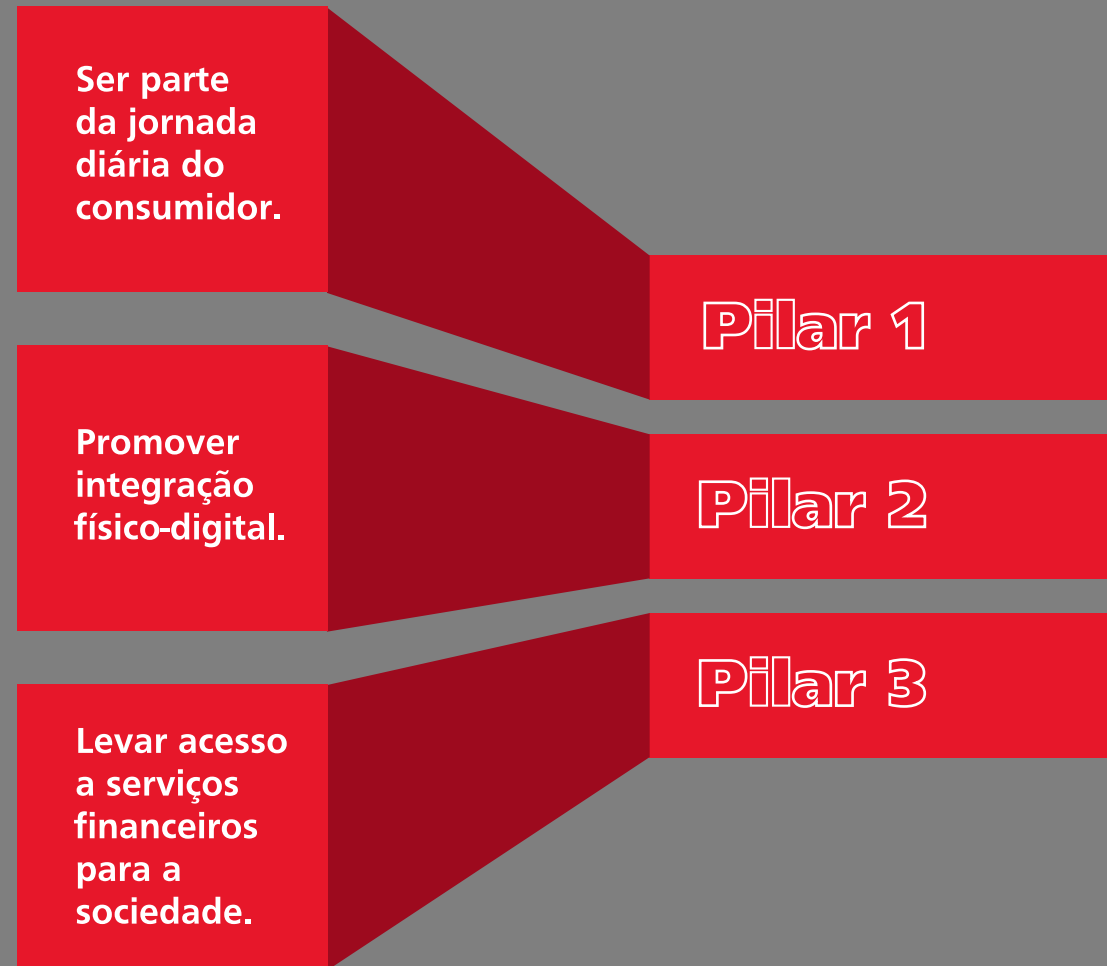
11

**Criar & compartilhar valor
passado, presente e futuro**

Futuro promissor

Com tudo o que conseguimos realizar em 2019, temos a convicção de que estamos no caminho certo para a perfeita convergência físico-digital que garanta o acesso ao dinheiro e aos demais serviços bancários para qualquer brasileiro (independentemente da classe social ou região em que vive).

Continuaremos investindo neste sentido nos próximos anos. Não mediremos esforços para concluir o projeto de transformação cultural — conceito Crie & Compartilhe para tornar nossas equipes ainda mais eficientes —, bem como para desenvolver inovações e novas funcionalidades que nos permitirão seguir agregando cada vez mais valor aos nossos clientes (bancos, estabelecimentos comerciais e consumidores).



TecBan 



tecban.com.br