

# RELATÓRIO ANUAL 2018





# Í N D I C E

MENSAGEM DO DIRETOR Excelência que conecta bancos e seus clientes com eficiência e inovação	03	5 MERCADO Uso do dinheiro e serviços financeiros digitais no Brasil	12	10 PROJETOS	33
1 TECBAN	04	6 INTEGRAÇÃO FÍSICO-DIGITAL	15	11 COLABORADOR PARCEIRO DO NEGÓCIO	40
2 TBFORTE	07	7 FOCO NA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE	18	12 SUSTENTABILIDADE	46
3 TBNET	09	8 OPERAÇÃO	29	13 CRESCIMENTO COM RESPONSABILIDADE FINANCEIRA	54
4 TECBAN SERVIÇOS INTEGRADOS	11	9 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO como ativo estratégico para o negócio	31	14 RECONHECIMENTOS	55

## MENSAGEM DO DIRETOR

### EXCELÊNCIA QUE CONECTA BANCOS E SEUS CLIENTES COM EFICIÊNCIA E INOVAÇÃO

Há 36 anos, a TecBan surgiu com o objetivo de facilitar a conectividade entre bancos e pessoas, promovendo o bem-estar comum por meio de soluções inovadoras. O fruto dessa história de sucesso está presente até hoje no cotidiano da população: o Banco24Horas. É motivo de muito orgulho para todos nós saber que os caixas eletrônicos conquistaram a confiança dos brasileiros e estão presentes em milhares de estabelecimentos localizados em cidades de todos os portes, bairros centrais e periféricos, pequenas lojas e grandes redes de varejo, shoppings, aeroportos, rodoviárias e terminais urbanos.

Essa capilaridade reflete claramente a excelência no modelo de negócios da empresa, alinhado às mais modernas práticas de economia compartilhada e cuja ideia central é promover sistemas eficientes na sociedade. Em 2018, cerca de 2 bilhões de transações foram feitas nos terminais do Banco24Horas por meio de saques, consultas, extratos, transferências, além de várias outras operações bancárias. A TecBan vai muito além dos ATMs: o DNA inovador abriu caminho para a utilização de tecnologias emergentes nos novos serviços, que promovem cada vez mais a integração de canais físicos e digitais.

Os desafios tecnológicos do setor bancário representam grandes oportunidades. Acreditamos que o autoatendimento responderá, cada vez mais, pela oferta de funções e conveniência no acesso aos serviços bancários em diferentes plataformas. Essa tendência deverá mudar o foco do relacionamento entre clientes e instituições financeiras, com maior atenção à experiência do consumidor.

Com a chegada do "Open Banking", das operações "Peer to Peer" (P2P) a TecBan reafirma seu posicionamento inovador como plataforma de conexão com os bancos para os mais novos serviços da indústria financeira. Prova disso são as soluções em Tecnologia da Informação já disponíveis para atender a essas demandas e a chegada de produtos como o Saque Digital, o Blockchain Interbancário, o Switch de pagamentos, o +Varejo Banco24Horas e o Mídia Banco24Horas. De olho no futuro e comprometidos com o presente, aceleramos o ritmo de investimentos e a expansão nos negócios estratégicos do grupo, que conta com empresas consolidadas em áreas estratégicas como: guarda e transporte de valores, com a TBForTE; Telecomunicações, com a TBNET; e construção civil, logística, engenharia e arquitetura, com a TecBan Serviços Integrados.

A transformação digital é grande no modelo de negócio do setor financeiro, mas não é completa sem uma plataforma ligada ao mundo físico. Ao longo desses anos, aprendemos que toda grande mudança precisa de facilitadores que conectem as pessoas aos formatos. Essa é a missão da TecBan.

Boa leitura!

**Jaques Rosenzvaig**  
Diretor-geral da TecBan

## HÁ 36 ANOS, A TECBAN É ESPECIALIZADA NA GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES QUE PROMOVEM A INTEGRAÇÃO ENTRE CLIENTES

Somos uma empresa de economia compartilhada, reconhecida pelo grande número de caixas eletrônicos, qualidade, eficiência, segurança e oferta de serviços.

Investimos em inovação para trazer ao mercado uma constante evolução. O nosso amplo e completo portfólio abrange negócios como Banco24Horas, +Varejo Banco24Horas, Banco24Horas Exclusivo, ATMManager, Sistema Interbancário, Compartilhamento de Redes, Switch Interbancos, Branch Transformation e soluções para a gestão do ciclo do dinheiro e transformação físico-digital.

Também contamos com serviços direcionados à conectividade por meio da TBNNet, empresa de telecomunicações do grupo. Para a gestão do ciclo do dinheiro, a TBForte apoia a empresa na operação de guarda e transporte de valores.

A TecBan é:

**2<sup>a</sup>**

**MAIOR REDE MUNDIAL INDEPENDENTE EM NÚMERO DE SAQUES\*.**

**4<sup>a</sup>**

**MAIOR REDE MUNDIAL INDEPENDENTE EM QUANTIDADE DE CAIXAS ELETRÔNICOS\*.**



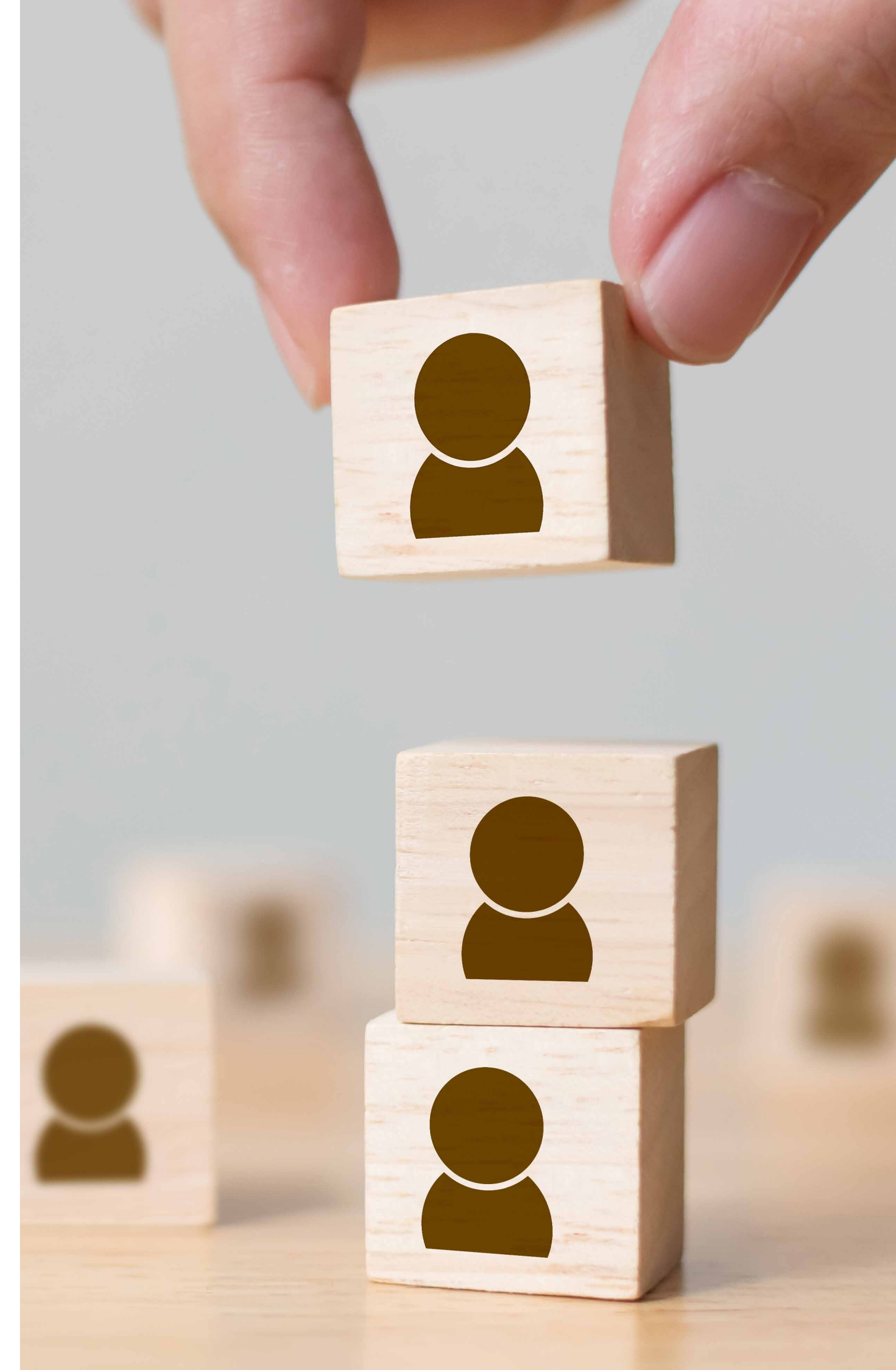
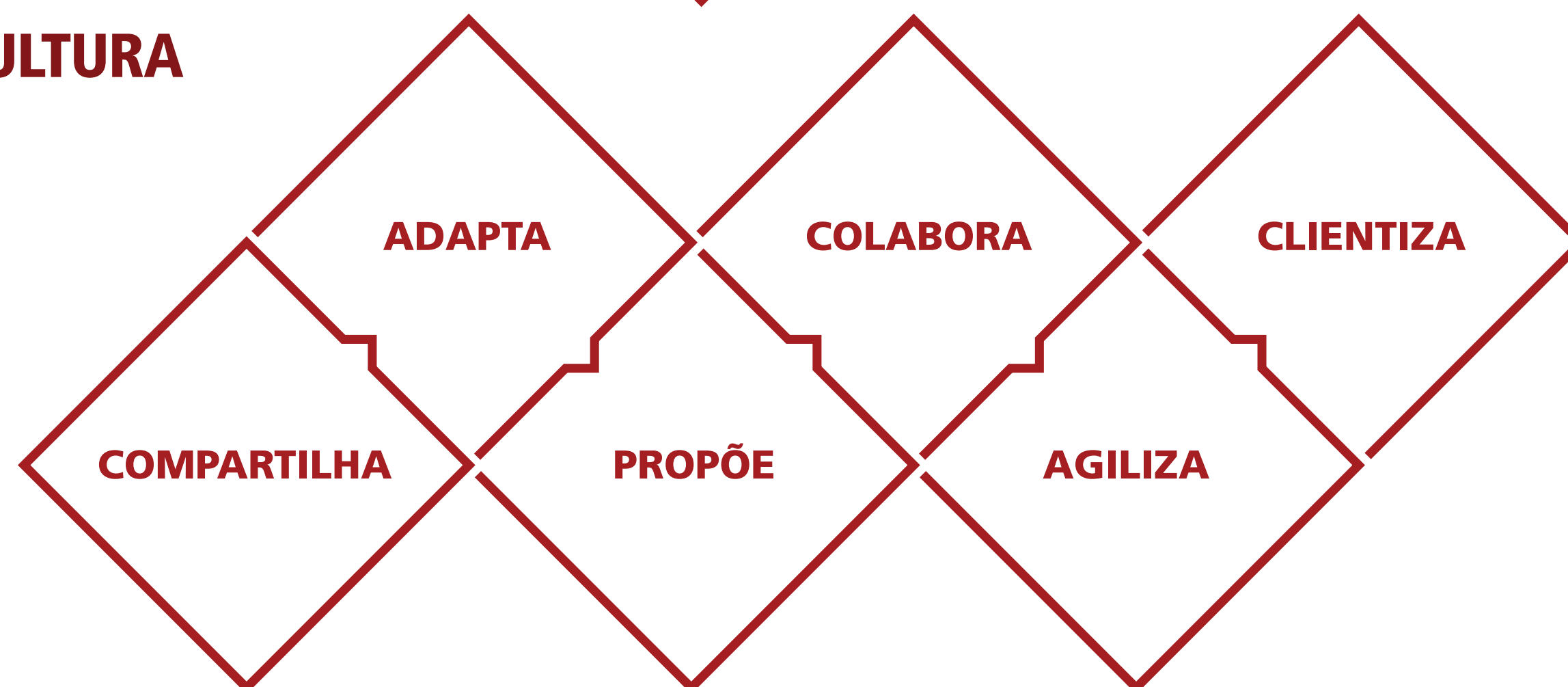
## NOSSO PROPÓSITO

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

### VALORES



### CULTURA



Em 2018, as operações da TecBan impactaram 526 mil brasileiros de forma direta e positiva por meio da cadeia de valor, gerando empregos diretos e indiretos em diversas atividades, como guarda de valores, serviços técnicos, engenharia, telecomunicações, manutenção e logística, entre outras. Essa mesma rede de atividades permitiu ainda o acesso de 135 milhões de pessoas aos caixas eletrônicos da rede.



\*Média de 10 funcionários por estabelecimento comercial.

\*\*Média de 4 pessoas por família.



### **OS INVESTIMENTOS REALIZADOS NA TBFORTE, NOS ÚLTIMOS DOIS ANOS, AMPLIARAM A PRESENÇA DOS SERVIÇOS EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL**

Em 2018, a empresa de guarda e transporte de valores da TecBan passou de 6 para 29 bases em operação, contribuindo para garantir o acesso de milhões de brasileiros aos serviços do Banco24Horas.

A TBForte responde por mais de 60% do abastecimento do Banco24Horas no Brasil. São mais de dez anos atuando por meio da excelência nos serviços e no respeito aos mais rígidos padrões de segurança. São equipamentos de última geração, frotas de carros-fortes modernas e seguras, monitoradas com câmeras e GPS em tempo real, sem interrupção.

Além disso, a empresa conta com 18 cash centers automatizados para a gestão de numerário e custódia de valores, além de equipe de campo treinada em segurança e operação de caixas eletrônicos e vigilantes com certificação para a atividade de segurança.





## TBFORTE EM NÚMEROS





## EXPANSÃO NA OFERTA DE SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Marcada por um ano positivo em suas diferentes linhas de negócio, a TecBan apostou no crescimento da infraestrutura de tecnologia por meio da TBNet e investiu na atualização tecnológica de equipamentos. O viés inovador é sustentado por um “roadmap” tecnológico de longo prazo que identifica e testa novas tecnologias, oferecendo os seguintes serviços:

### LINKBOOSTER TBNET

Solução de conectividade de Telecom dual chip por meio de redes de acesso 4G/3G com alta disponibilidade, para comunicação dos pontos comerciais com os data centers - incluindo chips TBNet com gestão de franquias compartilhadas entre os SIM cards.

### SMARTSECURITY TBNET

Solução de gestão automatizada de incidentes de segurança detectados por alarmes, imagens CFTV e vídeos analíticos, permitindo suporte de segurança na prevenção a sinistros físicos e tomada de decisões quando ocorrerem eventos de segurança.

### ALWAYSON TBNET

Solução de infraestrutura de transporte de dados de uma solução de rede wireless (radiofrequência), para interconexão de pontos comerciais entre si ou com a matriz e/ou data centers dos clientes, com alta disponibilidade e redundância.

Uma das grandes conquistas da TBNet, em 2018, foi a expansão de serviços e soluções a clientes externos. A empresa encerrou o ano com o atendimento a 400 agências bancárias e a instalação de 200 pontos. Os números reforçam o grande potencial de crescimento da empresa, principalmente por contar com uma estrutura própria, alto índice de oferta de comunicação dos caixas e utilização de tecnologia Wi-Fi, 3G e 4G, com estabilidade e qualidade.

Também vale destacar a implantação da SmartSecurity, solução de monitoramento da TBNet com 1.932 ATMs monitorados por 867 câmeras. O sistema reduz o número de sinistros em instituições financeiras e no varejo, mapeando as potenciais ameaças por meio de câmeras instaladas nos caixas eletrônicos. A solução reflete o alinhamento estratégico entre as ações da TBNet e da TecBan para atender às novas demandas do negócio.







## TBNET EM NÚMEROS:

Organização com  
**73** colaboradores,  
47 funcionários  
e 26 terceiros.

+ de  
**12.600**  
ATMs conectados pela solução "LinkBooster",  
incluindo 2.500 SIM cards TBNet ativos.

1.932 ATMs monitorados por  
**867**  
câmeras CFTV da solução  
"SmartSecurity".

**1.498**  
ATMs conectados pela solução  
"AlwaysOn".

Serviço de Hotspot  
Wi-Fi para  
**30**  
escolas públicas em  
Macapá (previsão de  
chegar a 70 em dez./19).

**415** PDVs  
conectados pela solução "LinkBooster"  
(previsão de 1.600 em dez./19), incluindo  
400 SIM cards TBNet ativos.



## 4. TECBAN SERVIÇOS INTEGRADOS

O ano de 2018 ficou marcado pelo lançamento da TecBan Serviços Integrados, criada para oferecer soluções de manutenção, instalação, obra, transporte, armazenamento, descarte e treinamentos operacionais e gestão de projetos diversos para clientes dos mais variados segmentos – especialmente do setor financeiro – de forma integrada e customizada.

Com a estrutura e o “know-how” de 36 anos de mercado da TecBan, a nova empresa nasce com 12 laboratórios de reparo de peças, 20 centros de distribuição e 16 postos de logística avançada, em uma atuação que atende todo o País. Em 2019, o grande desafio será reforçar o portfólio de serviços da marca para o mercado.

A TecBan Serviços Integrados tem como diferenciais a gestão de projetos complexos e a atuação como uma real alternativa para entrega de soluções em momentos de viradas estratégicas.





Mesmo em tempos de intensa digitalização da rotina, o brasileiro mantém hábitos ligados ao mundo físico. De acordo com a pesquisa "O brasileiro e sua relação com o dinheiro", elaborada pelo Banco Central (BC) e divulgada em 2018, o dinheiro em espécie é o meio de pagamento utilizado por 60% dos brasileiros. O levantamento também revela que mais da metade dos entrevistados (52%) utilizam dinheiro para pagar compras entre R\$ 50 e R\$ 100. Os números mostram ainda que grande parte das operações de compra e venda no País ainda é feita por meio das tradicionais cédulas de papel-moeda.

## O BRASILEIRO E A RELAÇÃO COM O DINHEIRO

- Outro dado interessante do BC revela que 29% da população brasileira recebe o salário em espécie e 68% costuma carregar no bolso cédulas com valores entre R\$ 20 e R\$ 50.
- O valor transacionado com cartão de crédito cresceu 15% no primeiro semestre de 2018. O cartão de débito registrou aumento de 14% e os cartões pré-pagos tiveram 67% de alta. Segundo relatório da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços\*, 80% dos usuários usam cartão de crédito nas compras on-line.

### ORIGEM DAS TRANSAÇÕES\*\* NAS COMPRAS ON-LINE EM 2018:



**63%**

FEITAS PELO  
CELULAR.



**35%**

VIA DESKTOP.



**33%**

VIA NOTEBOOK.



**3%**

VIA TABLET.





## 5. MERCADO: USO DO DINHEIRO E SERVIÇOS FINANCEIROS DIGITAIS NO BRÁSIL



Banco24Horas em Porto Alegre.

O crescimento dos chamados serviços financeiros digitais tem proporcionado mudanças profundas na forma como nos relacionamos com dinheiro e com meios de pagamento, além de transformarem os hábitos de consumo do dia a dia. O Brasil tem acompanhado uma evolução consistente desse mercado, uma vez que a maioria das empresas concentra sua atuação nos segmentos de meio de pagamento, empréstimos e gestão financeira. Em outra frente, esses players passaram a investir no reforço e no aprimoramento de sua estrutura tecnológica para darem conta desse novo modelo de consumo – e de negócio.

O relatório da Febraban divulgado em 2019, por exemplo, aponta que os investimentos e as despesas em tecnologia cresceram 3% em 2018, atingindo R\$ 19,6 bilhões. O grande destaque ficou com os recursos alocados em softwares: os investimentos chegaram a R\$ 5,7 bilhões.

O número de contas movimentadas no canal mobile banking superou o de contas movimentadas por meio do internet banking, totalizando 70 milhões e 53 milhões, respectivamente.



**2,5**  
MILHÕES

de contas foram abertas via mobile no Brasil em 2018. O número é 56% superior em relação a 2017.

**38%**  
PARTICIPAÇÃO

de "heavy users" (aqueles que realizam mais de 80% das operações em um mesmo canal) de mobile banking em 2018. No ano anterior, essa participação era de 29%.

**MOVIMENTAÇÃO  
FINANCEIRA**

O volume de transações com movimentação financeira via mobile banking cresceu cerca de 80% em 2018, chegando a 3 bilhões de operações. No total, os canais digitais registraram aumento dessas transações de 5,2 bilhões, em 2017, para 6,9 bilhões, em 2018.

## DADOS DE INVESTIMENTOS DOS BANCOS EM TECNOLOGIA:

**73%**  
INVESTEM

em inteligência artificial e em computação cognitiva.

**80%**  
INVESTEM

em big data/analytics.

**67%**  
INVESTEM

em blockchain.

**60%**  
INVESTEM

em open banking / marketplace banks.



Com a crescente demanda por ferramentas digitais de interação entre instituições financeiras e seus clientes, a empresa usou toda a sua expertise para integrar os dois ambientes: físico e digital.

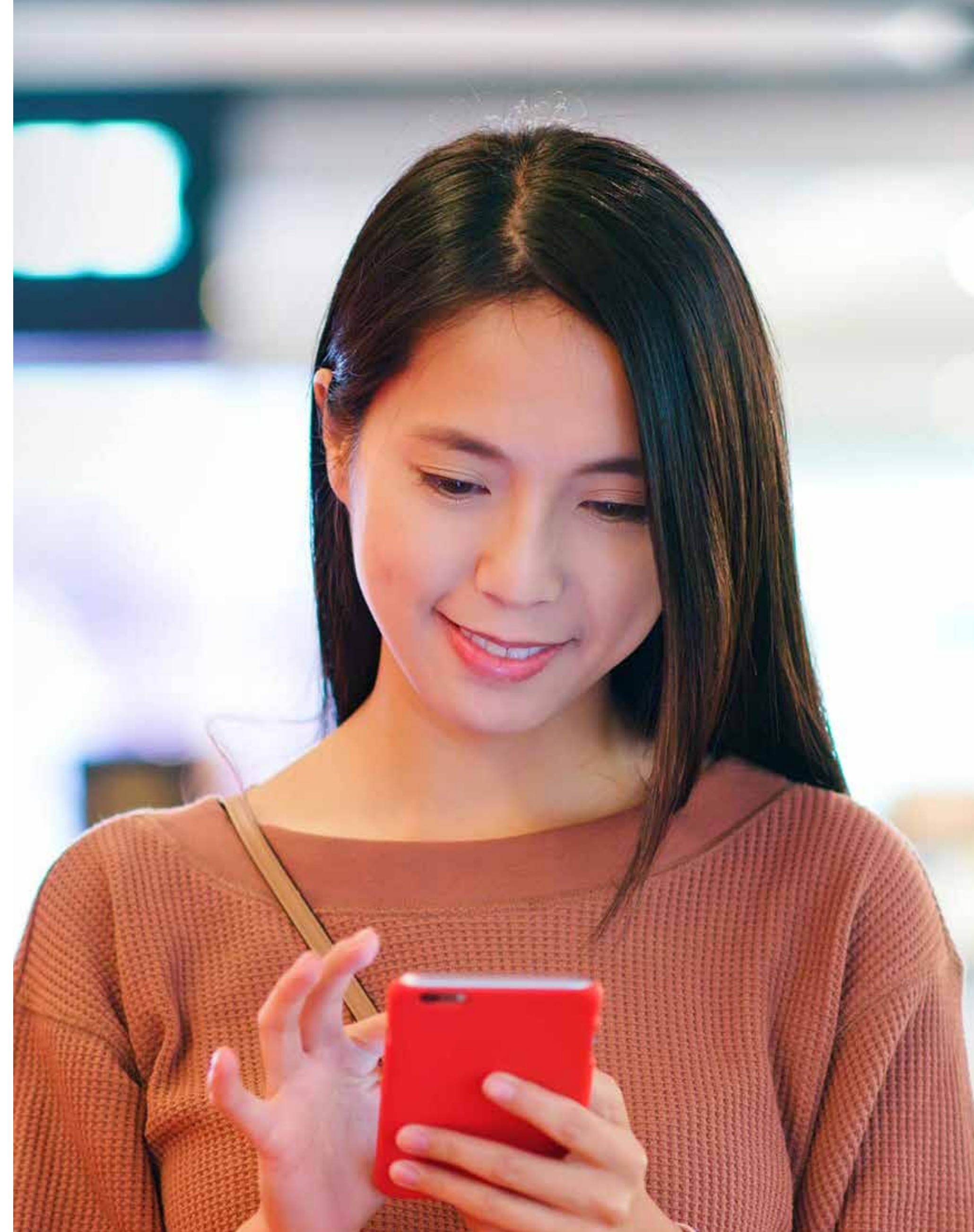
A TecBan oferece soluções digitais multibanco alinhadas ao propósito de democratizar o acesso aos serviços bancários. A empresa pode ser considerada uma facilitadora para os players que atuam no setor, levando conectividade em uma plataforma multisserviço e permitindo que as instituições financeiras entreguem soluções demandadas pelo mercado.

A plataforma da empresa tem uma arquitetura tecnológica que oferece novas aplicações digitais (app, web e mobile) e também integra sistemas mainframe. Conectamos ATMs, instituições financeiras, estabelecimentos comerciais, parceiros e redes do sistema financeiro nacional, podendo estender a clientes finais e outros participantes do mercado.

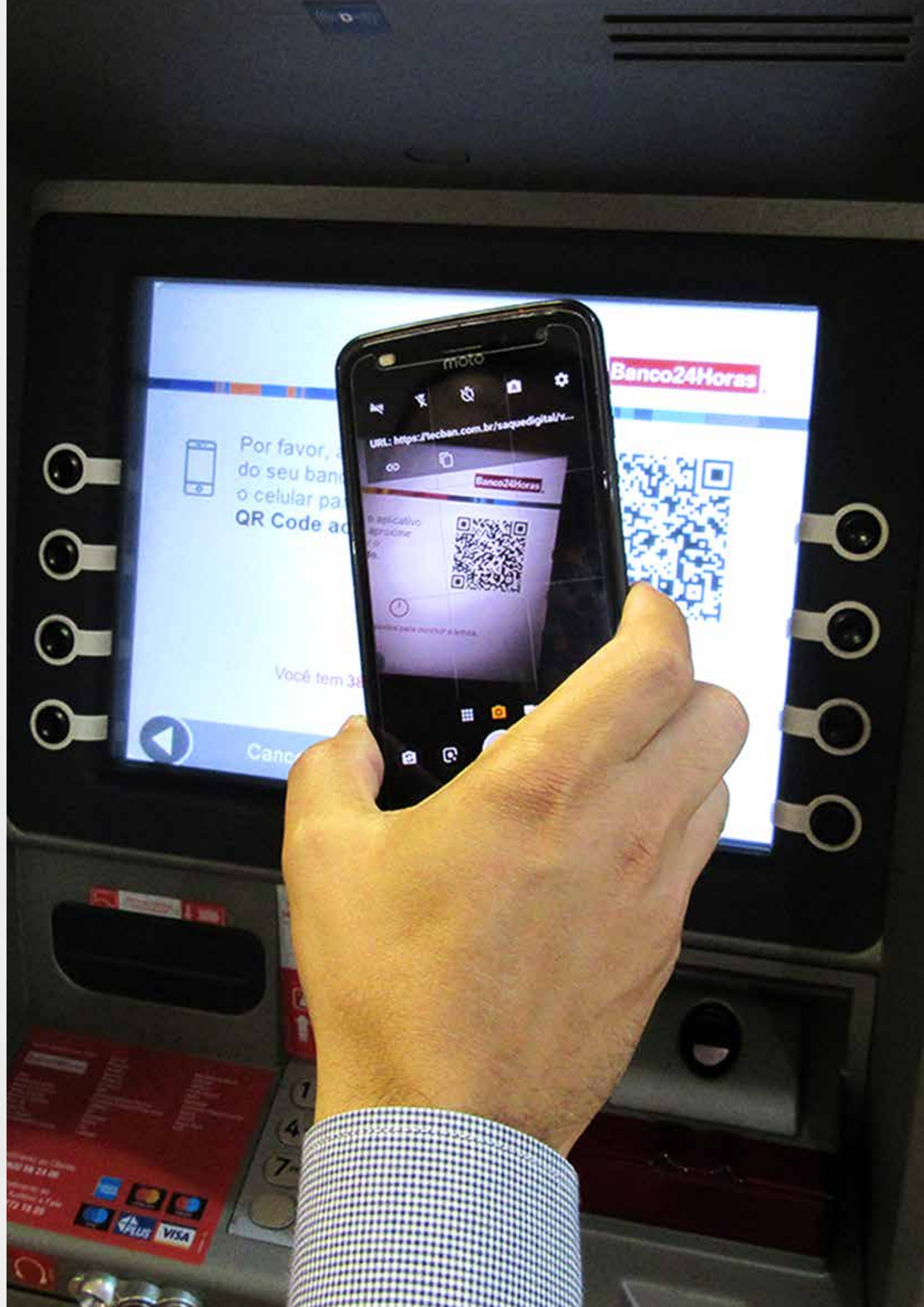
Além da integração físico-digital nos serviços de saques e depósitos, é possível oferecer soluções de Open Banking para aproximar a relação dos bancos com as fintechs e um switch de pagamentos com suporte à arrecadação de contas, pagamentos on-line e pagamentos instantâneos.

Entre as ações já implementadas nos caixas do Banco24Horas está a realização de operações bancárias sem cartão. O cliente precisa apenas inserir seus dados biométricos e realizar a transação que deseja. Além disso, o pipeline da TecBan prevê a oferta de novas soluções de pagamento e acesso a transações disponíveis nos caixas eletrônicos.

Em parceria com fintechs, foi criado um novo programa de aceleração de startups com conceito de open innovation. Batizado de Open TecBan, o certame inclui um pitch day com diversas startups e fintechs para apresentação das soluções. A TecBan também está envolvida com o InovaBra Habitat, um ecossistema de inovação que conta com a presença de várias startups e fintechs.







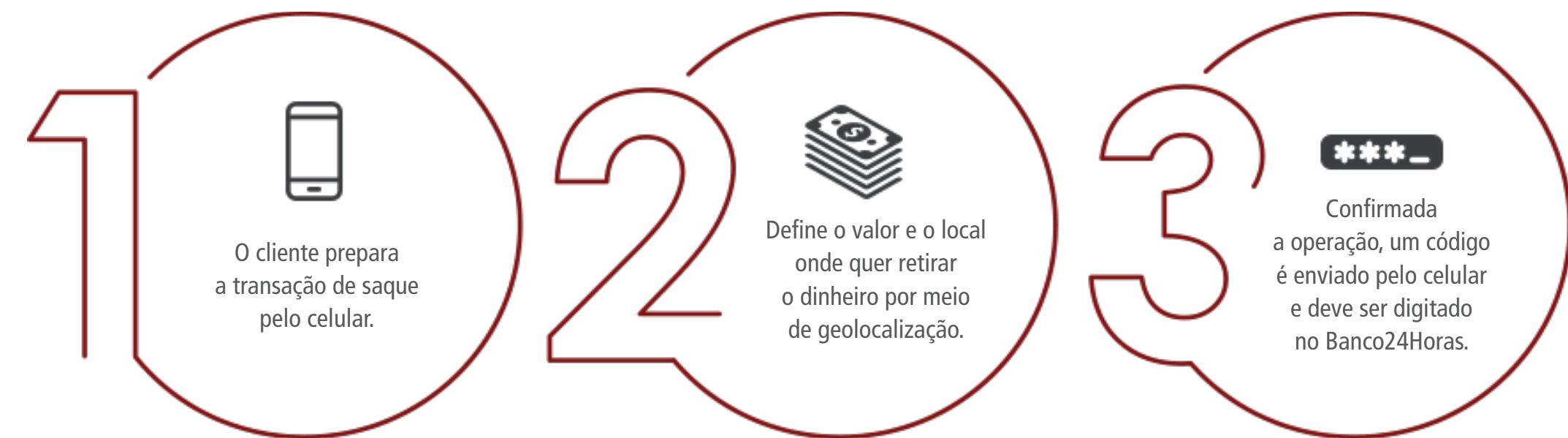
## SAQUE DIGITAL

H  tempos, o celular   parte da rotina da vida das pessoas, e apenas um clique na tela pode resolver quase tudo. Atenta às mudanças no uso das tecnologias, a TecBan desenvolveu o Saque Digital: uma soluço que começa no mobile e termina no Banco24Horas.

A nova soluço aproxima clientes bancarizados dos não bancarizados e integra o mundo físico ao digital, proporcionando uma experiência chamada de cross channel nos saques realizados no Banco24Horas.

Assim,   possível gerar conveniência ao correntista, que poderá enviar a mesada para o seu filho, mandar dinheiro para um parente em outra cidade ou pagar o salário de seus empregados, sem a necessidade de essas pessoas possuirem contas bancárias próprias.

## O SAQUE DIGITAL OFERECE SEGURANÇA, AGILIDADE, DISPENSA CARTÃO E COLOCA O BANCO24HORAS PRESENTE NA VIDA DAS PESSOAS







# 60 MILHÕES

de brasileiros desbancarizados representam quase metade da população economicamente ativa (estimada em 110 milhões de pessoas), que movimenta cerca de R\$ 665 bilhões ao ano, mais do que o PIB de países como Chile e Cingapura.

## PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS

Consiste na transferência instantânea de valores entre duas partes por meio de pagamentos, transferências, entre outros. A TecBan já tem a solução pronta e colabora com a regulamentação do Banco Central, o que acontecerá ainda em 2019.

## PAGAMENTO ON-LINE

A solução, em fase piloto com um banco cliente da TecBan, permite que o consumidor faça o pagamento de uma compra em site de e-commerce por meio de um QR code. O débito do valor é realizado diretamente na conta do cliente, usando o aplicativo do banco.





## COMUNICAÇÃO

Cuidar da imagem e da reputação de todas as empresas da TecBan, transmitir as informações para seus stakeholders e uma série de outros desafios fazem parte da rotina desse departamento estratégico, cuja missão é dialogar com todos os públicos.

Entre números, conceitos e muita informação a compartilhar, o ano de 2018 foi o período de estabelecer um diálogo direto com o cliente, entendendo suas necessidades, buscando oferecer conteúdo de qualidade e reforçando os vínculos com a campanha “todo mundo tem um bom motivo”.

Sob o tema de que “todo mundo tem um bom motivo” para utilizar um Banco24Horas e colocando a rede à disposição das pessoas para criar novas experiências, a campanha explorou o potencial de cada meio de comunicação, seja on-line ou off-line, a fim de aproximar e engajar seus antigos e novos clientes.

## NOVO APLICATIVO BANCO24HORAS

A busca pelo aperfeiçoamento da comunicação no ambiente digital levou ao lançamento, em 2018, do novo aplicativo do Banco24Horas.

Com interface mais amigável, intuitiva e com a funcionalidade de busca na primeira tela, o app é customizável e favorece a escolha da instituição financeira, segmentos, preferências e até mesmo as melhores rotas com localização para chegar ao caixa eletrônico mais próximo.

Apesar do foco na comunicação com o cliente final, a reformulação do aplicativo teve como objetivo a integração com os bancos, unindo o app na própria plataforma das instituições financeiras e ajudando a solucionar as necessidades dos seus clientes.







## REDES SOCIAIS

Integradas à rotina das pessoas, as redes sociais são canais que vão além de uma comunicação tradicional e, por isso, vêm recebendo, ano após ano, uma atenção especial da TecBan pela proximidade e agilidade de interação que proporcionam.

Atualmente, o Facebook e o Twitter seguem como os principais canais da TecBan no diálogo com os clientes. Em 2018, os perfis nessas redes cresceram 3,33% e 3,39%, respectivamente.

## ESTAR ONDE O CLIENTE ESTÁ

A TecBan é reconhecidamente uma das empresas com maior presença na vida dos brasileiros. Mesmo assim, a companhia busca se aproximar cada vez mais de seus clientes, promovendo uma experiência positiva por meio de exposições diferenciadas da marca e divulgando os serviços e benefícios do Banco24Horas.

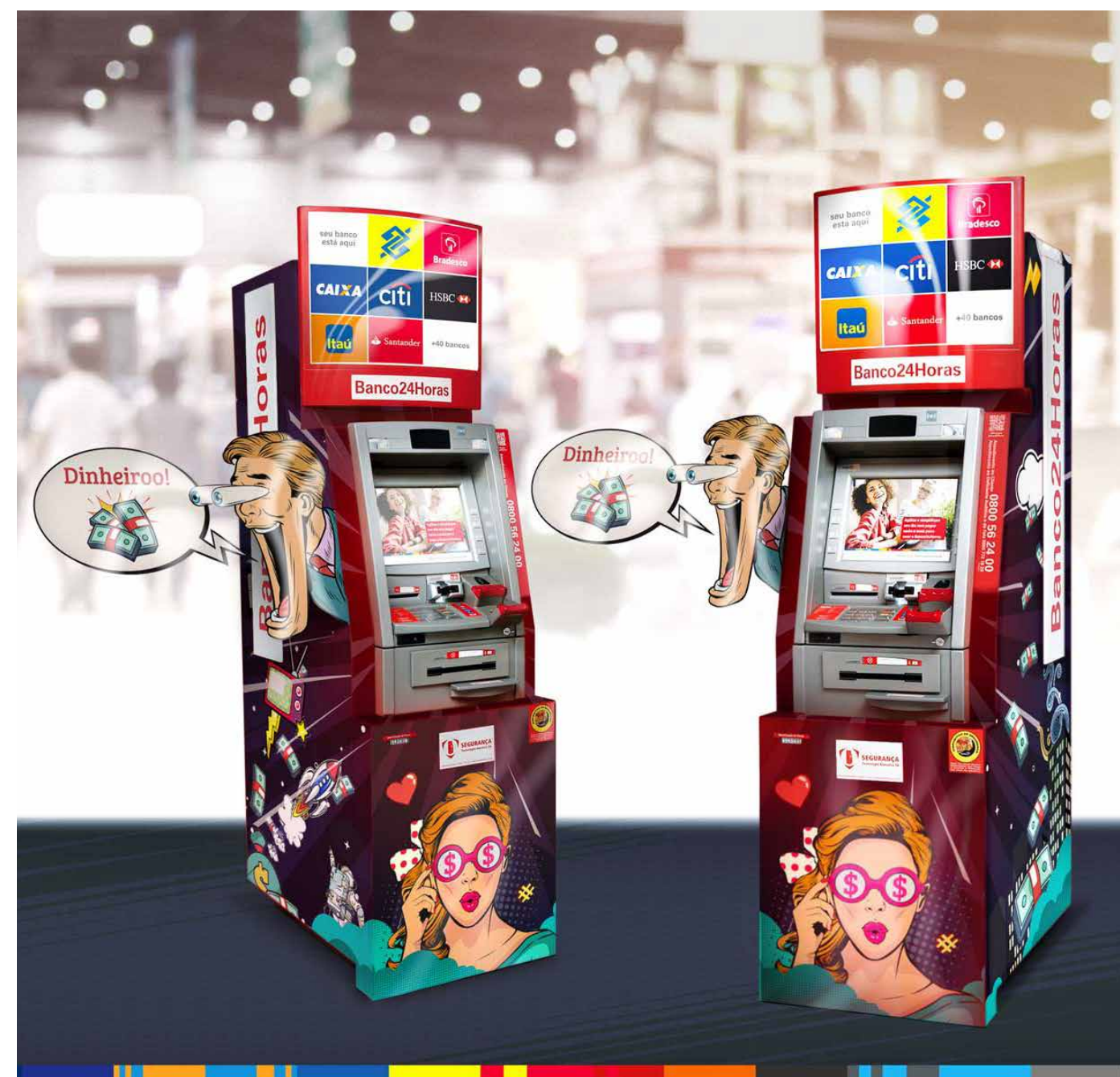
Essa postura proativa de comunicação integrada fez com que, em 2018, a TecBan fosse além, marcou presença em 17 eventos para apresentar ao público as novas soluções oferecidas pelos caixas eletrônicos.



A TecBan entende que a proximidade com o consumidor deve estar alinhada à experiência da marca. Portanto, a comunicação com o público conta regularmente com ações especiais, como a adesivação temática dos caixas, além de divulgação digital e foco na imprensa segmentada.



Lollapalooza



CCXP

Esse novo modelo de diálogo com o cliente será ampliado em 2019, com a previsão de participação em 33 eventos ao longo do ano.

Central do Carnaval do Recife 2018	Recife - PE
Campus Party 2018	São Paulo - SP
Lollapalooza 2018	São Paulo - SP
ExpoLondrina 2018	Londrina - PR
Salão do Artesanato 2018	Brasília - DF
Expolngá	Maringá - PR
Expotchê	Brasília - DF
Apas	São Paulo - SP
Fenearte	Olinda - PE
CIAB - SP	São Paulo - SP
Exposição Mangalarga	Belo Horizonte - MG
2ª Feira Temática Rua 25 de Março Brasil	Brasília - DF
Comic Con	São Paulo - SP
Feira do Artesanato - MG	Belo Horizonte - MG
Feira da Providência	Rio de Janeiro - RJ
Expocristã	São Paulo - SP



## MÍDIA BANCO24HORAS

Em 2018, a empresa conseguiu transformar uma ideia de relacionamento com seus clientes em produto. Com o nome de Mídia Banco24Horas, o projeto já nasce como a segunda maior rede de mídias no formato Out Of Home (OOH) digital do país. A primeira fase do projeto vai receber duas mil telas em todo o Brasil, que serão instaladas no topo dos caixas eletrônicos e cuja proposta é conversar com o público por meio de um canal alternativo às redes sociais e mídias tradicionais.

Nascido para informar, o Mídia Banco24Horas surge com um grande potencial de capilaridade por meio de mais de 23 mil caixas eletrônicos distribuídos em todos os estados do Brasil. O produto substitui a imagem estática de marcas dos bancos atendidos pela TecBan e conecta públicos de diferentes perfis a informações do próprio Banco24Horas, inserções publicitárias, necessidades regionais, sazonais e, principalmente, do estabelecimento parceiro.

O Mídia Banco24Horas tem uma proposta totalmente diferente do que é oferecido pelo mercado, uma vez que marca presença dentro do ponto de venda de diversos perfis e segmentos. O sistema também oferece agilidade na implementação e a viabilidade de segmentação dos anúncios por estabelecimento comercial, perfil demográfico, sazonalidade, região, bairro e rua.

Os monitores são programados com 17 horas de programação diária, exibidas entre 6h e 23h, totalizando uma grade de três minutos que funcionará em sistema de looping. Esse tipo de fracionamento possibilita uma comunicação efetiva e com alto índice de retorno para os clientes.

Além de uma oportunidade de negócios para a companhia, as telas do Mídia Banco24Horas são janelas para que o varejista também ofereça ao consumidor conteúdos exclusivos, contextualizados e de utilidade, como atualizações de trânsito, previsão do tempo e notícias diárias: conteúdo local, curiosidades e eventos próximos.



Mídia Banco24Horas Supermercado em São Paulo.



## JORNADA DO CLIENTE

A construção de uma comunicação efetiva é proporcionalmente relacionada ao nível do conhecimento em relação ao público com quem vamos falar. Ao longo de 2018, a TecBan realizou diversos estudos focados na comunicação e aproximação com os seus consumidores. Uma delas foi a contratação de uma consultoria de neurociência para mapear a jornada do cliente no Banco24Horas e nas agências dos bancos. O estudo desenvolvido pela consultoria ajudou a compreender o comportamento dos clientes durante as transações e a melhorar a jornada do cliente.





## O VAREJO COMO PARCEIRO DE NEGÓCIO

Atender às necessidades do cliente é prioridade para a TecBan. Em 2018, a empresa manteve a estratégia dos anos anteriores, com foco na capilaridade e disponibilidade dos caixas eletrônicos e na qualidade dos serviços ofertados pelo Banco24Horas a diversos públicos, de forma proativa e transparente.

Os dados demonstram a presença da rede em diversos pontos do território nacional e a sua importância ao garantir o acesso aos serviços bancários essenciais para o dia a dia dos brasileiros por meio de soluções modernas, eficientes e seguras.

## SINERGIA ENTRE PROSPECÇÃO E DISTRIBUIÇÃO

Os varejistas são parceiros essenciais para o Banco24Horas e, por isso, merecem atenção especial da TecBan. Ao longo do ano, a consolidação das operações de prospecção propostas em 2018 trouxe os primeiros resultados.

Foram realizadas 16,6 mil visitas em 3.192 pontos comerciais para apresentar os benefícios do Banco24Horas aos estabelecimentos comerciais. Como resultado, o Banco24Horas fechou o ano com 1.689 novos pontos contratados ou em processo de contratação, ampliando o número de caixas eletrônicos à disposição da população.



Posto de conveniência em São Paulo.





## ATENDIMENTO AO CLIENTE

A TecBan tem como propósito promover a inclusão financeira da população por meio de soluções eficientes e seguras que conectem ainda mais os bancos à sociedade.

O serviço de Atendimento ao Cliente é, portanto, um dos pontos estratégicos do negócio. Como porta-voz das demandas da população, a área de Atendimento tem como principais objetivos:

- 1) Garantir a satisfação dos clientes, prestando serviços com produtividade, eficiência e qualidade;
- 2) Promover a melhoria contínua dos processos;
- 3) Assegurar as condições de desenvolvimento das competências dos colaboradores; e
- 4) Oferecer suporte a essa grande operação, ouvindo o cliente, esclarecendo suas dúvidas, solucionando suas demandas e utilizando suas sugestões para promover continuamente a melhoria do serviço.

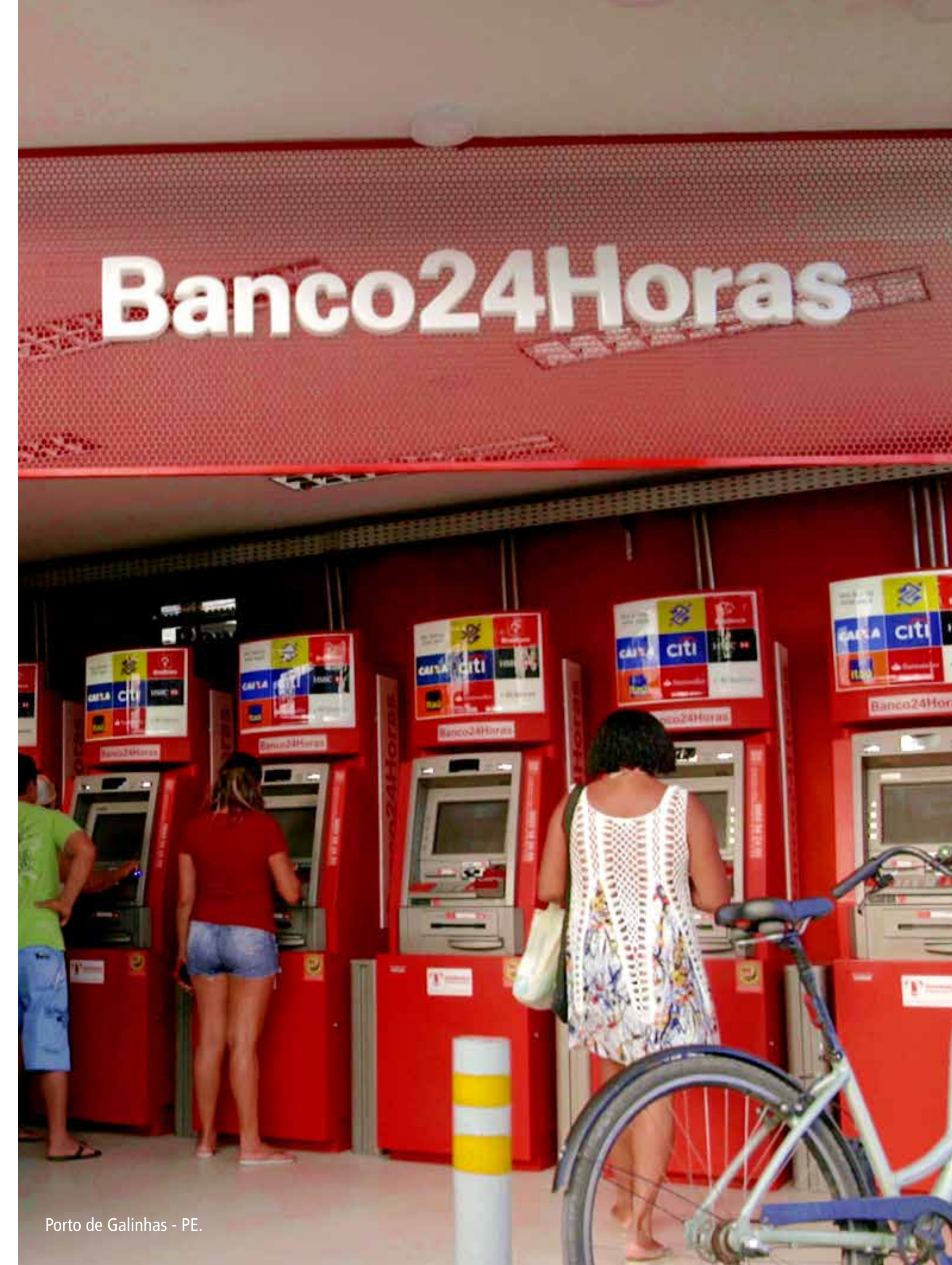


A área de Atendimento ao Cliente também trabalha para aumentar o First Call Resolution (FCR), cuja premissa é identificar e atuar nos eventuais desvios, em tempo real. Em 2017, a média no índice foi de 86,68%. Entre janeiro e setembro de 2018, foi de 87,64%. Os dados indicam maior eficiência no diagnóstico e solução de problemas no primeiro atendimento, zelando pela agilidade e qualidade.

Projetos como o Crédito em Linha e o Estorno Condicionado também ajudaram a melhorar a satisfação dos clientes dos bancos que implantaram essa solução em parceria com a TecBan.

Os canais de atendimento ao consumidor e ao estabelecimento comercial funcionam 24 horas por dia, sete dias por semana. No caso dos bancos, o sistema recebe as demandas de segunda a sexta, das 8h às 20h, incluindo-as por meio do telefone 0800 56 24 00 e pelo formulário que pode ser encontrado nos sites [www.tecban.com.br](http://www.tecban.com.br) e [www.banco24horas.com.br](http://www.banco24horas.com.br).

Os acionamentos são tratados caso a caso ou por meio de abertura de chamado para análise detalhada. Todos os chamados possuem Service Level Agreements (SLAs) acordados com os bancos e são acompanhados de perto pela equipe de atendimento. O serviço também é oferecido por meio do SAC 2.0 nos perfis das redes sociais do Facebook e do Twitter. Nessas interfaces, dúvidas são esclarecidas e problemas são resolvidos – em um diálogo transparente e eficaz com o consumidor.



Porto de Galinhas - PE.



## OUVIDORIA TECBAN

Com nove anos de atuação, a Ouvidoria da TecBan adota um modelo pautado pelo compromisso com a excelência na prestação de serviços e o atendimento às necessidades e expectativas dos clientes, fornecedores, estabelecimentos comerciais, funcionários e sociedade.

A Ouvidoria participa periodicamente das reuniões de negócios, contribuindo com a análise a partir da visão do cliente, melhorando processos e gerenciamento dos riscos. O departamento é responsável pela elaboração de pesquisas de satisfação dos clientes, formados por instituições financeiras, consumidores e estabelecimentos comerciais, sempre buscando a imparcialidade dos resultados e das opiniões dos clientes.

A área ainda busca contribuir regularmente com as discussões pertinentes ao setor, participando mensalmente das reuniões do Comitê de Ouvidorias da Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (ABRAREC). Como resultado, a TecBan teve o privilégio de sediar, pelo 3º ano consecutivo, o encontro de ouvidores, realizado em agosto de 2018. A reunião contou com a participação de aproximadamente 70 ouvidores de empresas públicas e privadas de diversos segmentos, cujo tema principal abordado foi “Como as Ouvidorias podem influenciar positivamente o Net Promoter Score das suas empresas”. Tais iniciativas reforçam o compromisso da área, incentivando boas práticas em todo o processo da cadeia de relacionamento com os clientes.







Rodoviária - Rio de Janeiro - RJ.

## PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES COM O BANCO24HORAS

Como parte do processo de melhoria contínua e avaliação dos rumos da estratégia de negócio, a TecBan concluiu, em 2018, um novo ciclo de pesquisas de satisfação com seus principais públicos de relacionamento: **1) Instituições Financeiras, 2) Estabelecimentos Comerciais e 3) Consumidores.** Os resultados apontam evolução e oportunidades para a TecBan, sendo trabalhados no ano seguinte e reavaliados periodicamente.

### 1) 14ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Na edição 2018, a TecBan manteve os elevados níveis de satisfação no atendimento e relacionamento com os bancos. Feita em parceria com a consultoria francesa Ipsos, a pesquisa foi realizada durante todo o mês de outubro e contou com a participação de 116 profissionais de 31 instituições financeiras.

A participação é voluntária e teve 94% de adesão. As notas atribuídas na avaliação dos bancos variam de 1 a 5, sendo que 1 significa "Totalmente insatisfeito" e 5, "Totalmente satisfeito". A satisfação geral com a TecBan registrou uma evolução importante, passando de 4,19 de média de satisfação em 2017 para 4,24 no atual ciclo, com destaque para a área de Atendimento e a resolução de problemas de forma geral.

Para 2019, a TecBan seguirá com o ciclo de análises e execução de planos de ação desenhados a partir dessa pesquisa.



## 2) 4ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS

Em 2018, o Banco24Horas também realizou a 4ª pesquisa com os estabelecimentos comerciais para avaliar a satisfação geral com o Banco24Horas e identificar oportunidades de melhorias. Os resultados são usados como referência na definição de ações para aprimoramento de seus negócios e processos, do ponto de vista dos seus parceiros.

Realizado entre 24 de julho e 21 de agosto, o estudo contou com a participação de 618 estabelecimentos em todo o Brasil, que avaliaram o grau de satisfação considerando atributos como: funcionamento dos equipamentos, manutenção, benefícios trazidos pelo Banco24Horas para o negócio, central de atendimento, material de comunicação, pós-venda e relacionamento com a TecBan, além de mensurar a sua lealdade. O resultado foi um aumento nos índices de qualidade na satisfação dos estabelecimentos comerciais em 2018.

## 3) 5ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM CONSUMIDORES

No Painel da Indústria Financeira (PIF), realizado anualmente pela Fractal Consultoria, foram entrevistadas 5.851 pessoas em todo o Brasil a fim de avaliar os hábitos de uso, satisfação geral e recomendação do Banco24Horas a amigos e familiares. A satisfação geral com o Banco24Horas registrou um aumento considerável, passando de 87,5% de média de satisfação em 2017 para 95,8% no atual ciclo. Os consumidores associam o Banco24Horas aos atributos relacionados à facilidade de uso, conveniência e praticidade, reforçando a importância do Banco24Horas no dia a dia das pessoas.

**95,8%** de satisfação geral.

**95,7%** recomendariam o Banco24Horas.

**93%** de familiaridade.

	2017	2018
SATISFAÇÃO GERAL*	<b>7,92</b>	<b>8,05</b>
INTENÇÃO DE CONTINUAR	<b>9,16</b>	<b>9,38</b>
RECOMENDAÇÃO	<b>8,88</b>	<b>9,06</b>

\*Fonte: régua de avaliação de 0 a 10. Resultados compostos pela média das notas de 7 a 10.





Centro de Distribuição e Logística TecBan.

### LOGÍSTICA DE MANUTENÇÃO

Com o crescimento da TecBan, a operação também aumentou na mesma proporção. A empresa é responsável pela gestão de toda a cadeia de suprimentos, estocagem de produtos sensíveis, remoção técnica de grande porte, gestão e descarte correto de resíduos, além da distribuição e manutenção dos mais de 23 mil caixas.

Com tarefas e serviços que se complementam, o setor é responsável pela distribuição de peças e está sempre atento ao plano de expansão da companhia, revisando procedimentos, estruturando e oferecendo sempre o melhor serviço para garantir a agilidade na entrega e a otimização dos custos.

Focada na crescente demanda de serviços e contínua expansão, a TecBan conta hoje com 16 Postos de Logística Avançada (PLAs) que, em 2018, remeteram 350 mil itens e atenderam a cerca de 80% dos pedidos técnicos em até 24 horas. Os PLAs são responsáveis pelo envio das peças aos técnicos de campo para atendimento dos chamados de assistência técnica em São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, São José dos Campos, Porto Alegre, Ribeirão Preto, Cabo Frio, Recife, Curitiba, Campinas, Brasília, Salvador, Goiânia e Santos.

Para atender a uma demanda que tem números grandiosos e que, apenas em 2018, fez a triagem de 31 mil peças e recuperou outras 18 mil, a manutenção conta com dez laboratórios de reparo estrategicamente posicionados em cinco estados: São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Goiás, Pernambuco e o Distrito Federal.



# LOGÍSTICA EM NÚMEROS

## ESTOQUE CENTRAL DE PEÇAS

**570 MIL**

itens armazenados.

**950 MIL**

itens expedidos/ano.

**62%**

atendidos em até 24 horas.

**99%**

de acuracidade de estoque.

## POSTOS DE LOGÍSTICA AVANÇADOS

**16**

PLAs.

**46**

veículos.

**350 MIL**

itens expedidos/ano.

**80%**

atendidos em até 24 horas.

**98%**

de acuracidade de estoque.

## LOGÍSTICA DE ATM TRANSPORTE

**7.767**

fretes.

**9.363**

caixas eletrônicos movimentados.

**14.046**

toneladas transportadas.

**2.719.594**

km percorridos.

## LOGÍSTICA DE ATM TRANSPORTE

**215.359**

kg destinados à reciclagem total (62%).

**131.551**

kg destinados a aterro (38%).



## 9. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO ATIVO ESTRATÉGICO PARA O NEGÓCIO



Um dos grandes projetos da TecBan em 2018 foi o “Switch Digital”, plataforma tecnológica destinada a prover serviços financeiros digitais não só para ATMs, mas para qualquer outro canal que queira se “plugar” ao sistema financeiro.

Para operacionalizar transações multibanco e multisserviço, é preciso dispor de uma série de capacidades e competências que têm como base a interligação entre os bancos a partir de uma infraestrutura tecnológica de primeira classe. Por esse motivo, a TecBan conta com uma arquitetura robusta de TI e Telecom com três data centers e uma operadora própria de telecomunicações (TBNet).

Para que toda essa engrenagem funcione e garanta que o sistema gere as informações corretas, enviando os dados em tempo real aos bancos, a empresa se modernizou e ampliou uma série de sistemas, reforçando sua infraestrutura com tecnologia de ponta para prover todas as aplicações de TI e Telecom. Diante de um cenário tão transformador, a área de TI tem a missão de prover informações com velocidade muito maior para as áreas de negócios de diversas ações, como:

- Uso de Big Data da TecBan para gerar dados consistentes e permitir que as áreas de negócio consigam extrair informações na velocidade que o negócio pede;
- Aplicação da arquitetura da informação em Cloud (grande parte das plataformas já estão em nuvem). Tudo sempre compatível com o ambiente da TecBan e levando em conta o que é possível colocar no Cloud, focando sempre na segurança dos dados;
- Uso consciente do Software Livre, reduzindo custos, ampliando conhecimento, diminuindo as fragilidades dos sistemas e ampliando a velocidade de correções nos sistemas;
- Preparação para o uso de ferramentas de Inteligência Artificial e analítica no ciclo de numerário, focando no abastecimento dos equipamentos, cruzamento de informações, geolocalização e usos em aplicativos;
- Ampliação da tecnologia RPA;
- Aumento das ações de viabilidade tecnológica do Branch Transformation, onde a TecBan assume a operação da agência na gestão de numerário, equipamentos e software, diminuindo custos para os bancos e trazendo receita para a companhia;
- Fortalecimento da utilização de metodologia de projetos Design Thinking, que auxilia a elaboração de novas soluções, aproximação de áreas, clientes e consensos.



São grandes os desafios, mas a TI tem expertise em manter as aplicações funcionando com o mais alto padrão de qualidade na entrega dos serviços e tecnologia, sem deixar de lado os projetos e oportunidades de receita para companhia.

Uma das bases para o alto desempenho do Banco24Horas é o monitoramento ininterrupto de transações. A partir de técnicas de data analytics, uma equipe dedicada da TecBan faz o cruzamento de dados e a análise do perfil das operações, em tempo real, dentro de padrões rigorosos de disponibilidade e qualidade de TI e Telecom.

São três data centers processando dados ao mesmo tempo e que funcionam 24 horas por dia: um próprio, em São Paulo; e dois terceirizados, em Barueri e em Santana do Parnaíba.

**São três data centers processando dados ao mesmo tempo e que funcionam 24 horas por dia: um próprio, em São Paulo; e dois terceirizados, em Barueri e em Santana do Parnaíba.**







## USANDO O BLOCKCHAIN PARA LEVAR EFICIÊNCIA AO CICLO DE NUMERÁRIO

É um grande desafio concentrar mais de 40 instituições financeiras dentro da operação do Banco24Horas, cada uma com sua peculiaridade, e ainda entregar resultados com excelência. No entanto, é chegado o momento de disseminar novas tecnologias, serviços e projetos que se adequam à necessidade de novos e antigos clientes, como no caso da expansão e consolidação da tecnologia Blockchain.

A TecBan já utiliza esse tipo de tecnologia e implementou uma solução para automatizar as operações interbancárias. A automação das transações interbancárias permite que as instituições financeiras informem as disponibilidades e necessidades diárias de dinheiro utilizando a tecnologia de Blockchain. Assim, as operações são geradas e comunicadas automaticamente, de forma on-line, reduzindo o tempo que a instituição financeira leva para encontrar a disponibilidade de dinheiro em outras instituições e para depositar o excesso de dinheiro.

Os custos do processo também são reduzidos, uma vez que a solução prevê a otimização intra e entre custódias de valores, ou seja: em muitos casos, não é necessário transportar o dinheiro, mas apenas organizar a movimentação da custódia para atender à necessidade e concluir a operação.



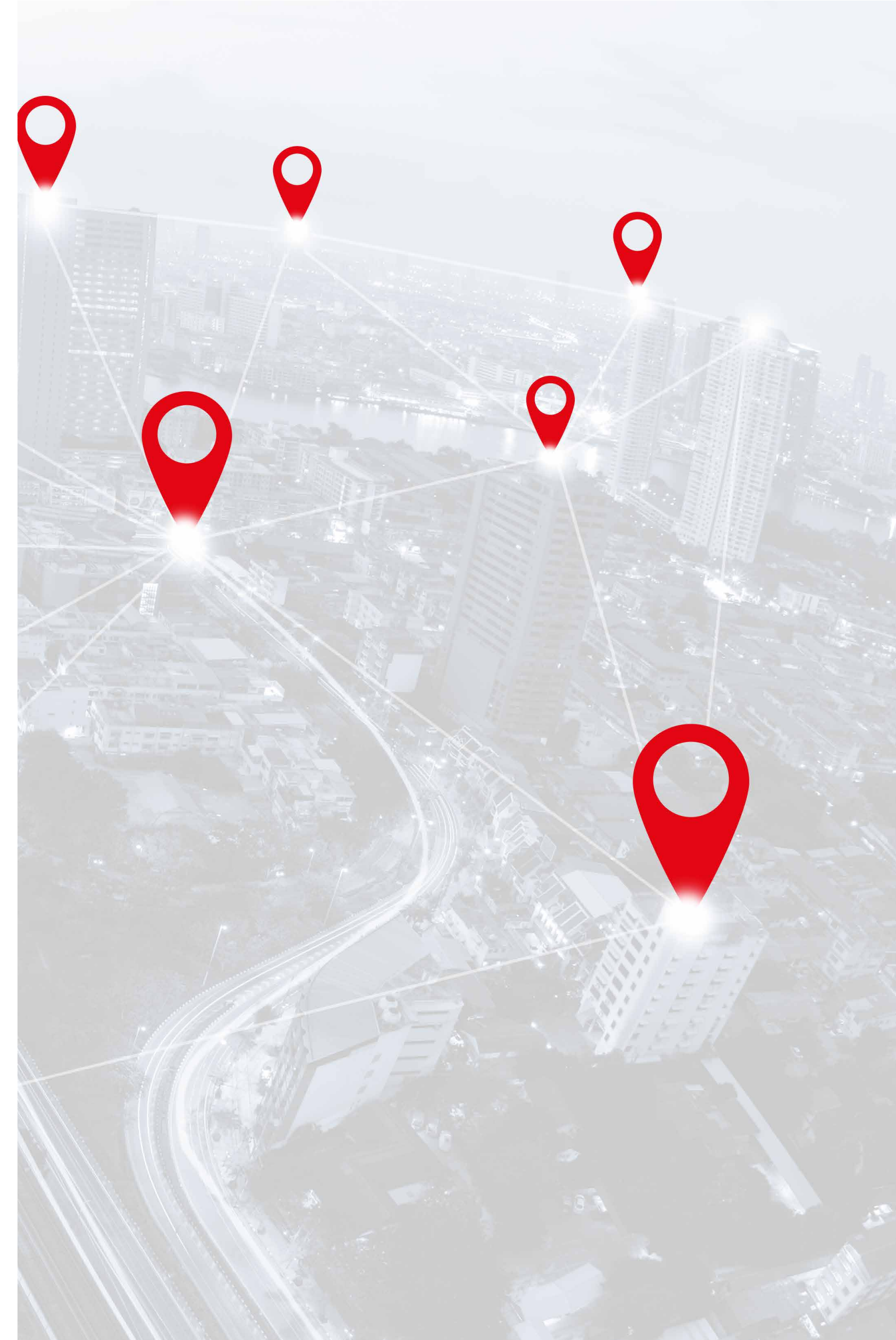
## PROJETO MIGRAÇÃO - SUPERANDO UMA AMEAÇA

O mês de fevereiro de 2019 passa a ter um significado muito importante para a TecBan, especialmente para todos aqueles que, de alguma forma, contribuíram para a conclusão bem-sucedida do Projeto Migração, a transferência do atendimento de algumas guardas de valores para outras transportadoras parceiras e TBForte. No momento em que a TecBan passou a ser a rede externa dos bancos, quase 35% dos caixas eletrônicos em várias regiões do Brasil estavam ameaçados.

Em mais de 36 anos de história, a TecBan estava diante de um de seus maiores desafios, o injustificado aumento de preços de algumas empresas de transporte de valores. Essa ação estava vinculada à desativação dos serviços prestados por elas num prazo inviável, o que impactaria no abastecimento de 7.700 caixas que deixariam de atender uma população de cerca de 56 milhões de pessoas que usam o Banco24Horas diariamente para ter acesso a serviços bancários tão essenciais em 378 cidades de todo o país.

Por meio de medidas judiciais, conseguimos aumentar o prazo em um ano, para realizar a troca dos fornecedores. Mas o projeto exigia da empresa o desenvolvimento de reações rápidas e eficientes que minimizassem ao máximo o risco de a população ficar desassistida. Com o risco de desabastecimento, a TecBan decidiu transformar a intimidação em força, e diferentes áreas foram mobilizadas. Metas, prazos, prioridades: cada equipe tinha claro o que precisava entregar para transformar o Projeto Migração em um case de sucesso, que seria referência para empresas de diferentes setores sobre como unir uma empresa inteira em torno de um grande objetivo.

A empresa toda aprendeu muito com o Projeto Migração. Migrar de fornecedores responsáveis por 35% do parque, em tão pouco tempo, exigiu que os processos internos fossem aprimorados. Se antes a TecBan precisava de uma média de 5,8 dias para fazer a troca de fornecedor do processo de abastecimento, ao final do projeto esse prazo foi reduzido para 3,8 dias. Para a TBForte, o projeto é sinônimo de crescimento acelerado. Foram construídas novas bases totalmente adequadas aos padrões mais modernos de segurança. E não atuamos sozinhos, expandimos nossa parceria com outras transportadoras de valores. Para atender à demanda em cidades ou localidades distantes de suas bases, a TecBan buscou diversas parcerias. O forte crescimento do Projeto Migração ainda foi responsável direto pela criação de 3.300 empregos diretos nesse setor.

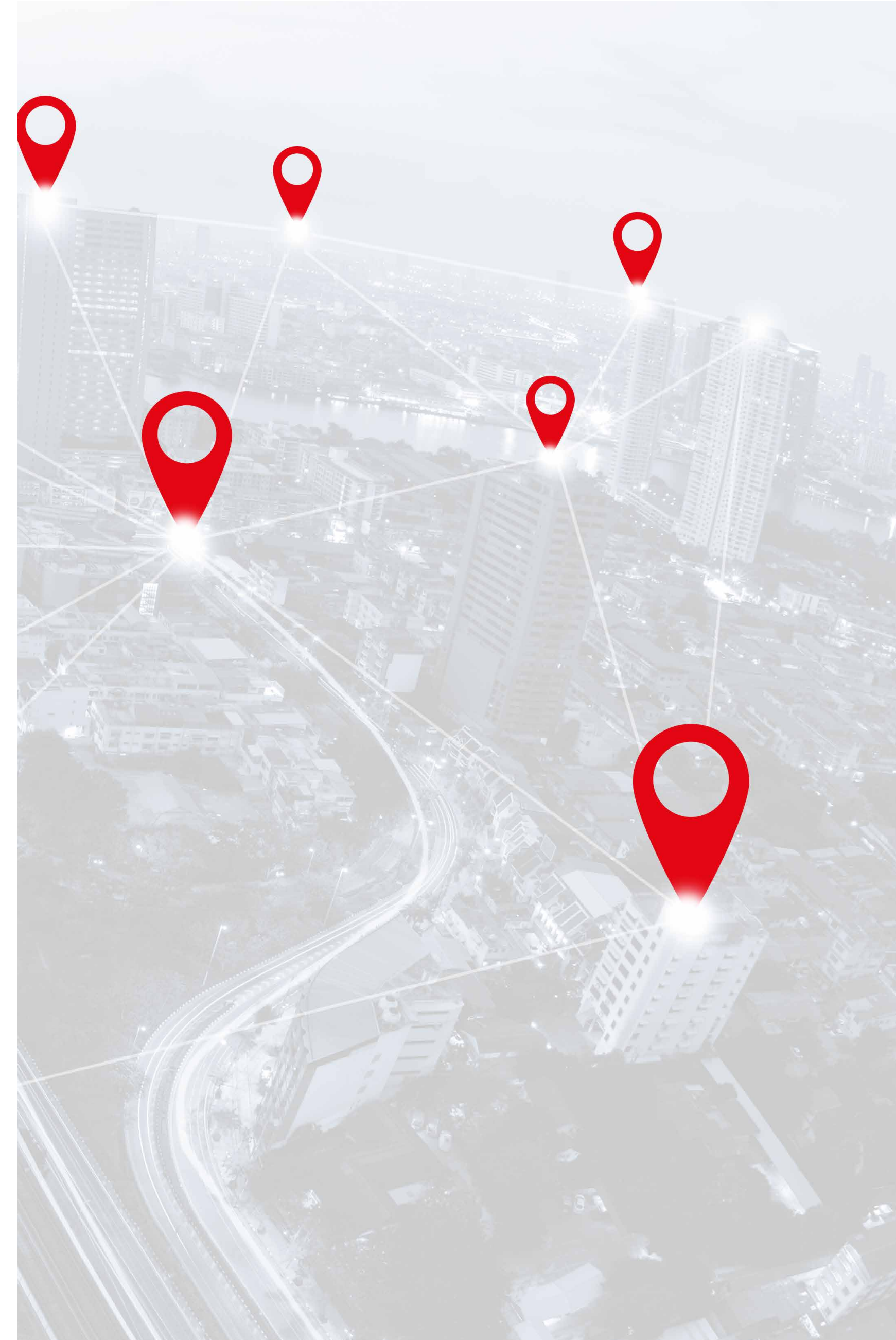




Por meio do Programa de Certificação CITS, a TecBan conseguiu mais uma vez colocar em prática seu valor compartilhado. Esse programa visa a aprimorar com as outras transportadoras de valores o know-how sobre segurança física e lógica. Em seu escopo, o programa abrange a mitigação de riscos, compliance e melhores práticas do mercado. Também possui níveis a serem alcançados gradativamente pelas guardas de valores parceiras, conforme a implementação das melhorias contínuas nas estruturas físicas, ferramentas, processos e pessoas. Seu objetivo é contribuir no desenvolvimento dos parceiros, fortalecendo seus níveis de segurança, com o propósito de assegurar o crescimento sustentável da TecBan, do segmento de transportes.

Assim, começou um processo de transferência de conhecimento, capacitação profissional e compartilhamento de experiência operacional que fez com que essas empresas aperfeiçoassem ainda mais sua qualidade na prestação de serviços. Os números demonstram o tamanho da parceria: em pouco mais de um ano, a TecBan compartilhou melhores práticas operacionais e de segurança com mais de 400 funcionários de empresas parceiras em 13,5 mil horas de dedicação. Profissionais de toda a empresa compartilharam ideias e mostraram o jeito TecBan de realizar todo o ciclo do numerário com segurança, agilidade e eficiência.

O aprendizado foi transformador e contribuiu diretamente com mais de 900 ações de melhorias internas na rotina operacional dessas empresas. Entre funcionários da TecBan, guardas de valores parceiras, empresas de construção e demais parceiros, o Projeto Migração contou com o envolvimento de mais de 3,6 mil profissionais. E a conclusão do projeto merece comemoração, não apenas porque o abastecimento foi plenamente retomado, mas porque a reação rápida e ética que a TecBan teve em não aceitar esse aumento abusivo beneficiou todo o mercado que utiliza esse tipo de serviço. Todos os esforços em prol da população foram realizados, e os objetivos preestabelecidos foram alcançados sem deixar de lado os propósitos da companhia: a continuidade do atendimento à população, a garantia do acesso ao dinheiro, o estímulo à economia e a geração de valor compartilhado para o ecossistema e à sociedade, que gera empregos e riqueza.





## PROJETO MIGRAÇÃO EM NÚMEROS

A conclusão do projeto merece comemoração não apenas porque o abastecimento foi plenamente retomado, mas porque os objetivos preestabelecidos foram alcançados sem deixar de lado os propósitos da companhia: a continuidade do atendimento à população, a garantia do acesso ao dinheiro, o estímulo à economia e a geração de valor compartilhado para o ecossistema e a sociedade, gerando empregos e riqueza.



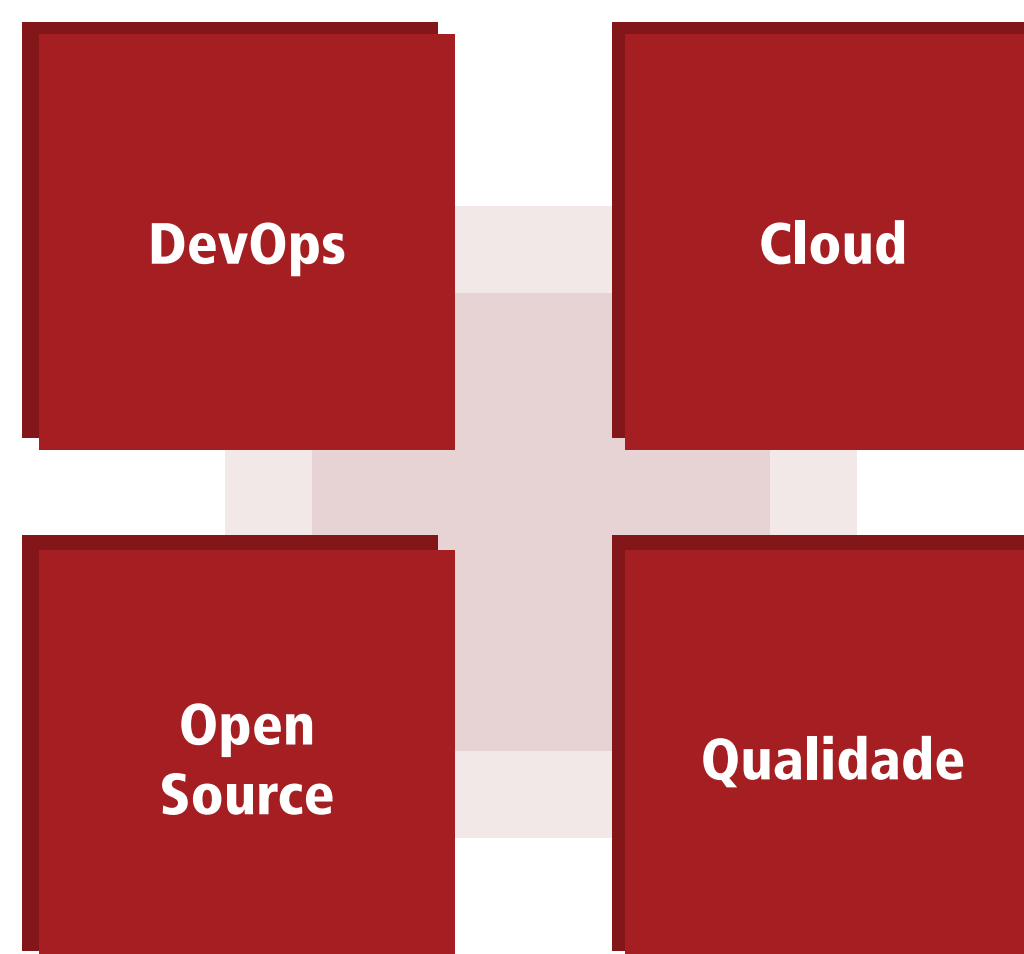


## PROGRAMA DE INOVAÇÃO

Atenta à inovação e ao mercado em constante evolução, a TecBan incentiva a busca pelo conhecimento. Esse estímulo deu origem ao Programa de Inovação, grupo que pesquisa tecnologia focado no que há de melhor em Inteligência Artificial, Código Aberto e Nuvem.

O Programa de Inovação da TecBan tem como propósito institucionalizar o ciclo de evolução contínua da TI em relação à tecnologia, processos e pessoas. Sua missão é promover as melhores práticas de agilidade de entrega, eficiência operacional e desenvolvimento profissional pela mudança cultural baseada em DevSecOps e Lean. O projeto explora novas tecnologias e metodologias, destravando os impedimentos da organização para uso efetivo de novas formas de trabalho e, conseqüentemente, trazendo ganhos em produtividade e redução de custos.

Após um estudo de tendências, benchmarks e um trabalho de alinhamento com as necessidades atuais de negócio, o comitê executivo da TI definiu quatro pilares de evolução:



Para cada uma dessas frentes, são elaborados roadmaps de evolução que são desenvolvidos e implementados durante o ano.







## CULTURA



Maior colaboração entre os funcionários, melhor uso da heterogeneidade de conhecimento em busca de soluções alternativas, disseminação de conhecimento e abertura para que empreguem seu potencial dentro da empresa.



Disseminação de conhecimento feita de dentro para dentro (por meio de encontros em que os próprios colaboradores dos times estudam um tema e o apresentam para os demais).



Satisfação e engajamento de todos por estarem trabalhando em um ambiente de TI moderno e alinhado às melhores práticas do mercado.

## IMPACTO EM VENDAS, CLIENTES EXTERNOS E INTERNOS



Mais agilidade nos processos para experimentação e lançamento de novos produtos.



Melhor gestão da demanda, desde a solicitação até a entrega.



Maior velocidade de entrega dos projetos, builds e deploys automatizados.



Aumento na qualidade das entregas devido à implementação de automação, de treinamentos e de melhorias.

## REDUÇÃO DE CUSTOS



Aumento de produtividade, por meio da melhoria da eficiência das equipes, como consequência de automação e de avanços em processos e ferramentas.



Aumento da capacidade de entrega considerando a mesma capacidade produtiva, possibilitando a entrega de 30% a mais de projetos.



A TecBan concluiu, em 2018, a migração para o sistema de gestão empresarial ERP da SAP - um dos mais modernos softwares de gestão integrada do mundo. Essa complexa alteração de sistemas fez com que mais de 70% dos processos internos fossem modificados, principalmente nas áreas fiscal e contábil, promovendo a integração de 29 sistemas já existentes dentro da operação da TecBan.

O planejamento do projeto foi elaborado para atender às áreas de suprimentos, logística, financeira, contábil e manutenção de caixas eletrônicos. O novo sistema promete ajudar a reduzir as possíveis lacunas nos processos de conferência e inserção de dados recolhidos via papéis ou por e-mail de toda a empresa, facilitando os processos internos. O esforço conjunto para a implantação do SAP trouxe diversos ganhos para a empresa, como:

- Garantia de fluidez e agilidade nos processos gerais;
- Aumento do controle interno sobre cada etapa;
- Ganho na gestão de processos críticos;
- Atualização de dados e acompanhamento de indicadores de resultados e performance;
- Mais agilidade e segurança nos processos e controles;
- Rastreabilidade;
- Aumento no monitoramento da auditoria;
- Visibilidade, em tempo real, das informações que impactam na operação;
- Melhora no fluxo de informações entre as áreas.

Apesar da complexidade na substituição e implantação de um novo software, que alteraria por completo o modelo de processo já estabelecido, todos os dados foram migrados para o SAP de forma coerente, concisa e íntegra, sem impacto para o negócio. Com o orçamento planejado e prazos cumpridos, a transição aconteceu de forma natural, devido a outros grandes projetos acontecendo ao mesmo tempo, e também pela experiência da TecBan em planejar, executar e efetivar desafios simultâneos.







## FOCO EM PESSOAS

Pautada por um processo de cocriação, a TecBan cresce com as pessoas e insere o colaborador no centro dos planos para o futuro. Para acelerar o desenvolvimento, a área de Pessoas trouxe os colaboradores para a discussão sobre como a companhia deve funcionar melhor. Multifuncional por natureza, o colaborador TecBan teve a oportunidade de colocar em prática habilidades e conhecimentos para além da sua área de atuação. O resultado está nas respostas para os desafios que a TecBan enfrentou, ao longo de 2018, onde as pessoas pensaram e criaram em parceria umas com as outras.

## REVISÃO DA PROPOSTA DE VALOR DA COMPANHIA

O Propósito da TecBan está ancorado nos pilares comportamentais: Clientiza, Propõe, Compartilha, Colabora, Adapta e Agiliza. Ele é fruto de uma reflexão que teve início em 2017 e que contou com o envolvimento dos colaboradores e gestores da companhia.

Chegou-se à definição do Propósito que combina a essência da organização com seu papel e contribuição ao mundo, porque fazemos o que fazemos: “Colaboramos para construir soluções eficientes e seguras que conectem ainda mais os bancos com a sociedade”.

Ao longo de 2018, tivemos o desafio adicional de desdobrá-lo na proposta de valor de cada uma das diretorias e, por meio de treinamentos, acompanhamento das consultorias internas e reuniões periódicas com líderes de equipes, todas as áreas contribuíram para a disseminação e o fortalecimento do propósito.



## **CULTURA FAST/FORWARD**

O forte crescimento dos negócios da TecBan, nos últimos anos, exigiu que os seus colaboradores estivessem preparados para o chamado mundo VUCA, sigla em inglês para Volatilidade, Incerteza, Complexidade e Ambiguidade.

Lidar com os desafios do mundo VUCA fez com que a empresa criasse um modelo de trabalho que atendesse à necessidade de pensar e agir com mais rapidez e fluidez, sem perder o habitual rigor e o comprometimento com as entregas.

Para ajudar os colaboradores a lidar com esse desafio e com as inevitáveis transformações nos negócios, a área de Pessoas criou um espaço de conversas e desdobrou os conceitos da Fast/Forward ao longo de 2018.

Foram realizados treinamentos presenciais, webinars e palestras para apresentar essa nova forma de trabalhar e estimular as pessoas a uma mudança no mindset.





## DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

A área de Pessoas desenvolveu diversas iniciativas para cuidar e dar voz às necessidades das pessoas que trabalham na TecBan, cocriando na intenção de revitalizar partes da Jornada do Funcionário.

Além disso, priorizou o cuidado e a qualidade nos processos de recrutamento e seleção, privilegiando a diversidade e reconhecendo a importância daqueles que desempenham um papel estratégico para a companhia.

## #SIMPLESASSIM

Sabemos que as atitudes simples fazem diferença, e o canal estimula o protagonismo dos colaboradores na busca por uma TecBan mais eficiente para todos os stakeholders envolvidos no negócio.

Todo colaborador pode sugerir melhorias de processos, políticas ou rotinas da empresa para tornar seu dia a dia mais simples, reduzindo a burocracia.

O canal já recebeu sugestões de otimização e/ou revisão de rotinas adotadas pela empresa há anos, mas que foram transformadas depois que esse espaço foi aberto.





## GESTÃO DA SAÚDE

O programa Gestão da Saúde traz iniciativas de conscientização e acompanhamento da saúde dos colaboradores por meio de boletins informativos sobre temas relacionados à saúde e bem-estar. O programa realizou uma campanha para o acompanhamento de colaboradores e seus dependentes portadores de Doenças Crônicas Não Transmissíveis (DCNT).

Essa iniciativa teve o objetivo de auxiliar no tratamento da doença em diferentes etapas: da orientação para a mudança de hábitos, passando pelo controle de fatores de riscos até ações ativas que contribuam com o tratamento, visando ao bem-estar e à qualidade de vida dos funcionários e seus dependentes.

Foi realizado o monitoramento ativo da saúde de 91 funcionários e dependentes portadores de uma DCNT. A TecBan disponibiliza um profissional de saúde para acompanhamento e cuidados periódicos.

## NOSSA FORÇA DE TRABALHO

O crescimento do número de caixas eletrônicos do Banco24Horas, de pontos de abastecimento da TB Forte e da conectividade da TBNet abriu a oportunidade para a TecBan reconhecer muitos profissionais ao longo de 2018. Ao todo, foram 245 promoções, uma média de 20 profissionais promovidos todos os meses, ou 14% de toda a força de trabalho da companhia. Houve, também, revisão de remuneração de 127 profissionais de diferentes áreas.



**1.747**  
colaboradores.



**127**  
méritos

Média mensal de 11  
e 7% do quadro total.



**245**  
promoções

Média mensal de  
20% e 14% do  
quadro total.



## TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

As transformações e desafios pelos quais as empresas têm passado exigem profissionais cada vez mais capacitados e preparados para as demandas que surgem. Por isso, a TecBan oferece aos seus colaboradores de todos os níveis hierárquicos um portfólio de cursos e workshops que aprimoram capacidades técnicas e comportamentais.

Em 2018, foram investidos cerca de R\$ 2 milhões em capacitação de pessoas, sendo 10% desse valor voltado, especialmente, para a implantação da cultura Fast/Forward. Ao todo, foram oferecidos mais de 47 mil horas de treinamento presencial e 251 treinamentos externos. Cada colaborador recebeu, em média, 20,4 horas de capacitação.

A TecBan ainda apoiou iniciativas individuais de formação técnica e acadêmica de seus colaboradores.

## TRILHAS DOS PROFISSIONAIS

Trilhas dos Profissionais é um programa onde os profissionais refletem sobre sua carreira e exploram as oportunidades dentro da TecBan. Partindo da premissa de autogerenciamento de carreira, 279 colaboradores receberam mentoria dos profissionais de Pessoas da TecBan.







## PROGRAMA DE ESTÁGIO

A TecBan possui um Programa de Estágio estruturado para oferecer aos jovens um ambiente de aprendizado e desenvolvimento.

Em 2018, foram recrutados profissionais para 60 posições em diferentes áreas da empresa.

Eles tiveram a oportunidade de entender o negócio, além de receberem constantes treinamentos presenciais e on-line, comportamentais e metodológicos. Desse total, 24% deles foram efetivados.



## RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL

Como foco no âmbito social, a TecBan elegeu os temas Educação e Longevidade. No tema Educação, têm sido realizadas parcerias com escolas, entidades e associações e apoiado projetos que possam levar conhecimento e conscientização sobre assuntos relevantes para as comunidades com as quais se relaciona.

A maior parte dos projetos se concentra no Bixiga, bairro com grande vulnerabilidade social, no Distrito da Bela Vista (SP). Longevidade é um tema de grande relevância para a TecBan e é pauta de sua agenda interna, sendo discutido e reavaliado sob a ótica da inclusão e oportunidades. Desde 2017, em parceria com a Unibes Cultural, a empresa estendeu o seu olhar e vem apoiando iniciativas que possam contribuir para levar informação, conhecimento e oportunidades para pessoas com mais de 50 anos.

No aspecto ambiental, a TecBan está respaldada pela Política de Sustentabilidade que contempla o engajamento das partes interessadas, as comunicações interna e externa, programas de conscientização e termos de responsabilidade socioambiental. Os principais temas que permeiam sustentabilidade e estão atrelados às atividades da TecBan são discutidos em um fórum específico, formado por profissionais de diversas áreas: o Grupo de Sustentabilidade. Além disso, há ferramentas de comunicação, como o Boletim Olhar Sustentável, cujo propósito é informar e sensibilizar periodicamente o público interno.

Nos últimos dois anos, ainda, a empresa tem se dedicado a mapear de maneira sistemática os principais indicadores de consumo e emissão de Gases de Efeito Estufa (GEEs), monitorando e buscando alternativas para minimizar impactos e oferecer soluções que não agridam o meio ambiente.







### **NATAL SOLIDÁRIO**

A TecBan apoia, há 17 anos, o Natal Solidário. O evento acontece no Centro Educacional Dom Orione, entidade que faz parte da Paróquia Nossa Senhora Achiropita, localizada no bairro do Bixiga, e que reúne diversos projetos sociais para a comunidade.

Durante um sábado, no mês de dezembro, é realizada uma festa para cerca de 350 crianças e jovens da instituição com diversas atividades recreativas e culturais. Essa festa, além de beneficiar a comunidade, estimula a mobilização e participação dos funcionários da TecBan, tanto no apadrinhamento das crianças e jovens quanto no trabalho voluntário para organizar e realizar o evento.

Em 2018, o tema da festa foi “o Fundo do Mar e o Cuidado com o Meio Ambiente”. O objetivo era levar uma mensagem de conscientização sobre o descarte incorreto do plástico e os seus impactos no meio ambiente. Na festa, não foram utilizados copos descartáveis e cada participante ganhou um copo reutilizável.





## ARTE PARA TODOS

Há cinco anos, a TecBan apoia a revitalização de áreas do bairro do Bixiga, onde está a sede da empresa. A ação é incentivada por meio da intervenção artística nos espaços, uma vez que a empresa acredita que essa é uma forma de preservar a história local e despertar nos moradores o “orgulho de pertencer” e o desejo de cuidar.

Durante esse período, houve uma mudança positiva na percepção dos moradores sobre o grafite, e mais espaços foram oferecidos para os artistas trabalharem. Até o ano passado, a comunidade recebeu cerca de 3.200 m<sup>2</sup> de espaços grafitados.

## CAMPANHA DO AGASALHO 2018

A ação aconteceu entre os meses de julho e agosto e mobilizou os profissionais de São Paulo e da unidade de Porto Alegre. Ao todo, foram arrecadadas quase mil peças de roupas que beneficiaram moradores das comunidades do entorno das unidades.

## DIA DAS CRIANÇAS 2018

Em 2018, a campanha teve como foco a arrecadação de livros e brinquedos. Foram arrecadados cerca de 400 itens, destinados ao Centro de Educação Dom Orione e ao Serviço de Assistência Social à Família (SASF), beneficiando crianças da comunidade do Bixiga.

## PROJETOS INCENTIVADOS

A TecBan também apoiou, no primeiro semestre de 2018, o espetáculo Vida Sublime. Realizada pelo grupo teatral Satyros, a peça foi produzida a partir da própria realidade dos atores, jovens das periferias de São Paulo, selecionados e capacitados pelo grupo. Foram organizadas sessões especiais para as escolas da região do Bixiga.



## BIXIGA MAIS LIMPO

O bairro do Bixiga, em São Paulo, enfrenta um grande desafio em relação ao lixo descartado incorretamente nas ruas. Desde 2017, a TecBan apoia o projeto “Bixiga Mais Limpo”, uma iniciativa da Associação NovOlhar que teve o apoio da Subprefeitura da Sé, das empresas de limpeza urbana de São Paulo, Loga e Inova, além de diversos agentes da comunidade.

O objetivo do trabalho é conscientizar sobre os problemas decorrentes do descarte incorreto do lixo e educar para uma nova conduta, utilizando intervenções de rua e ações nas escolas. Oito jovens moradores do Bixiga foram capacitados em técnicas de comunicação e audiovisual pela Associação NovOlhar e mapearam os pontos críticos de descarte do lixo num perímetro de três ruas consideradas mais críticas.

Eles interagiram com moradores e catadores de lixo, ouviram críticas e sugestões e, a partir do material coletado em texto e vídeo, desenvolveram uma cartilha educativa que foi distribuída nas escolas, no comércio e nas residências.

A ação também resultou na criação da página “Bixiga Mais Limpo” no Facebook e Instagram, onde são postados vídeos e fotos sobre o andamento das ações do projeto e onde acontecem as interações com a comunidade. O projeto tem impactado, aproximadamente, 120 famílias e mais de 500 crianças e jovens das escolas que se envolveram diretamente nas atividades.





## PROJETO ANTICORRUPÇÃO CONSCIENTIZANDO CRIANÇAS E ADOLESCENTES

A TecBan apoiou, em 2018, o projeto Anticorrupção, uma iniciativa da Associação NovOlhar e da Escola Municipal de Educação Infantil (EMEF) Celso Leite Ribeiro Filho, ambas sediadas no bairro do Bixiga.

A Receita Federal e a Transparência Internacional participaram como apoiadores do projeto, cujo objetivo foi conscientizar, gerar conhecimentos e conectar os 120 alunos de 4ª e 5ª séries com a realidade brasileira no contexto das ações anticorrupção, incentivando-os a expressarem suas ideias e opiniões de forma lúdica.

O projeto resultou em uma exposição de arte que retratou, por meio de desenhos, fotos e textos, as percepções dos alunos sobre o tema e, também, em uma mostra de vídeos produzidos e protagonizados pelos alunos no espaço do Conjunto Nacional, em São Paulo.







### **RESPONSABILIDADE AMBIENTAL**

A TecBan definiu alguns indicadores ambientais como os de destinação de resíduos sólidos, consumo de água e energia elétrica, que são periodicamente monitorados para ajudar a estabelecer práticas que mitiguem os impactos ao meio ambiente nas unidades de São Paulo e de Alphaville.

A empresa também participa anualmente dos Indicadores Ethos e do Carbon Disclosure Project (CDP), que contribuem para estabelecer planos de melhorias.

A área de engenharia, por sua vez, desenvolve projetos de tecnologia que visam à redução do impacto ambiental para as atividades da empresa, como a substituição das lâmpadas fluorescentes por LED nos mosaicos do gabinete do caixa eletrônico e fitas refletivas nos itens de sinalização da marca, no lugar de lâmpadas.

A TecBan contrata e monitora empresas terceiras especializadas na destinação correta dos resíduos. Elas devem cumprir as exigências legais, tais como licença operacional da prefeitura, IBAMA, CETESB e CONAMA.

Também obedece à legislação vigente no que diz respeito às políticas nacionais do Meio Ambiente, de Descarte de Resíduos Sólidos e dos Crimes Ambientais, bem como dos atos legais, normativos e administrativos relativos à área ambiental e correlatas, emanadas das esferas federal, estadual e municipal.

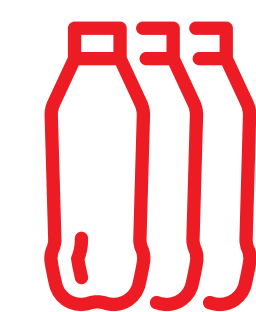




## O DESAFIO DOS RESÍDUOS PLÁSTICOS

Por meio de boletins informativos e chamadas nas TVs internas, a TecBan iniciou uma campanha de conscientização sobre a importância da redução dos resíduos plásticos para a preservação da biodiversidade do planeta.

O tema ganhou destaque durante todo o ano de 2018 e está dentro do escopo de ações para o ano de 2019, quando a TecBan planeja diminuir de maneira significativa o uso de copos plásticos nas suas unidades.



Em **2050,**

a previsão é que haverá mais plásticos do que peixes nos oceanos.



**95%**

do plástico é desperdiçado após a primeira utilização por descarte inadequado.



**90%**

das aves marinhas têm plástico no seu estômago.





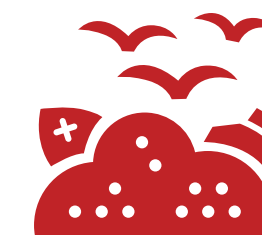
## DESCARTE RESPONSÁVEL

A Tecban possui uma política de estoque atualizada continuamente e responsável por gerenciar toda a cadeia de suprimentos, gestão dos ativos e distribuição de peças para manutenção dos equipamentos e expansão do parque de caixas eletrônicos. O objetivo é garantir o melhor nível de serviço em disponibilidade de material e otimização dos recursos financeiros.

Em 2018, a área de Logística atingiu metas relevantes de descarte responsável:



**215.359**  
kg destinados à  
reciclagem total (62%).



**131.551**  
kg destinados a  
aterro (38%).





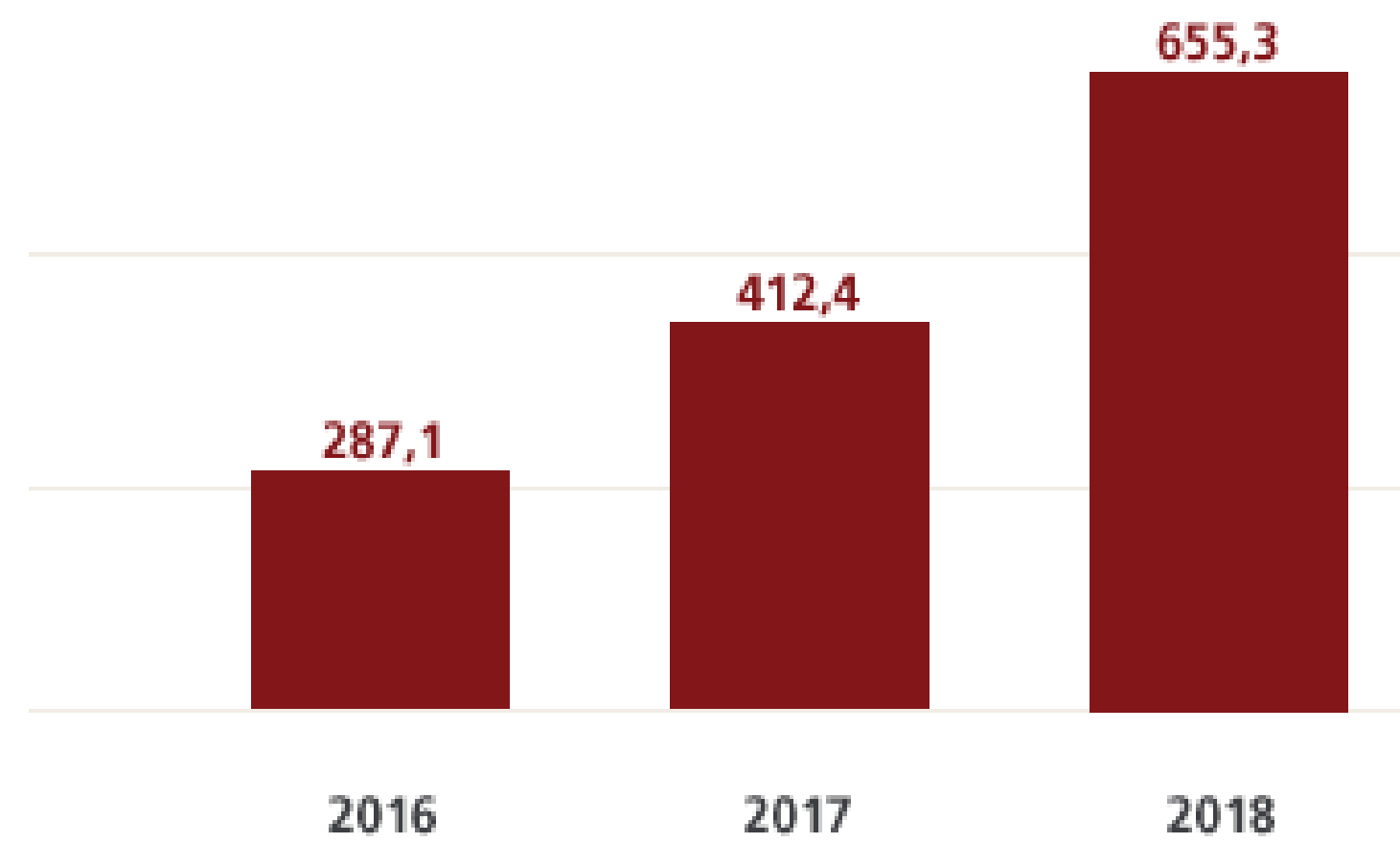
Para ficar mais perto de você e por acreditar no Brasil.

Vamos investir mais R\$ 700 milhões no crescimento do Banco24Horas.

Hoje, 135 milhões de brasileiros podem acessar serviços bancários de qualidade pelo Banco24Horas. E a gente quer chegar ainda mais longe. Por isso, trabalhamos fortemente para ampliarmos nossa presença e estarmos cada vez mais perto dos brasileiros, quando e onde eles mais precisarem.

**Banco24Horas**  
Pertinho de você.

Para impulsionar o forte volume de investimentos, a TecBan realizou uma segunda emissão de debêntures no valor de R\$ 150 milhões. Esses recursos se somam à primeira emissão, realizada em 2017, quando a organização captou R\$ 700 milhões. O montante foi utilizado para aumentar os investimentos que a companhia realiza anualmente, passando de R\$ 412,4 milhões em 2017 para R\$ 655,3 milhões no ano seguinte. A empresa investiu na aquisição de mais caixas eletrônicos, na construção de novas bases de transporte de valores e na pesquisa e desenvolvimento para soluções customizadas e inovadoras, contribuindo também para a evolução das estruturas internas e maturidade da gestão.



Reforçando o compromisso e a missão de proporcionar eficiência ao Grupo, o atendimento das controladas TBNNet e TBForte está direcionado substancialmente às necessidades da TecBan.

A estratégia fica evidente ao observar a representatividade do faturamento de cada controlada. Em 2018, 98% do faturamento da TBNNet e 85% do faturamento da TBForte foram provenientes de serviços prestados às empresas do grupo TecBan. Na prática, isso representa uma eliminação de custo para o negócio na ordem de R\$ 378,5 milhões, aumento de 51% em relação a 2017. Os esforços contribuíram para o crescimento da receita bruta da companhia, que bateu a marca de R\$ 2,28 bilhões, um crescimento de 3,54% em relação a 2017.



## **EXECUTIVO DE TI DO ANO (IT MIDIA)**

Robert Baumgartner foi um dos ganhadores do Prêmio profissional de Tecnologia da Informação 2018.

## **MELHORES E MAIORES DA EXAME**

Ranking geral: 354ª posição.  
Empresas do mundo digital: 15ª posição.  
Indústria digital: 2ª posição.  
Empresas que mais investiram: 83ª posição.

## **EFINANCE (EXECUTIVOS FINANCEIROS)**

O case Oferta de Serviços foi vencedor na categoria Autoatendimento.

## **AS MELHORES DA DINHEIRO**

Posição geral: 283º lugar.  
Classificação geral serviços financeiros: 1º lugar.  
Sustentabilidade financeira: 1º lugar.  
Governança corporativa: 2º lugar.  
Recursos humanos: 3º lugar.  
Inovação e qualidade: 1º lugar.  
Responsabilidade social: 2º lugar.

## **VALOR 1000**

Ranking geral: 292ª posição.

## **ANUÁRIO ÉPOCA NEGÓCIOS 360º**

Posição geral: 237º lugar.  
Serviços financeiros: 10º lugar.  
Governança corporativa: 5º lugar.

## **RELATÓRIO BANCÁRIO**

1ª colocação na categoria iniciativa em Blockchain com o case End2End Blockchain Interbancário.

## **ANUÁRIO INFORMÁTICA HOJE**

Ranking geral: 21ª posição.

## **ESTADÃO EMPRESAS MAIS**

Categoria Serviços: 4ª posição.  
Ranking CIEE: 55ª posição.  
Ranking das 1.500 maiores empresas: 269ª posição.







tecban.com.br