

 **TIM**

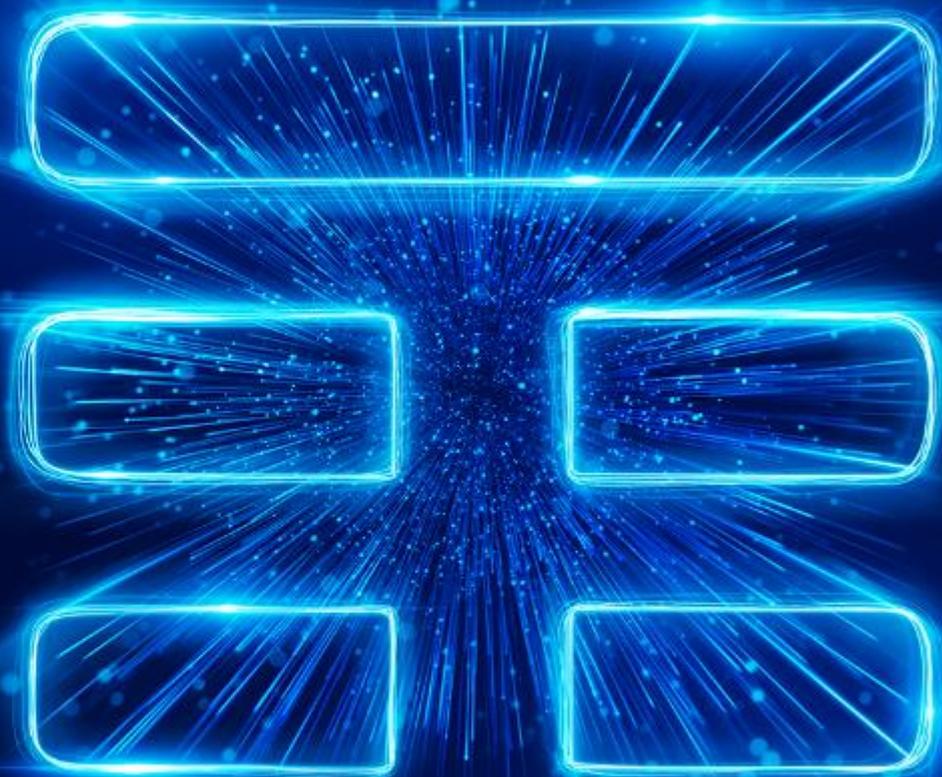
BRASIL DAY 2023

THE NEXT GENERATION TELCO

**TIM. 25 YEARS
MAKING POSSIBILITIES ON
NEW YORK STOCK EXCHANGE.**

25 YEARS

LISTED ON THE NY STOCK EXCHANGE



Disclaimer



Esta apresentação **contém declarações que constituem afirmações preditivas** referentes à intenção, crença ou expectativas atuais de criação de valor, dinâmica da base de clientes, estimativas referentes a resultados financeiros futuros e outros aspectos das atividades.



Os analistas e investidores são advertidos para não confiar indevidamente nessas declarações de intenções, que falam apenas a partir da data desta apresentação. A TIM S.A. não assume a obrigação de divulgar publicamente os resultados de quaisquer revisões dessas declarações preditivas, as quais não representam necessariamente uma orientação formal.



Essas **declarações preditivas não são garantias de performance futura e envolvem riscos e incertezas, e os resultados reais podem diferir substancialmente dos projetados** como resultado de vários fatores.



Os números financeiros são apresentados considerando-se os impactos da adoção do IFRS 16, a menos que indicado de outra forma. Os números normalizados nesta apresentação são ajustados pelos efeitos descritos nas notas de rodapé.

Agenda



Abertura

10 min

Celebração do 25º Aniversário



Equity Story da TIM

20 min

Um ativo único em um mercado em evolução



Nossa Estratégia em Ação

85 min

Móvel: consolidar a melhor proposta de valor em um mercado focado em valor

B2B: Moldando um novo mercado com grandes oportunidades de crescimento, alavancando nossos pontos fortes do móvel

Banda larga: abordagem seletiva para crescer rentavelmente no mercado de Banda Larga

Eficiência: nossa liderança em eficiência está ajudando a financiar nossa melhor proposta de valor aos clientes e a gerar valor aos acionistas



Fechamento

10 min

Criação de valor: execução precisa no curto prazo para construir uma história de sucesso no longo prazo

MÓVEL

Consolidar a **melhor proposta de valor** em um mercado focado em valor



Consolidar a **melhor proposta de valor** em um mercado focado em valor



MELHOR SERVIÇO

Continuar nossa jornada
rumo à excelência na
experiência do cliente



MELHOR REDE

Consolidar nossa posição
como líder em qualidade
de rede no Brasil



MELHOR OFERTA

Alavancar nosso DNA de
inovação e parcerias
para oferecer a melhor
oferta

KPIs melhores e percepções favoráveis dos clientes validam nosso compromisso contínuo com a melhoria da experiência do cliente

Atendimento digital está crescendo, melhorando o atendimento ao cliente...

Interações digitais¹ (A/A)



... levando à nossa excelência ser publicamente reconhecida por diversas fontes...

+9,2 p.p
no 3T23

Aumento de resoluções no call-center



Best-in-class em todos os rankings de resolução (PROCON-SP, Reclame Aqui e Anatel)

... e apoiando nosso caminho para aumentar o NPS

+19 p.p

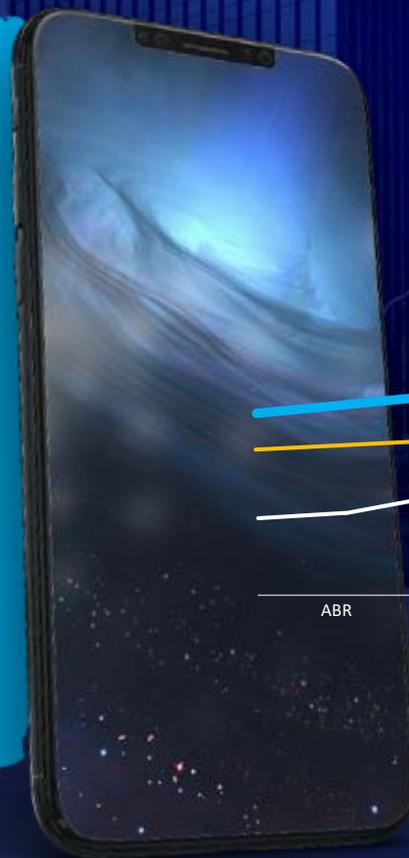


¹ Inclui interações no app e bot.



Depois de nos tornarmos líder em **cobertura** móvel com a **maior** rede no Brasil...

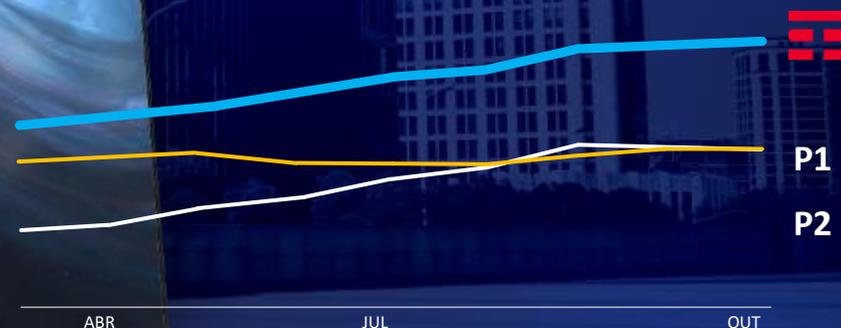
1ª Operadora a cobrir todas as 5.570 cidades



... asseguramos uma **posição de destaque** em qualidade da rede

Índice de Qualidade Consistente de Rede¹

Visão de longo prazo (22/out até 23/out)



... alavancando nossa **capacidade superior de espectro** e 5G avançado

1. Dados de Qualidade Consistente da OpenSignal.

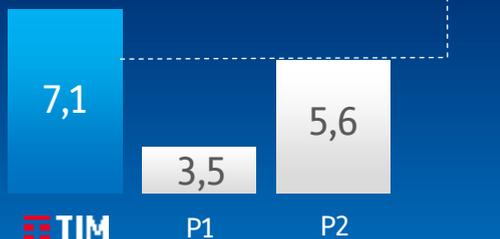


Como um líder da indústria mobile-first, alavancamos o 5G para remodelar nosso posicionamento e percepção de mercado...



Nossa estratégia de implementação do 5G entrega 26% mais sites do que o 2º player...

#5G sites¹, '000



... permitindo-nos conceder uma cobertura mais contínua em áreas de alto valor...

100%

Bairros cobertos em 7 capitais²



... permitindo a migração do tráfego para o 5G, reduzindo a pressão na rede 4G

Offload do 4G para 5G em 6 capitais "core"

Jul/22

Ago/23

1. Sites 5G licenciados independentes, Fonte: Anatel 2023; 2. Fonte: Anatel 2023. Considera São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília, Curitiba, Fortaleza, Recife e Salvador como capitais "core".

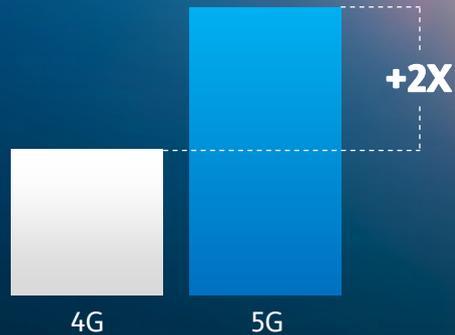
... entregando uma **experiência de alto padrão** aos nossos clientes...

NPS



NPS dos usuários que navegam em 5G são até 2x maiores que os clientes que navegam em 4G

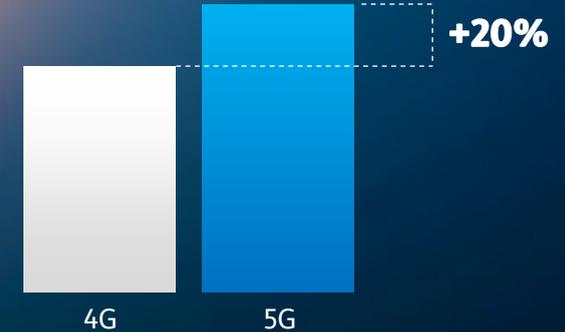
Net Promotion Score 5G x 4G
NPS %



Qualidade da rede

Indicador de qualidade da rede aumenta quando os usuários se conectam com a tecnologia 5G

Qualidade Consistente 5G x 4G
ECQ absoluto¹, %



1. Dados de Qualidade Consistente da OpenSignal.

... para alimentar o ciclo virtuoso de **qualidade de rede e eficiência operacional.**



1. #1 em 5G, alavancando inovação e qualidade superior

2. Impulsionando a experiência do cliente

Melhor experiência do cliente no 5G

Melhorando a experiência do cliente no 4G

3. Aumentando eficiência de capex

Menor custo por GB com o 5G

Reduzindo investimentos no 4G

Iain Marsden

SVP de Produtos e
Soluções
na OpenSignal



| Filosofia de Experiência de Rede da OpenSignal

1. OpenSignal é o **Padrão Global** para mensurar a experiência de rede centrada no cliente
2. Medidas centradas no cliente **correlacionam-se a indicadores comerciais** como NPS, compartilhamento de fluxo e churn
3. **Mensuração de ponta a ponta**, capturando a experiência real do cliente
4. **Volumes de Dados Massivos** possibilitados por uma coleta automatizada e de alta frequência



Qualidade Consistente e Disponibilidade de Rede são fundamentais para ótimas experiências de rede



Qualidade Consistente mede a capacidade da rede de suportar aplicações móveis comuns



Os indicadores de experiência são avaliados em relação aos limites mínimos

- Velocidades de download/upload
- Latência (Atraso na rede)
- Jitter
- Perda de pacote
- Tempo até o primeiro byte



A métrica é baseada na proporção de testes que passam pelos requisitos mínimos

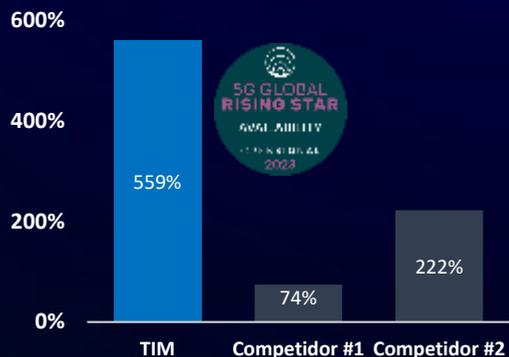




OPENSIGNAL

| Disponibilidade de Rede

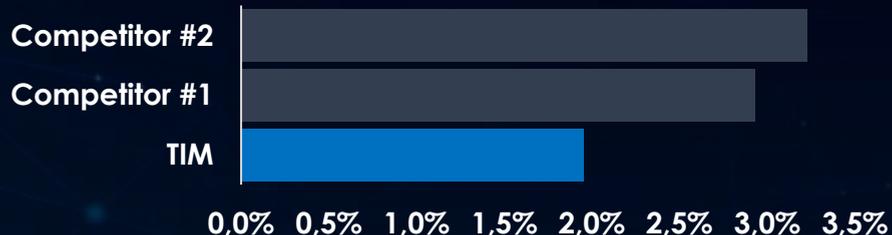
5G Global Awards 2023 – Melhoria de Disponibilidade 5G



4 anos

*De liderança em disponibilidade**

Indisponibilidade de Sinal % Set 2023



A OpenSignal usa uma abordagem baseada no tempo e centrada no usuário para métricas de Disponibilidade



A Disponibilidade mede a frequência com que os usuários têm conectividade de rede nos locais em que vivem, trabalham e jogam



TIM é a Líder Geral e de Disponibilidade 5G no Brasil



Os usuários TIM experienciam indisponibilidade de sinal por significativamente menos do tempo do que seus concorrentes

5G Global Mobile Network Experience Awards 2023 - Comparando dados coletados de 1º de janeiro a 29 de junho de 2022 e 2023.

*Com base nos prêmios de Disponibilidade da OpenSignal Brasil: Relatórios de Experiência em Rede Móvel de janeiro de 2020 a julho de 2023, 8 relatórios consecutivos.



Os benchmarks globais da OpenSignal fornecem a operadoras como a TIM Brasil **insights valiosos** sobre sua posição no país e internacionalmente

Focar em métricas básicas, como QC e disponibilidade de rede **impulsiona ações**, resultando em melhores experiências de rede e satisfação do cliente

As conquistas contínuas da TIM em Disponibilidade de Rede, Disponibilidade de 5G e Qualidade Consistente indicam um **compromisso contínuo de melhorar a experiência e encantar seus clientes**

Test Drive TIM | 1º na América Latina a lançar uma oferta teste para estimular o uso do melhor 5G na maior rede móvel do Brasil

Somos pioneiros no uso de ativação remota de e-SIM em uma larga escala no mercado latino-americano



Experiência de rede

Acesso gratuito à rede TIM juntamente com um alto volume de dados disponíveis para avaliação



Percepção de imagem

A satisfação com o teste contribui diretamente para melhorar a percepção de imagem da rede TIM



Conquista de valor

Foco em clientes de valor com dispositivos e-SIM, melhorando o entendimento sobre o 5G, o upselling e novas adições



30 GB

30 dias para usar

GRÁTIS

Vídeo Teste Drive TIM

TIM's Test Drive.

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=uloRbhmRpn4>

5G

TIM

TEST DRIVE
TIM

TIM's Test Drive is here.

A TIM tem estado na vanguarda da inovação nos últimos anos e **continuaremos expandindo os limites do mercado**

Somos os **primeiros e únicos** a explorar parcerias disruptivas



PRIME VIDEO DA AMAZON

Parceria exclusiva e única com a Amazon Prime



INFLIGHT

TIM oferece cortesia de conectividade de internet a bordo em aeronaves GOL e LATAM



ASSINATURA APPLE ONE

Primeira e única operadora no Brasil a incorporar o Apple One aos seus planos

Melhor oferta de iPhone no mercado



TEST DRIVE

30 dias de teste gratuito de internet móvel

Fácil ativação de e-SIM por meio de QR Code

+357 mil

Adições líquidas no pós-pago¹

+28% T/T

Distinção e capacidade de enfrentar a concorrência capturando clientes

-0,9p.p

Redução de churn²

Aumentar a rentabilidade e o valor do ciclo de vida do cliente

2x

Mais fidelidade

Alinhamento de objetivos entre a TIM e nossos parceiros

... mais por vir

1. Adições líquidas pós-pagas ex-M2M no 3T23 | 2. churn do pós-pago ex-M2M 3T23 x 3T22.

TIM & AMBEV: unindo forças para promover inovação e a melhorar a experiência do cliente



Parceria estratégica com um player líder de mercado que oferece benefícios "além do giga"



Fortalecimento do engajamento do cliente por meio da redução do churn e potencial de upselling



"Zé Delivery" é apenas o começo de uma potencial parceria maior



Sua recarga torna-se cashback na entrega do Zé Delivery

Cliente Top-up

"Zé Delivery" fornece cashback para uso em seu aplicativo

Vídeo Parceria TIM & Ambev

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=ypAPS9GcUgM>

 **TIM** & **ambev**

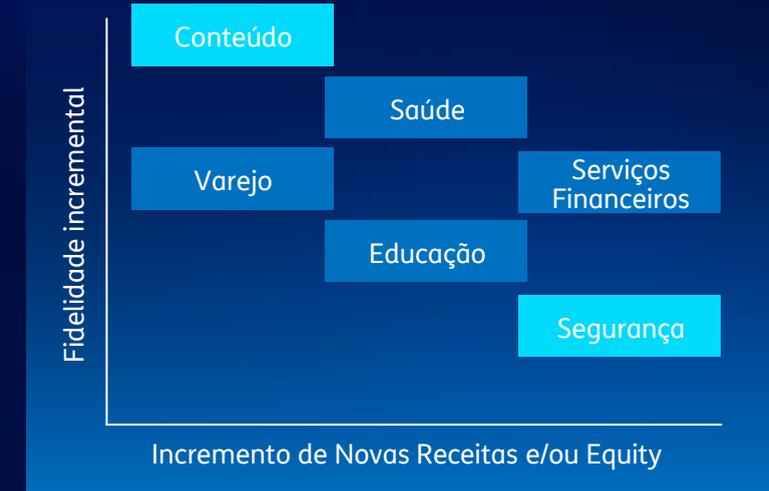
TIM & AMBEV. Agora juntas para imaginar todas as possibilidades.

Nossa estratégia de parceria está focada na entrega de maior fidelidade e incremento de novas receitas e equity para a TIM

Portfólio de parcerias

Conteúdo e Segurança	Educação	Saúde
		
	Varejo	Serviços Financeiros
		

Valor gerado para TIM



Nosso histórico nos últimos 4 anos garante à TIM o *right-to-win* em mercados que estão sendo **impactados pelo digital** e onde o CAC é essencial para o sucesso



FINANCEIRO

C6BANK

10 metas de clientes
ativados alcançadas

25% dos clientes TIM Digital
têm o aplicativo do C6

~8 milhões de ad-clicks
mensais por clientes TIM



EDUCAÇÃO

descomplica.

300 mil clientes registrados
nos primeiros 4 meses

+21 NPS clientes da parceria
Descomplica vs. média da
TIM



SAÚDE

**Cartão de
TODOS**

1 milhão de ad-click
mensais durante os 3
meses de experiência no
RJ e Bahia, 15% da Base
de Clientes da TIM



Geramos **impacto social**
sustentável

+500 mil matrículas em
cursos de educação
digital

Estabelecemos um
**sólido crescimento da
receita**

Acumulamos
**Fluxo de Caixa
Operacional Livre**

O setor de saúde representa uma **grande oportunidade** devido ao seu tamanho, demanda não atendida e falta de digitalização...



Oportunidade de mercado

152 Mi

75% da população não tem seguro de saúde no Brasil

>60%

dos clientes estão dispostos a pagar por opções privadas acessíveis

<10%

dos Serviços de Saúde são contratados pelos Canais Digitais

Histórico de parceiros

>400

Clínicas com presença em todas as cidades com acima de 80 mil habitantes

1,2 Mi

Consultas físicas por mês

6 Mi

Clientes recorrentes em 2023

... permitindo que a TIM traga **novos clientes**, aumente a **fidelidade** de sua base, gere **novas receitas** e tenha grande **impacto social**

Vídeo Parceria TIM & Gerando Falcões

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=TKVle3qMK-M>



GERANDO FALCÕES



TIM

TIM e Gerando Falcões

Consolidar a **melhor proposta de valor** em um mercado focado em valor



MELHOR SERVIÇO

Continuar nossa jornada
rumo à excelência na
experiência do cliente



MELHOR REDE

Consolidar nossa posição
como líder em qualidade
de rede no Brasil



MELHOR OFERTA

Alavancar nosso DNA de
inovação e parcerias
para oferecer a melhor
oferta