



Relatório Anual 2023



Apresentação 2
 Sobre o Relatório 3
 Mensagem do CEO 5



Como compartilhamos valor 8
 O Grupo TecBan 9



Unidades de negócio 17
 Banco24Horas 18
 +Varejo Banco24Horas..... 25
 Mídia Banco24Horas 26
 Gestão de Canais 27
 Soluções de Telecomunicações 28
 Soluções de Transporte de Valores 31
 Soluções de Manutenção e Infraestrutura 34

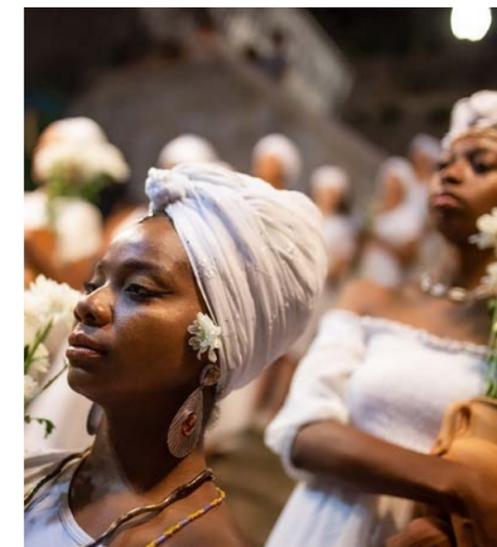
Resultados e estratégias 36
 Resultados financeiros..... 37
 Tecnologia, inovação e segurança 39

Relacionamento com públicos de interesse 43
 Stakeholders 44
 Clientes 45
 Pesquisa sobre serviços financeiros 47
 Pesquisa sobre Open Finance 49



Compromisso com o planeta..... 52
 Estratégia ESG 53

Ambiental 57
Social 63



Governança 70

Prêmios e reconhecimentos 76



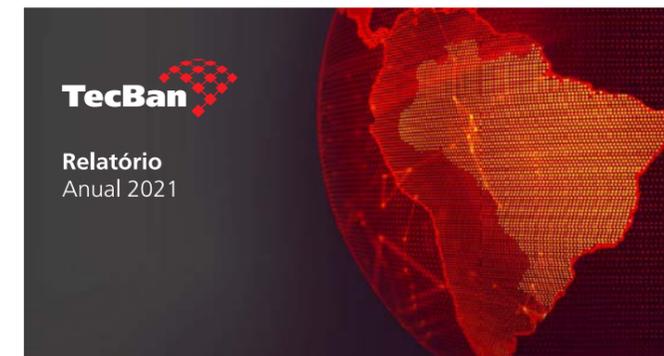
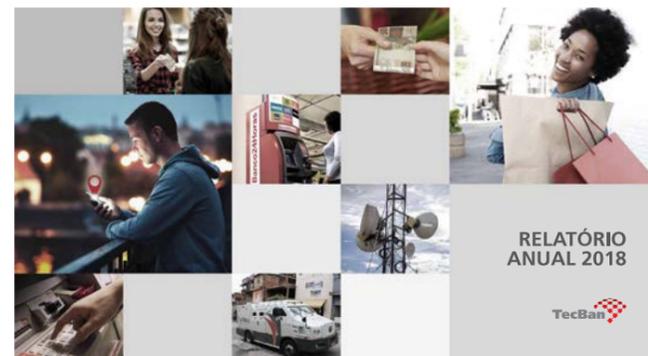
Créditos 78

Por que publicamos este Relatório Anual

A TecBan reforça seu compromisso com a transparência e presta contas de seus resultados financeiros e avanços em ESG

Nos últimos anos, vem ganhando velocidade um movimento em prol da transparência no ambiente corporativo — e não somente entre as empresas listadas em bolsa. O ato de prestar contas não apenas cumpre uma obrigação formal com investidores e acionistas, como também indica quanto uma organização valoriza seu papel na sociedade e em relação ao planeta.

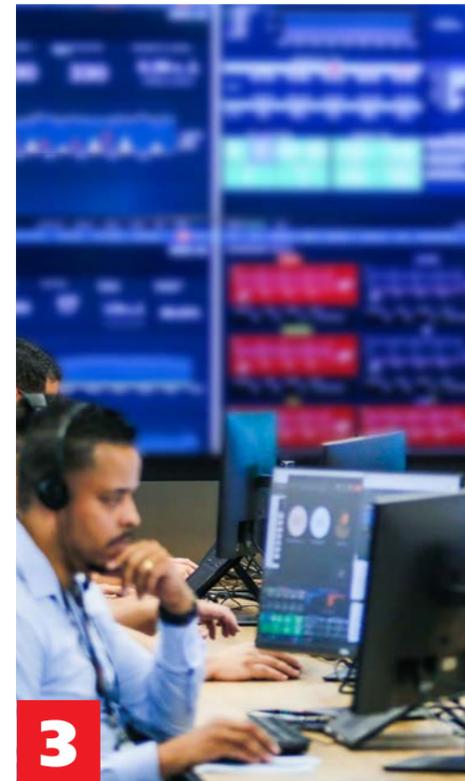
A TecBan publica seu Relatório Anual desde 2018, porque transparência é fundamental para



SOBRE O RELATÓRIO

o negócio. Nesta edição — que compreende o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023 —, além dos resultados financeiros, estão detalhadas as frentes de atuação de todas as unidades de negócio do grupo, sua proposta para a sociedade e suas iniciativas de ESG.

A seguir, os resultados do Relatório Anual de 2023 de um grupo que acredita que conexões geram valor quando baseadas em qualidade, eficiência e segurança. A edição é inclusiva: todas as legendas das imagens apresentam descrição para pessoas cegas ou com deficiência visual. Boa leitura. ■



Os pilares atendidos neste relatório contemplam os resultados financeiros e as principais iniciativas ambientais, sociais e de governança corporativa

*#descrição das imagens:
 FOTO 1: Uma cliente põe a mão num caixa eletrônico para leitura biométrica
 FOTO 2: Uma sala de reunião com cinco pessoas ao redor de uma mesa
 FOTO 3: Em primeiro plano, um homem de barba, fone de ouvido e camisa social; ao fundo, um painel com gráficos coloridos
 FOTO 4: Um grupo de pessoas vestidas de branco e com acessórios e instrumentos musicais de origem africana participa de uma manifestação cultural numa rua do Bixiga, bairro paulistano*

Protagonismo em um momento de profunda transformação

Em 2023, aceleramos a digitalização de todos os nossos processos, com impactos significativos na produtividade e na qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes e ao consumidor final

Durante sua história, o Grupo TecBan, representado por um ecossistema de serviços e soluções voltados para o setor financeiro e para o varejo, atua como protagonista na transformação desses mercados. Nossos negócios se destacam por inovações constantes no processo de automação, digitalização e inclusão financeira. Garantir acesso a nossos produtos e serviços e promover impactos sociais e econômicos positivos em todo o Brasil é algo que nos enche de orgulho e de responsabilidade.

Este relatório é uma forma de prestar contas de nosso desempenho nos diferentes espectros de nossos negócios a todos os stakeholders — uma evidência dos esforços da TecBan na valorização da transparência.



Patricio Santelices, CEO da TecBan: inovação constante para promover a inclusão financeira de todos os brasileiros

#descrição da imagem: Apoiado em uma parede branca de um ambiente fechado, um homem calvo e de barba grisalha usa camisa social azul-clara e óculos de grau com armação preta. De braços cruzados, ele sorri para o leitor

MENSAGEM DO CEO

Em 2023, continuamos a crescer, a inovar e a impactar os brasileiros. Foi mais um período em que pusemos em prática nosso propósito de colaborar na construção de soluções eficientes e seguras que conectem ainda mais as instituições e a sociedade. No período, caminhamos aceleradamente na digitalização de todos os nossos processos — da origem à ponta —, com impactos significativos no aumento da produtividade, na economia compartilhada e na qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes e ao consumidor final.

Na vertente financeira, no último ano, o Grupo TecBan alcançou uma receita bruta de mais de 4 bilhões de reais, com um lucro líquido de 37,8 milhões de reais. Mantivemos nossa estratégia de buscar a diversificação de receitas, o que resultou num faturamento de quase meio bilhão de reais com novos negócios surgidos de nossa experiência com nosso principal produto, o Banco24Horas. Esse valor é três vezes superior ao registrado em 2019.

O mundo está mudando a forma como se relaciona com o dinheiro. E há uma necessidade de tornar essa relação ainda mais eficiente.



Corpo diretivo: no alto, da esquerda para a direita, Washington Lopes, Nelson Tavares, Vitor Chiavelli, Marcelo Gomes e Luiz Eduardo Stefani; embaixo, da esquerda para a direita, Robert Baumgartner, Marina Bertollucci, Patricio Santelices, Tiago Aguiar e Maria Angélica Camacho

#descrição da imagem: Em uma sala fechada e acarpetada, sete homens e uma mulher ocupam dois degraus de uma arquibancada de alvenaria e madeira com forro vermelho. Nas extremidades do grupo, sentados em dois bancos altos, estão outra mulher e outro homem

MENSAGEM DO CEO

Vamos reforçar a missão de criar soluções que colaborem na transformação da indústria financeira e beneficiem também outros segmentos



Patricio Santelices
CEO

O setor financeiro vive uma profunda transformação, e o Brasil aparece na vanguarda desse processo. Inovações geradas aqui são referência para todos os países do mundo, como o Pix, o Open Finance e agora o Drex. Em fase de testes, o Drex está sendo desenvolvido por um consórcio formado por dez instituições do setor, liderado pela TecBan, precursora também na implementação da primeira plataforma de Open Finance as a Service do País. Iniciativas como essas conferem ao grupo o papel de protagonista na transformação em curso, além de criar novas linhas de receita.

Mesmo com as mudanças, o dinheiro em espécie seguirá relevante para a economia, e nós continuaremos a oferecer serviços ágeis e seguros para sua circulação. Assim como

a TecBan criou a maior rede independente de caixas eletrônicos do mundo, há muitas outras oportunidades para levarmos eficiência ao sistema financeiro, além de otimizar custos e agregar benefícios para nossos clientes. Nossa missão é fazer isso garantindo uma ótima experiência ao usuário final. O principal objetivo do novo ciclo de gestão, iniciado em 2024, é desenhar a TecBan dos próximos cinco anos, um movimento que terá reflexo no médio e no longo prazo. Entre os desafios mais imediatos está a necessidade de avançar em várias pautas da agenda ESG. No caso específico do Grupo TecBan, uma dessas pautas está relacionada à diversidade e à inclusão em nossas operações. Atuamos em setores tra-

dicionalmente masculinos, como tecnologia e transporte de valores, e temos a missão de incorporar mais mulheres em nossas empresas e mais mulheres em cargos de liderança. Pouco a pouco, vamos avançando em novos desafios de diversidade.

Nosso trabalho de transformação está apenas começando — e não vai parar. Estamos cientes dos desafios que temos pela frente, mas, como sempre, confiamos no engajamento de nossos colaboradores e na força impulsionadora de nosso propósito para gerar conexões de valor para toda a sociedade.

Boa leitura.

Patricio Santelices
CEO

Como compartilhamos valor

Capítulo



A arte de inovar para servir

A TecBan coloca a sociedade no centro do negócio, com valores baseados em ética e respeito

Banco24Horas: mais de 24 000 caixas eletrônicos distribuídos pelo Brasil

#descrição da imagem: Três homens e uma mulher formam duas filas diante de dois caixas eletrônicos com placas do Banco24Horas, localizados no interior de uma loja

Impulsionar a eficiência financeira, promover a inclusão e criar um impacto positivo na economia e na sociedade com base em soluções inovadoras que integrem os ambientes físico e digital. Essa é a proposta da TecBan desde sua origem. Ao criar, transportar e compartilhar valor para toda a sociedade, a empresa segue em constante evolução, com foco nos resultados

e sem perder de vista sua vocação, definida há mais de quatro décadas.

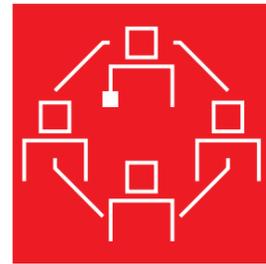
O propósito da Companhia, que tem Itaú, Bradesco, Santander, Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil entre seus acionistas, coloca a sociedade no centro do negócio. Os valores se apoiam em ética e respeito. Ambos — propósito e valores — estão ancora-

dos em uma cultura corporativa que valoriza a eficiência, a proatividade, a formação de parcerias e a capacidade de adaptação aos diversos “Brasis” que existem dentro do País.

Os preceitos — que se encontram a seguir — nortearam os trabalhos que trouxeram resultados financeiros, assim como nas frentes social, ambiental e governança.

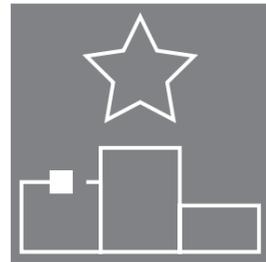
O tripé que nos orienta

Orquestradora de serviços e soluções que integram os meios físico e digital, a TecBan está alicerçada em três grandes pilares:



PROPÓSITO

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



VALORES

Resultados

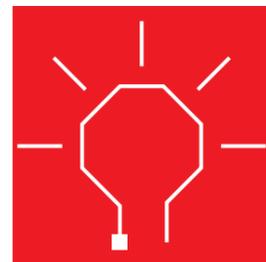
- Foco no cliente
- Excelência em produtos e serviços
- Agilidade na tomada de decisões
- Resultados sustentáveis

Valorização das pessoas

- Pertencimento
- Reconhecimento
- Autodesenvolvimento

Ética

- Integridade
- Honestidade
- Respeito



CULTURA

Clientiza

- Atendemos às necessidades dos clientes, equilibrando-as com a sustentabilidade do negócio

Propõe

- Agimos de maneira propositiva, demonstrando iniciativa na busca das melhores soluções

Compartilha

- Compartilhamos informações relevantes de forma adequada, transparente e objetiva

Colabora

- Construimos relações de parceria e apresentamos soluções de forma sinérgica e alinhada

Adapta

- Atingimos os objetivos por meio de caminhos alternativos sempre que necessário

Agiliza

- Assumimos a responsabilidade de atingir os objetivos e encontrar soluções rápidas e eficientes

O panorama da TecBan em 2023

Crescimento firme e avanço nos pilares de ESG: os destaques do ano

O Grupo TecBan apresentou crescimento sólido em 2023, com uma receita bruta combinada de 4,1 bilhões de reais. A organização gerou impacto positivo na economia e na sociedade, com cobertura de 75% da população brasileira que tem acesso aos serviços do Ecosistema Banco24Horas. O grupo também reforçou seu compromisso com a governança corporativa e a sustentabilidade ambiental e social. Confira os destaques:

Desempenho financeiro

Total	2022	2023	Crescimento
Receita bruta (em bilhões de reais)	3,9	4,1	+2,8%
Ebitda (em milhões de reais)	540	569	+5,4%

O tamanho de nosso impacto positivo

NA ECONOMIA

4 bilhões de reais reinvestidos na empresa para servir à população

159 milhões de brasileiros com acesso ao ecossistema de soluções do Banco24Horas, o que corresponde a 75% da população

1,5 bilhão de transações realizadas nos caixas eletrônicos, movimentando em dinheiro o equivalente a 3,4% do PIB do Brasil

NA PROMOÇÃO DA DIVERSIDADE

420 funcionários participantes da Semana da Diversidade em 2023

204 colaboradores impactados pelo treinamento Mapa da Diversidade em 2023

NA PRESERVAÇÃO DO MEIO AMBIENTE

+97% dos resíduos descartados destinados à reciclagem

15% de economia de papel nas bobinas dos caixas eletrônicos

2 carros-fortes elétricos

NO SOCIAL

6 674 funcionários

+100 mil empregos diretos e indiretos

+500 mil pessoas impactadas pela cadeia de valor

NAS BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA

5,3 mil colaboradores treinados no novo Programa de Integridade

5 palestras sobre risco e compliance, com a participação de 633 profissionais



O GRUPO TECBAN

Destaques do Grupo TecBan



O GRUPO TECBAN

Quatro décadas de inovação

Eventos que marcaram a trajetória do grupo desde sua fundação

1982
Unibanco, Nacional e Bamerindus criam a Tecnologia Bancária S.A. No mesmo ano, os primeiros caixas eletrônicos chegam a Curitiba

1987
Lançamento do segundo produto, o Cheque Eletrônico

1982
Unibanco, Nacional e Bamerindus criam a Tecnologia Bancária S.A. No mesmo ano, os primeiros caixas eletrônicos chegam a Curitiba

1996
Começa o serviço de *outsourcing* de autoatendimento (ATMManager)

1998
É lançado o Compartilhamento de Redes com a marca "Interligado à rede Banco24Horas"

2000
Início da Câmara de Compensação TecBan

2004
Estreia do projeto Look&Feel, que colocou a identidade dos bancos na tela do Banco24Horas

2005
Implantação do serviço de recarga de crédito para celulares no Banco24Horas

2008
Nasce a TBForTE, unidade de guarda e transporte de valores da TecBan

2009
O Offering 40 Plus, um pacote de serviços com mais de 40 transações, é lançado

2010
Início dos projetos Switch, 3G e NGN. A biometria passa a ser utilizada na identificação de clientes

2011
Implantação de dispositivos de segurança inéditos, como entintamento e queima de cédulas no Banco24Horas

2012
Surge a TBNet, operadora de telecom da TecBan

2013
Desenvolvimento da solução de multibiometria. O Switch Interbancos, uma nova linha de negócios, começa a operar

2015
Todo o parque de caixas eletrônicos do Banco24Horas é atualizado com a multibiometria. A estrutura de TI é consolidada, com três datacenters e índices de disponibilidade próximos a 100%. É lançado o Offering 2020, que inclui mais de 80 tipos de transação financeira

2016
Lançamento da WebIF, plataforma exclusiva na nuvem que permite ao banco implantar qualquer transação no Banco24Horas. É atingida a marca de 20 000 caixas eletrônicos do Banco24Horas no País

2019
Lançamento do +Varejo Banco24Horas, com utilização da ATM Recicladora, e da Solução Móvel Banco24Horas, um caminhão itinerante que leva os serviços do Banco24Horas a locais remotos. Criação do Mídia Banco24Horas, uma inédita plataforma DOOH. É lançado o Saque Digital, que permite o uso de smartphones para sacar dinheiro. A criação da plataforma HubDigital facilita o ingresso de fintechs no Banco24Horas. O primeiro espaço multibanco Banco24Horas, em Parnaíba (PI), é inaugurado

2020
Durante a pandemia, o Auxílio Emergencial é disponibilizado no Banco24Horas via Saque Digital. Início dos novos formatos de saque no comércio do Banco24Horas: Atmo e Totem. A Serviços Integrados TecBan também é lançada no mercado

2021
Início das operações da plataforma Open Banking as a Service, da solução de saque em moeda estrangeira e do primeiro caixa eletrônico com tecnologia 5G da América Latina. O Banco24Horas alcança a marca de 24 000 caixas eletrônicos em todo o País e habilita o serviço para recarga de celular e TV

2022
A TecBan e o Banco24Horas — que passa a oferecer compra de vale-presentes — completam 40 anos. A Atmosfera, plataforma de cocriação com startups da TecBan, começa a funcionar. Início do Marketplace de Numerário

2023
São simuladas as primeiras transações com o Drex: a TecBan líder o consórcio que desenvolve a moeda digital oficial do Brasil. A Serviços Integrados TecBan lança as soluções Self Check-in e Self Checkout. A frota de carros elétricos é implantada. O Mídia Banco24Horas estreia a modalidade de anúncio na tela de transações dos caixas eletrônicos

Experiência de 40
Veja aqui um vídeo sobre os 40 anos da TecBan

Evolução constante

As soluções do Grupo TecBan transcendem o segmento bancário

Desde o surgimento dos primeiros caixas eletrônicos do Banco24Horas, em 1982, a TecBan tem se destacado pela criação de um ecossistema que vai muito além do segmento bancário. Durante mais de quatro décadas de atuação, o grupo ampliou e diversificou sua oferta de serviços e soluções, priorizando conveniência, disponibilidade, segurança e inovação — e sempre posicionando o cliente no epicentro de suas decisões.

Assim como a economia, o setor produtivo, a regulamentação e os hábitos dos consumidores mudam ao longo do tempo, a TecBan também se transforma para acompanhar novas tendências e necessidades do mercado. A agilidade na resposta às novas demandas permite ao grupo oferecer soluções que atendam diferentes classes sociais e perfis de público em todo o Brasil. A seguir, conheça mais sobre as unidades de negócio da TecBan e suas soluções. ■

A agilidade na resposta às novas demandas permite ao Grupo TecBan oferecer serviços cada vez mais avançados, com capacidade de atender diferentes perfis de público e dar eficiência à economia.

Por dentro do negócio

A organização oferece diretamente soluções ao sistema financeiro e ao varejo



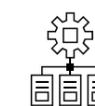
Produto Banco24Horas — que provê acesso a serviços financeiros

- Ecossistema de produtos e serviços (oferta de transações, como depósito, pagamento, Pix Saque, entre outros; saque no comércio e +Varejo Banco24Horas)



Gestão de canais

- Terceirização de serviços para agências (ATMManager)



Soluções de Manutenção e Infraestrutura

- Serviços integrados, como manutenção, logística, obra civil, projetos de engenharia, entre outros
- Soluções de segurança física e lógica



Soluções de Telecomunicações

- Produtos de conectividade
- Gestão de redes e segurança



Soluções de Transporte de Valores

- Transporte de valores
- Recolhimento e suprimento de numerário
- Custódia e tesouraria
- Cofre Inteligente



Produtos Digitais

- Open Finance
- Open Insurance
- ITP
- Piloto Drex



Soluções de Publicidade

- Mídia Banco24Horas: Top Screen (tela superior) e ATM Screen (publicidade na tela da transação)



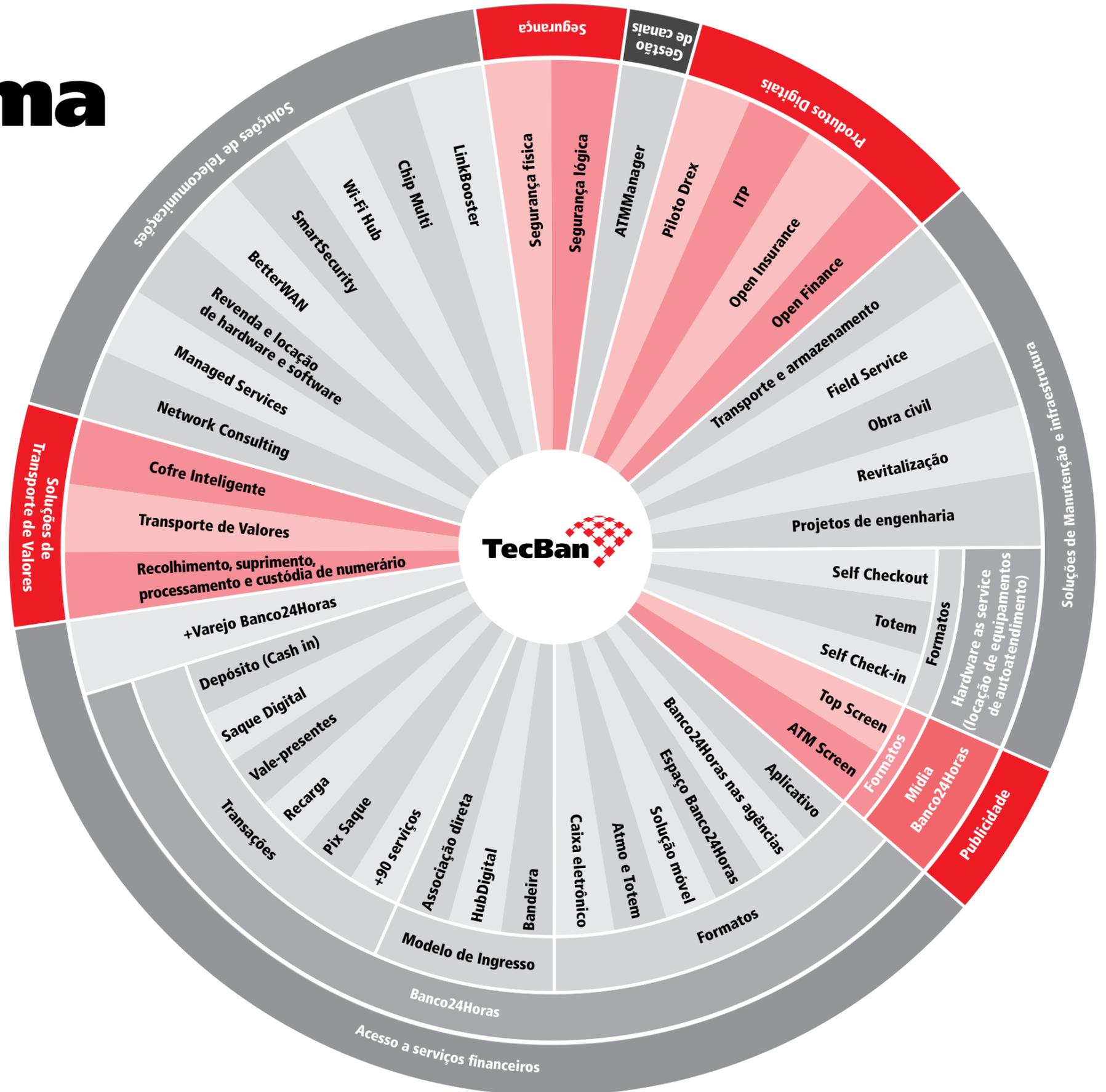
O GRUPO TECBAN

O ecossistema TecBan

Quais são, o que oferecem e a quem se destinam as unidades de negócio

Para atender às demandas do sistema financeiro e da população em geral em todos os recantos do País, o grupo desenvolveu e implementou dezenas de soluções.

Além de oferecer produtos para instituições financeiras, a TecBan possui unidades de negócio que levam ao mercado soluções que ajudam diferentes segmentos, como varejo, fintechs, seguradoras, gerando eficiência e facilitando a vida dos brasileiros. ■





O GRUPO TECBAN

Atuação em todo o Brasil

Os produtos e as soluções sob medida da TecBan têm abrangência nacional

■ Produto Banco24Horas

+17 mil
pontos de atendimento

+24 mil
caixas eletrônicos em

+1,2 mil
municípios brasileiros

22
totens e

574
Atmos em

407
cidades

■ Soluções de Manutenção e Infraestrutura

18
laboratórios para projetos específicos

20
centros de distribuição

12
centros de revitalização completa de equipamentos

12
laboratórios de reparo de peças

17
pontos de logística avançados

28
unidades operacionais

10 mil
posições de paletes

■ Soluções de Transporte de Valores

30
bases distribuídas em

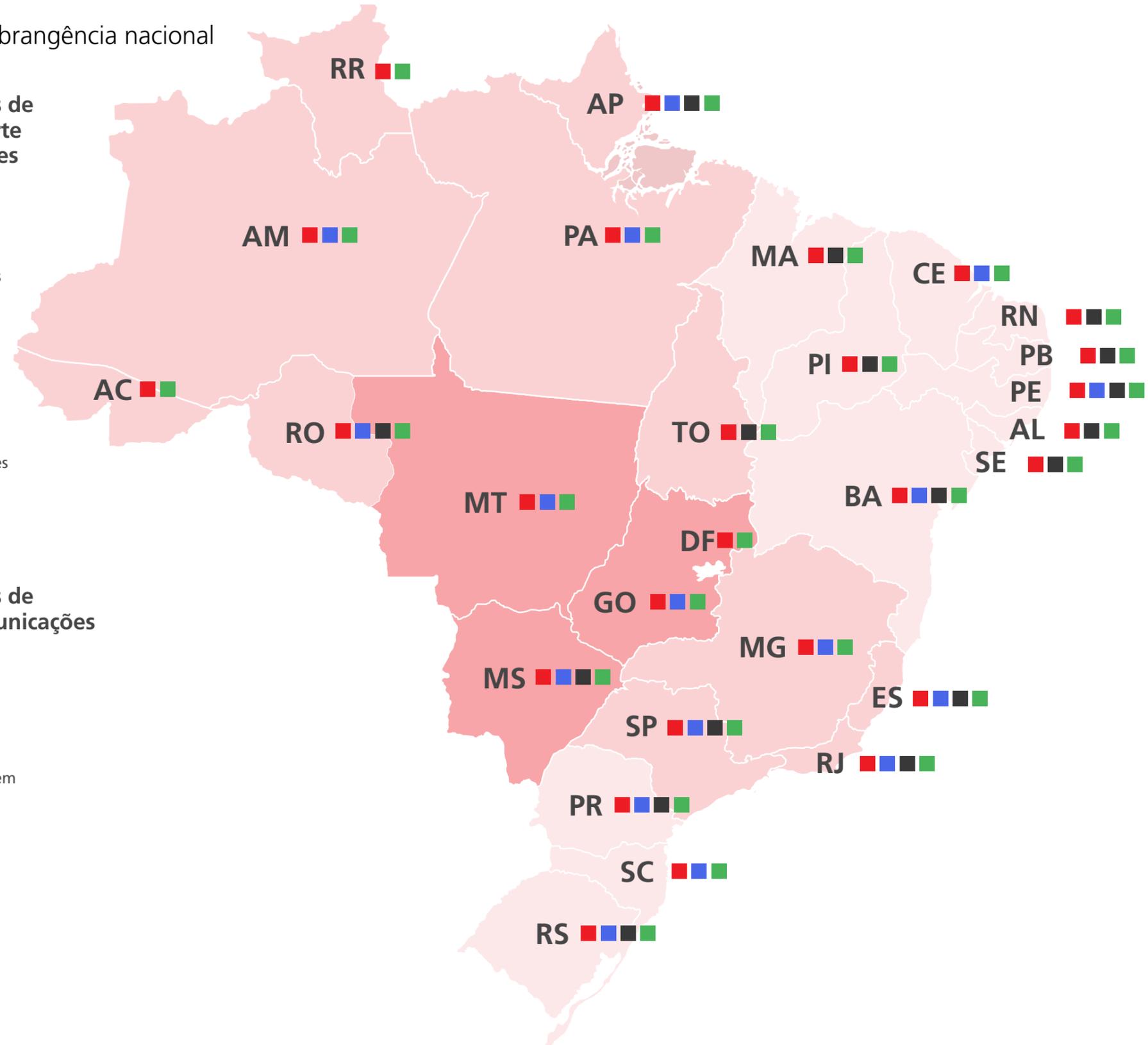
16
estados

650
carros-fortes e leves

■ Soluções de Telecomunicações

+17 mil
pontos comerciais atendidos em

+150
cidades



Unidades de negócio

Capítulo

Na vida de milhões



Capilaridade: equipamentos disponíveis em mais de 1 200 municípios

#descrição da imagem: Um contêiner vermelho adaptado abriga uma varanda coberta e dois caixas eletrônicos do Banco24Horas

Os serviços do Banco24Horas estão disponíveis em todos os estados para 75% da população do País

O Banco24Horas, criado juntamente com a TecBan em 1982, é um ecossistema de serviços que facilitam a vida das instituições financeiras e agregam praticidade e comodidade à rotina dos brasileiros. Além de estar disponível para 159 milhões de pessoas, o que corresponde a 75% da população brasileira, conta com diferentes dispositivos e formatos, os quais evoluíram ano após ano para atender às necessidades do País e da população. Pode

O extrato de 2023

Como foi o ano da maior rede de autoatendimento do mundo em volume de saques

+1,5
bilhão
de transações

316
bilhões
de reais
movimentados

3,4%
do PIB brasileiro
passou pelo
Banco24Horas*

* Em 2022

BANCO24HORAS

Versatilidade de formas

Para atender à diversidade e aos desafios do Brasil, o Banco24Horas tem diferentes formatos:



Caixa eletrônico

Multibanco, multiacesso e multisserviços disponíveis para mais de 150 instituições. Permite realizar mais de 90 serviços. Com o modelo reciclador, possibilita depósitos em dinheiro por qualquer pessoa, bancarizada ou não.



Atmo

Dispositivo compacto com tecnologia multibiométrica que proporciona operações ágeis e seguras, permitindo saques diretamente do caixa do estabelecimento, entre outros serviços.



Totem

É similar ao caixa eletrônico, mas sem cofre. Permite saques mediante a retirada do valor no caixa do estabelecimento comercial onde está instalado. Oferece também mais de 90 serviços.



Espaço Banco24Horas

Espaço multibanco para atender às necessidades dos clientes e das instituições financeiras, com estrutura de custos compartilhada e totens dos bancos para complementar a oferta de serviços.



Banco24Horas em agências

Caixa eletrônico dentro de instituições bancárias, reforçando a capilaridade, com transformação de custo fixo em variável, compartilhamento de custos e ampliação da capacidade de atendimento das agências.



Soluções móveis

São caixas eletrônicos instalados em caminhões ou contêineres que oferecem, de maneira temporária, os mais de 90 serviços do Banco24Horas.

ser um caixa eletrônico, um dispositivo móvel ou outra forma de contato com os consumidores. Tudo com a experiência, a tecnologia e a segurança do Banco24Horas.

CAPILARIDADE

O Banco24Horas funciona como um ponto de relacionamento entre as instituições e as pessoas, multibanco, multiacesso e multisserviço. Ao todo, são mais de 24 000 dispositivos instalados em mais de 17 900 estabelecimentos, distribuídos em mais de 1 200 municípios — a empresa está presente em todos os estados brasileiros. Com 1,5 bilhão de transações realizadas anualmente, é a maior rede independen-

BANCO24HORAS / ECOSISTEMA

te de autoatendimento do mundo em volume de saques e a terceira maior do mundo em número de caixas eletrônicos.

NOVOS EQUIPAMENTOS

Em apoio ao Banco Central para disponibilizar notas de baixa denominação para o mercado, o Banco24Horas estruturou em 2023 uma rede de mais de 2 000 equipamentos que dispensam cédulas de 2, 5 e 10 reais.

Esse caixa eletrônico recebe adesivação diferenciada que ajuda os clientes a identificá-lo nos estabelecimentos e sempre está acompanhado de outro equipamento pa-

O ecossistema de acesso a serviços financeiros

Hub de serviços e soluções, o Banco24Horas é a maior rede independente de autoatendimento do mundo em volume de saques

Transações

Pacote de serviços disponíveis para as instituições conectadas ao Banco24Horas oferecerem a seus clientes

- Depósito (Cash in)
- Saque Digital
- Vale-presente
- Recarga
- Pix Saque
- +90 serviços

Modelos de ingresso

Modelos de associação ao Banco24Horas

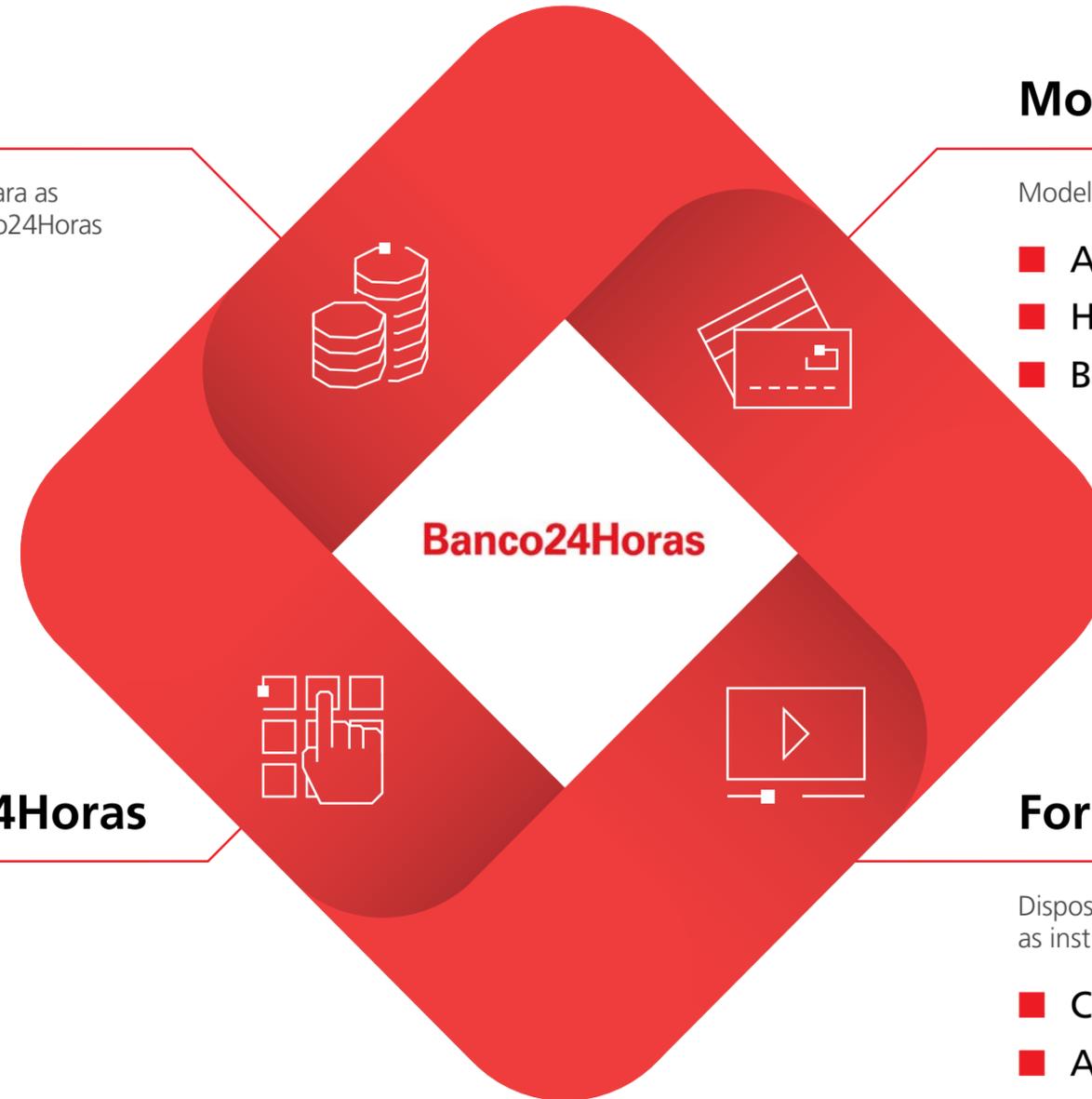
- Associação direta
- HubDigital
- Bandeira

+Varejo Banco24Horas

Formatos

Dispositivos usados para conectar as instituições à população

- Caixa eletrônico
- Atmo e Totem
- Solução Móvel
- Espaço Banco24Horas
- Banco24Horas nas agências
- Aplicativo



BANCO24HORAS

drão, permitindo que os clientes sejam atendidos.

OFERTA DE SERVIÇOS

O saque é apenas um dos mais de 90 serviços que o Banco24Horas oferece. A ampla oferta está disponível em grandes centros urbanos, alcançando também periferias e lugares remotos em mais de 1 200 municípios em todos as regiões e estados do Brasil.

O depósito em dinheiro é outra transação disponível no Banco24Horas. Pode ser realizado por qualquer pessoa, bancarizada ou não, em um caixa eletrônico reciclador para contas próprias, de terceiros ou carteiras digitais. O depósito é realizado sem envelope e o valor é creditado em tempo real

Presença nacional

Caixas eletrônicos, Atmos e totens do Banco24Horas atendem todas as regiões

+24 mil
caixas eletrônicos e outros dispositivos*

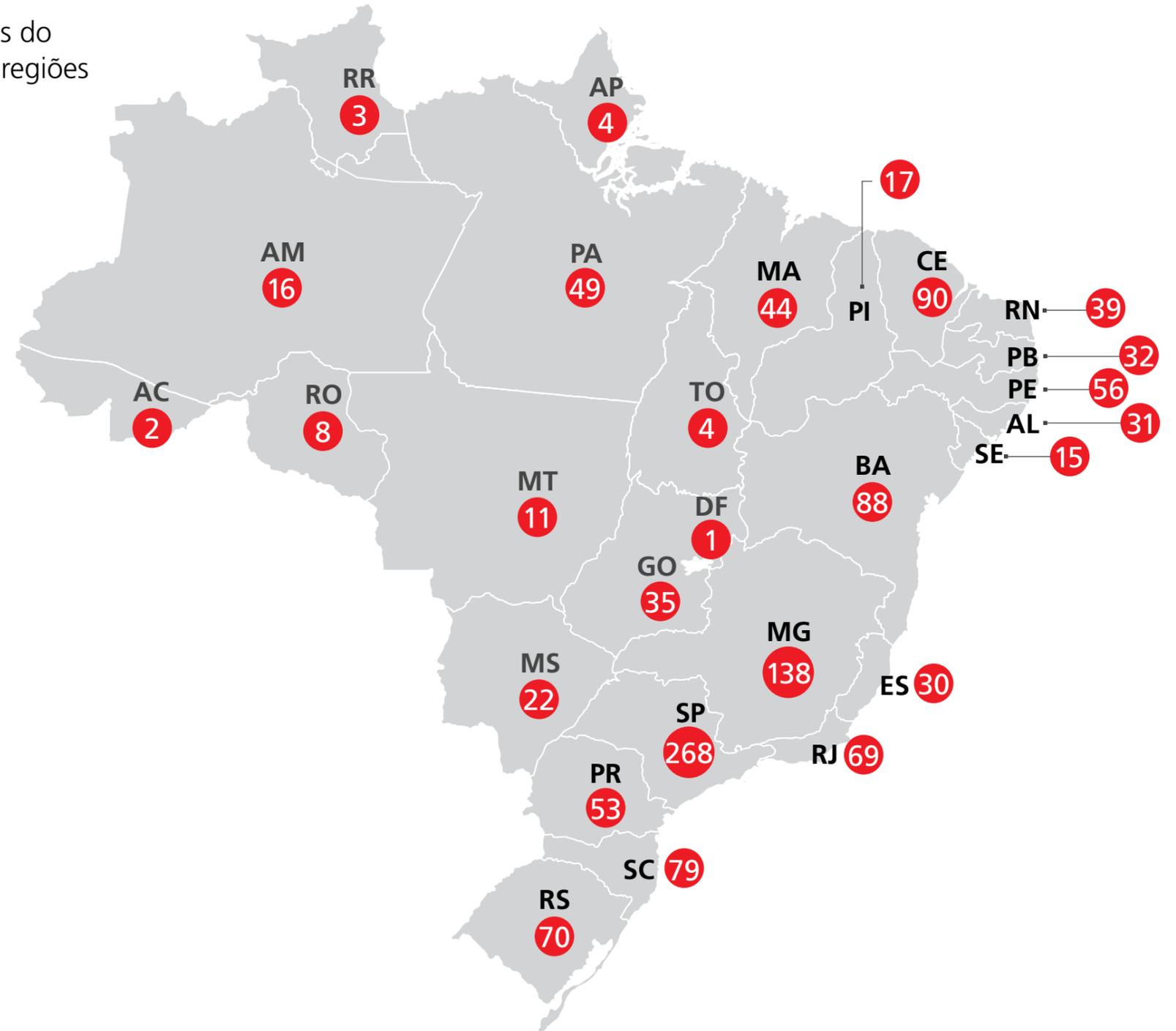
+17,9 mil
pontos de atendimento em estabelecimentos*

+1,2 mil
municípios atendidos

+90
serviços em um só lugar

Disponível para mais de **150** instituições

* dez/ 2023



O Sudeste e o Nordeste abrangem o maior número de cidades com dispositivos do Banco24Horas

505	412	202	97	69
Sudeste	Nordeste	Norte	Sul	Centro-Oeste

BANCO24HORAS

na conta desejada. Atualmente, a transação está disponível para clientes de Banco da Amazônia, Banco do Brasil, Banco BMS, Bradesco, BRB, Celcoin, Fastcash e Itaú.

PLATAFORMA INCLUSIVA

O propósito da TecBan é construir soluções eficientes e seguras que conectem ainda mais as instituições e a sociedade. Desde sua fundação, a Companhia desenvolve serviços que impulsionam a convergência entre o meio físico e o digital, promovendo a inclusão financeira.

Para reforçar essa estratégia, em 2019 foi criado o HubDigital TecBan, uma plataforma que possibilita aos clientes de ins-

Cardápio de transações

Os caixas eletrônicos do Banco24Horas possibilitam mais de 90 serviços em um mesmo lugar

■ Depósito

Sem necessidade de envelope, o depósito cai imediatamente na conta destinatária, permitindo aos usuários utilizar o dinheiro de forma eficiente.

■ Saque Digital

As pessoas iniciam o saque por meio de seu dispositivo móvel e retiram o dinheiro diretamente no Banco24Horas.

■ Recarga

Permite realizar recargas de telefone e TV pré-paga nos caixas eletrônicos usando o cartão de débito.

■ Vale-presente

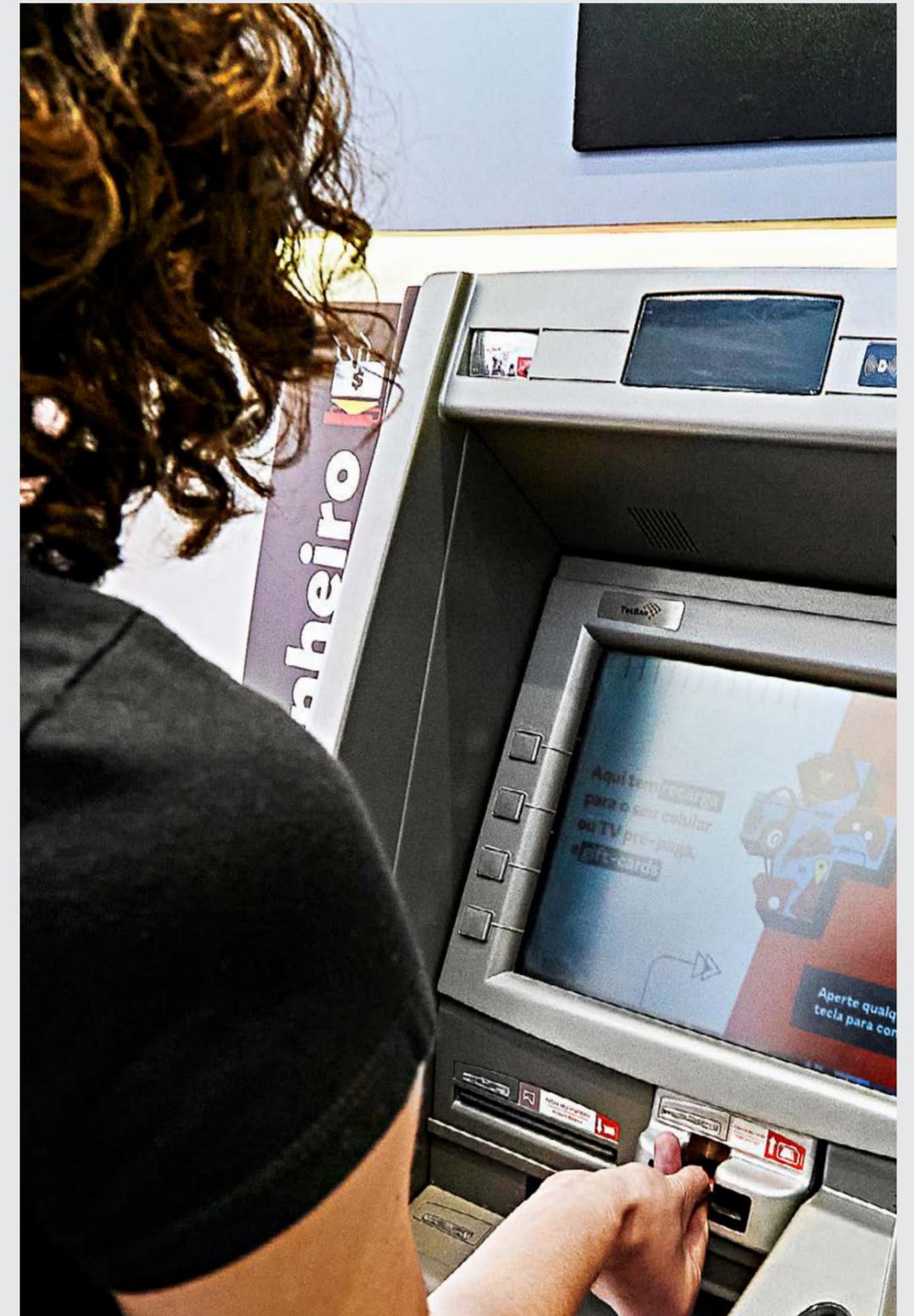
Opção prática e segura de presentear, com diversas ofertas disponíveis, sem prazo de validade para efetuar a compra.

■ Outros serviços

Transferências, consultas de saldos e extratos, pagamentos de contas, empréstimos, financiamentos, desbloqueios de cartão com chip, entre outros serviços. Além disso, a TecBan customiza novas transações, mantendo a similaridade da experiência que o cliente já dispõe com sua instituição.

Caixa eletrônico do Banco24Horas: cardápio variado de transações, com ou sem cartão

#descrição da imagem: Mulher de costas insere o cartão em um caixa eletrônico, que exibe instruções na tela



BANCO24HORAS



tituições de pagamento, fintechs, bancos sociais e digitais obter benefícios da enorme capilaridade do Banco24Horas ao usar, com os próprios cartões ou carteiras digitais, os caixas eletrônicos em operações como saques e consultas de saldo e extrato.

Esse modelo funciona com a participação de distribuidores, responsáveis pela integração tecnológica, que, opcionalmente, gerenciam o numerário em nome da fintech.

Integração digital: modelo de negócios democratiza o acesso ao Banco24Horas

#descrição da imagem: Homem usa caixa eletrônico observado por duas mulheres em uma lanchonete

Os três modelos de ingresso

Os três formatos de associação disponíveis para mais de 150 instituições:



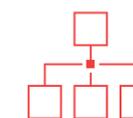
Associação direta

São instituições que têm conexão direta com o Banco24Horas.



Bandeira

Alguns bancos, mesmo não sendo associados ao Banco24Horas, conseguem oferecer serviços nos caixas eletrônicos por meio de bandeiras associadas ao Banco24Horas (Mastercard, Visa e Elo).



HubDigital

O modelo de integração criado para acelerar a entrada no Banco24Horas de novas instituições de pagamento, fintechs, bancos sociais e digitais permite reduzir gastos em desenvolvimento, infraestrutura de tecnologia e conexão.

BANCO24HORAS

Os distribuidores têm estrutura técnica, de comunicação e de processamento para garantir a conexão ao HubDigital de forma padronizada por meio de APIs (interfaces de programação de aplicações) e com alto índice de disponibilidade, mantendo o padrão de qualidade do Banco24Horas.

Até o final de 2023, o HubDigital já contava com a participação de 29 instituições financeiras. Desde seu lançamento, a plataforma testemunhou mais de 84 milhões de transações e mais de 25 bilhões de reais em saques.

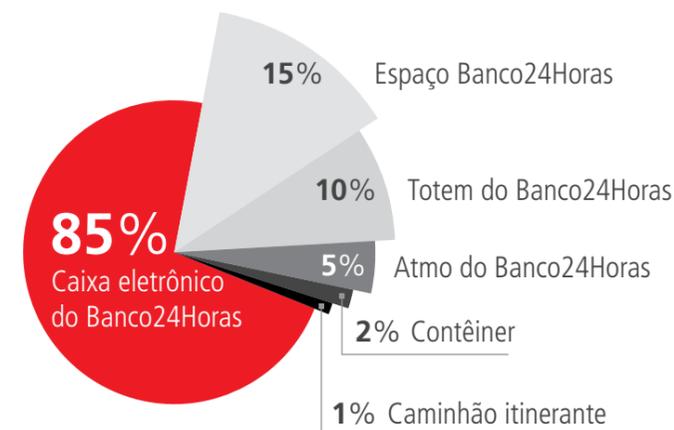
A relação com os brasileiros

Pesquisa Datafolha mostra como é o comportamento dos cidadãos bancarizados com os caixas eletrônicos do Banco24Horas



Os formatos mais utilizados

Tipos de equipamento



Os serviços mais populares

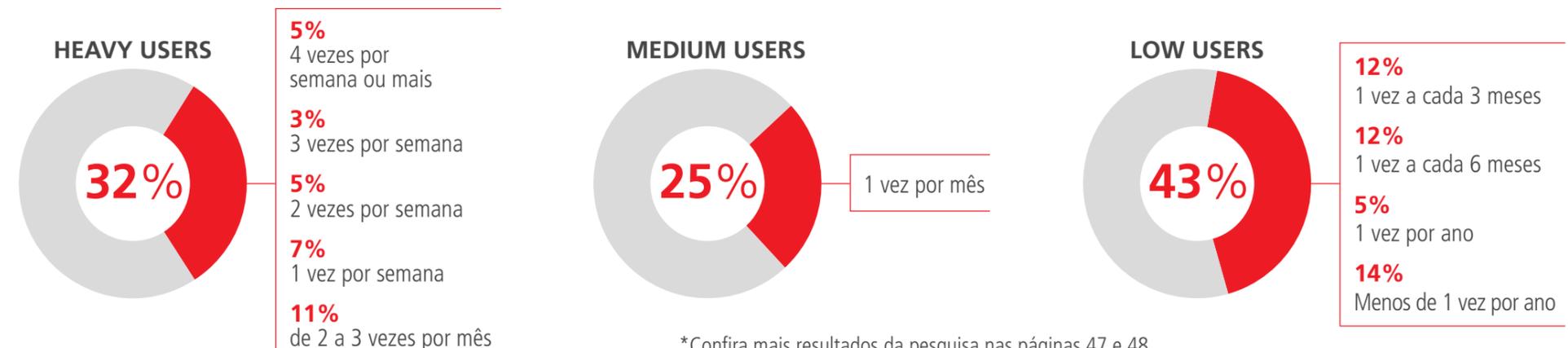
O top 10 das transações (%)



*Serviço pré-pago de pacotes de televisão

Frequência de operações

Periodicidade com que os clientes recorrem aos caixas eletrônicos da empresa



*Confira mais resultados da pesquisa nas páginas 47 e 48.

Recirculação de dinheiro

O +Varejo Banco24Horas faz a economia girar: o próprio dinheiro dos estabelecimentos abastece os caixas eletrônicos e vai para a mão dos clientes

Voltado para o cliente varejista, o +Varejo Banco24Horas permite ao estabelecimento comercial depositar a sangria de seus caixas, isto é, o dinheiro proveniente de suas vendas, dentro da própria loja, no caixa eletrônico reciclador, além de ter um pacote de serviços exclusivos atrelado ao produto — o Portal do Varejo, integração ao sistema próprio da loja via API com atendimento exclusivo, entre outros.

Esses caixas são chamados recicladores porque permitem a “recirculação” das cédulas — as notas depositadas pelo estabelecimento podem ser sacadas por clientes que usam o caixa eletrônico. Com is-

so, há mais eficiência na circulação do dinheiro, o que contribui para fortalecer a economia local, uma vez que o numerário retorna para o consumo mais rapidamente e na mesma região.

Para o estabelecimento comercial, há diversos benefícios, como redução de custos, aumento do fluxo de clientes em sua loja, otimização dos processos internos de tesouraria e mais segurança. Vale destacar que, após a confirmação da transação, o dinheiro depositado fica sob responsabilidade da TecBan. A solução está habilitada para varejistas correntistas de Banco do Brasil, Bradesco, Itaú, Safra e Santander. ■



Caixa reciclador: praticidade para os varejistas

#descrição da imagem: Uma mão segurando várias cédulas de reais de diferentes valores insere o dinheiro no caixa eletrônico

O fim da sangria dos caixas

O dinheiro depositado pelos clientes do serviço fica sob a custódia do Banco24Horas



MÍDIA BANCO24HORAS

No lugar certo, na hora certa, para o consumidor certo

O Mídia Banco24Horas é um veículo de comunicação digital que viabiliza a exposição de campanhas publicitárias segmentadas, por perfil demográfico e região

Um levantamento da TecBan mostra que 82% das pessoas que efetuam saques nos caixas do Banco24Horas fazem compras no mesmo local. Em 2023, uma pesquisa do Datafolha revelou que 31% dos brasileiros confiam mais nas propagandas veiculadas nos caixas eletrônicos. Esses dados evidenciam o potencial do Mídia Banco24Horas, vertical de DOOH (*digital out of home*) da empresa.

O Mídia Banco24Horas surgiu em 2019 para conectar anunciantes e consumidores em locais com elevado fluxo de pessoas e alta propensão ao consumo, como supermercados, lojas de conveniência e drogarias.

Com a capilaridade de mais de 26 000 telas disponíveis e distribuídas em todo o País, os anunciantes podem escolher entre dois formatos para exibir suas campanhas publicitárias:

- Top Screen – tela acima dos caixas eletrônicos (mais de 4 000 telas) com publicidade dinâmica que impacta os usuários em jornada de transação e o público em geral do estabelecimento;

- ATM Screen – publicidade estática na própria tela do caixa eletrônico durante a jornada de transação do consumidor, quando a atenção é total e plena (mais de 22 000 caixas, em 16 000 pontos).

Entre os setores e as empresas que anunciam seus produtos e serviços na plataforma de DOOH estão entretenimento, saúde, alimentos, higiene, beleza e telefonia, entre outros.

Uma das vantagens do Mídia Banco24Horas é a capilaridade e a abrangência, possibilitando aos anunciantes segmentar suas campanhas por tipo de estabelecimento, geolocalização, região e perfil demográfico.

Os anúncios são veiculados em momentos estratégicos, quando o consumidor está de olho na tela. A apresentação de vídeos dinâmicos aumenta a possibilidade de engajamento com o público-alvo. ■

Nossos comerciais



Gestão completa e personalizada

O ATMManager é 100% modular, adequando-se às necessidades dos clientes. Atualmente, atendemos mais de 4000 caixas eletrônicos em oito instituições

Com experiência na gestão do Banco24Horas há mais de 40 anos e na gestão de redes financeiras terceiras há quase 30 anos, a TecBan oferece o ATMManager, uma solução ampla que contempla os serviços necessários para monitorar, operacionalizar e gerenciar por completo a rede de autoatendimento e os serviços complementares dos bancos. Confira ao lado todos os benefícios. ■

Caixa eletrônico da rede ATMManager: possibilidade de customização conforme a necessidade de cada cliente

#descrição da imagem: Equipamento de autoatendimento, com teclado e local para inserir o cartão do banco; a palavra "ATMManager" é exibida na tela principal de instruções ao usuário e também na tela superior reservada à publicidade



VANTAGENS

■ Disponibilidade e segurança

Elevado índice de disponibilidade dos equipamentos da rede, proporcionando a satisfação dos clientes do banco. Referência no mercado no uso de dispositivos de segurança contra fraudes e ataques físicos e lógicos.

■ Ciclo de numerário

Gestão completa do ciclo de numerário, possibilitando sinergia e segurança nos processos operacionais e logísticos.

■ Modularidade da solução e gestão integrada

Solução modularizada permitindo aos bancos a contratação de serviços que atendam efetivamente às suas necessidades, mantendo o que é relevante, além de centralizar serviços e interfaces, o que reduz a interlocução com vários fornecedores e a demanda por grandes estruturas.

■ Otimização de custos e processos para o banco

Aproveitamento da estrutura e do *know-how* do Banco24Horas para a eficiência de processos e custos para o banco.

■ Experiência em tecnologia, inovação e segurança

Ganho de escala com o gerenciamento de mais de 24000 ATMs em operação em todos os estados do Brasil.

Conectividade robusta e flexível

Com novas soluções lançadas recentemente, a TBNet acelera a diversificação de seu portfólio, amplia a base de clientes e fortalece seu posicionamento no mercado

Um caixa eletrônico do Banco24Horas fica conectado, em média, 99,8% do tempo. Isso só é possível porque um equipamento que utiliza dois chips de tecnologia móvel 4G, selecionados entre as operadoras que entregam o melhor sinal em cada local, está à disposição dessa operação. Quando o sinal de um dos chips apresenta falhas, o outro automaticamente entra em ação para garantir que a conexão não caia. Assim que o primeiro retoma a qualidade do sinal, a troca é automática — tudo de forma rápida, imperceptível e sem perdas para os clientes.

Esse diferencial é resultado do trabalho da TBNet, operadora de telecom do grupo criada para atender às demandas da TecBan e que, nos últimos anos, ampliou rapidamente sua base de clientes

Sala da área de TI: a TBNet oferece um cardápio de soluções seguras em telecomunicações

#descrição da imagem: Em uma sala fechada de escritório, com um painel de telas repletas de gráficos, três grandes mesas reúnem 11 colaboradores. Alguns usam fones de ouvido, e todos mantêm a atenção nos computadores diante deles



SOLUÇÕES DE TELECOMUNICAÇÕES

— fruto de um esforço na direção de diversificar o portfólio. A empresa atualmente atende de bancos a redes de fast-food, de farmácias a locadoras de veículos, em todos os estados e no Distrito Federal, em mais de 150 cidades.

O carro-chefe é o LinkBooster TBNet, que conta com conectividade *dual* chip, alto índice de disponibilidade e ativação do link em até dois dias, sem necessidade de realizar obras de alvenaria para a passagem de cabos.

Com a solução do LinkBooster, a TBNet conseguiu que sua carteira de clientes externos crescesse mais de 130% em 2023, atendendo diversos segmentos do varejo e indústrias. No mesmo ano, a TBNet lançou no mercado outra solução de conectividade, atendendo um grande banco brasileiro: o BetterWAN TBNet. Trata-se de uma solução de SD-WAN que, através da agregação de links de diferentes tecnologias (físico, wireless etc.), oferece comunicação segura, escalável, eficiente e controlada por software. Essa solução tem um potencial enorme de crescimen-



LinkBooster: conexão móvel com altos índices de disponibilidade

#descrição da imagem: Parte traseira de um modem de cor azul, onde se veem miniantenas e entradas para diversos tipos de cabo

to não somente em empresas de grande porte, mas também em redes de médio porte que demandam por segurança lógica, podendo utilizar o LinkBooster como parte da solução.

Além dos cases acima, destacamos a solução Chip Multi TBNet, que proporciona conectividade M2M (“máquina para máquina”, em português) com até quatro operadoras em único chip, proporcionando simplicidade e cobertura ampliada. Ela atende ao Atmo, solução compacta para

saques no caixa do comércio, ampliando a capilaridade do Banco24Horas em regiões desassistidas. São mais de 750 dispositivos Atmo em mais de 360 cidades, os quais movimentaram 250 milhões de reais desde 2022, com média de 100 000 transações por mês. O chip é inserido no dispositivo Atmo quando as unidades são distribuídas às filiais em outras regiões do Brasil e, a partir de então, toda a gestão é feita por uma plataforma remota — como a hierarquização das ope-

SOLUÇÕES DE TELECOMUNICAÇÕES

radoras de acordo com a região a ser atendida, sem a necessidade de intervenção técnica de campo para sua sustentação. Essa solução é muito aderente, por exemplo, para o mercado de adquirentes, que podem oferecer as máquinas de PoS ao varejo, sem precisar adquirir chips de diferentes operadoras.

Em 2023 outras soluções foram adicionadas ao portfólio: Managed Services TBNNet, serviços de terceirização da gestão de redes de telecomunicações; e Network Consulting TBNNet, avaliação personalizada para redes de telecom com foco em redução de custos, evolução tecnológica e eficiência operacional.

Confira, ao lado, o cardápio completo de soluções. ■

Serviços interligados

Entenda como as soluções da empresa fortalecem a capacidade de realizar negócios, sem interrupções

LinkBooster TBNNet

Solução de conectividade *dual* chip 4G ou 5G, com seleção das duas melhores coberturas de sinal no local. De forma instantânea e imperceptível, garante a transição automática entre as duas operadoras, assegurando que o cliente não fique sem comunicação. A instalação é feita, em média, em dois dias úteis.



Chip Multi TBNNet

Chip único para comunicação M2M (máquina para máquina) com múltiplas operadoras embarcadas, provendo conexão de dados em qualquer local com sinal celular, alta disponibilidade, gestão centralizada, simplicidade e comunicação restrita para segurança de ponta a ponta.



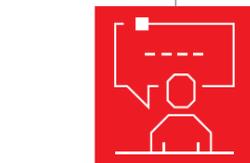
SmartSecurity TBNNet

Gestão automatizada de monitoramento de imagens de CFTV com opção de analíticos autônomos. Apoio à equipe de segurança na prevenção de perdas e sinistros, evidenciando comportamentos suspeitos. *Insights* de dados dos clientes, como gênero, faixa etária presumida, áreas de maior circulação e retenção do público para ofertas direcionadas.



Managed Services TBNNet

A solução de terceirização coloca a expertise da TBNNet a serviço dos clientes para a gestão de redes e links de diversas tecnologias: redes LAN/WLAN e soluções de Hotspot Wi-Fi, SD-WAN e CFTV, incluindo ativação, monitoração, operação, manutenção e serviços de campo.



BetterWAN TBNNet

Solução de SD-WAN que melhora a capacidade de controle de tráfego de dados, gerando uma camada virtual segura e resiliente para a interconexão entre os datacenters de uma empresa e entre a matriz e as filiais, onde quer que elas estejam. Permite reduzir custos e melhorar o desempenho e a segurança.

Wi-Fi Hub TBNNet

Solução Hotspot Wi-Fi que possibilita ao estabelecimento comercial, em áreas de interesse, prover conveniência e incentivar os clientes a realizar o cadastro, em portal personalizado de boas-vindas, que poderá ser usado para divulgar campanhas de marketing para monetização. O serviço permite conhecer mais a fundo o perfil e os hábitos do público.

Networking Consulting TBNNet

Solução de consultoria de redes que avalia todos os pontos da infraestrutura da empresa, focando na eficiência operacional e no retorno do investimento, com as melhores opções alinhadas aos negócios. Analisa e implementa ações personalizadas, garantindo que a rede esteja otimizada para atender às demandas atuais e futuras.

SOLUÇÕES DE TRANSPORTE DE VALORES



Carro-forte elétrico: sem emissão de gases de efeito estufa

#descrição da imagem: Dois vigilantes de uniforme, coturno e boné preto, armados, fazem a segurança de um veículo com a logomarca TBForte e a inscrição "carro-forte 100% elétrico" que está com a porta aberta

Especialista em logística e processamento de numerário, a TBForte oferece soluções que promovem a eficiência e reduzem os riscos para o varejo e o setor financeiro

Segurança com tecnologia e sustentabilidade

SOLUÇÕES DE TRANSPORTE DE VALORES

Se uma pessoa piscar dez vezes consecutivas, a ação vai demorar, em média, um segundo. É nessa fração de tempo que as máquinas de contagem automatizada adquiridas pela TBForte em 2023 contam 33 cédulas. Empresa de segurança e transporte de valores do Grupo TecBan, fundada há 15 anos, a TBForte importou da Alemanha as máquinas para classificação, separação e contagem de notas, operação conhecida como “processamento de numerário”. Cada equipamento, com 9 metros de extensão, tem 16 módulos para classificação, cintagem e formação de milheiro e ainda duas saídas LDM (*Large Delivery Module*) com capacidade para agrupar até 3 000 cédulas avulsas (sem cinta), colocadas diretamente no cassete, dispositivo que abastece o caixa eletrônico. Organização e controle em instantes.

A empresa, assim como todas as outras que fazem parte do Grupo TecBan, oferece soluções personalizadas a clientes dos mais variados setores. Lançado em 2022 para aumentar a segurança e otimizar processos do varejo, o Cofre Inteligente Multi CNPJ vem sendo constantemente aperfeiçoado. A ferramenta permite que até 99 lojistas façam o depósito, com login e senha próprios, no



Cofre Inteligente: o equipamento conta com diferenciais de segurança

*#descrição da imagem:
Um homem de camisa social e paletó está diante de um equipamento. Com uma mão, ele segura cédulas de dinheiro e, com a outra, digita na tela do dispositivo*

SOLUÇÕES DE TRANSPORTE DE VALORES

Cobertura ampla

Estrutura de atendimento com alcance nacional



15
anos
de trajetória



+4,2
mil
colaboradores



+22
mil
pontos
atendidos



+650
carros-fortes e
leves na frota



+5
mil
estabelecimentos
comerciais e agências
bancárias atendidas



Atende
+15
mil
caixas eletrônicas
do Banco24Horas



+30
bases
operacionais
em 16 estados

mesmo dispositivo, além de controlar o fluxo do numerário recebido pelo estabelecimento e suas filiais, identificar cédulas supostamente falsas, reduzindo falhas e erros humanos, e conferir transparência ao processo. Entre outras funcionalidades, os sistemas utilizados viabilizam um acompanhamento diário a distância e o crédito de moedas em conta-corrente antes da coleta do cofre. Quando o serviço é instalado em centros comerciais com diversos estabelecimentos, como o que ocorreu com o Catarina Fashion Outlet em 2023, todos são beneficiados pela otimização da contratação de fornecedores e pela diminuição da necessidade de horários especiais para a coleta do dinheiro vivo.

A TB Forte desenvolve também soluções para negócios de segmentos específicos, como o Cofre Inteligente Master, criado para atender o setor de distribuição de bebidas. Para o setor de transporte foi desenvolvido o Cofre Inteligente

Mobilidade Urbana, que permite a motoristas e cobradores a prestação de contas de forma automatizada.

A inovação não se limita à busca constante de produtos e serviços. Em 2022, a empresa adotou o primeiro carro-forte 100% elétrico. Em 2023, incluiu o segundo veículo com a mesma tecnologia, nascido 100% elétrico. Além de não emitir gases de efeito estufa (GEE), como os tradicionais modelos a diesel, o veículo tem menor custo de manutenção e, na cidade de São Paulo, não está sujeito às restrições de circulação. Também em 2023, adotou mais um modelo sustentável em sua frota: trata-se do carro-forte com placas fotovoltaicas no teto, as quais captam energia solar e a utilizam para alimentar o sistema de ar condicionado do veículo. Isso garante que o motor permaneça desligado durante as paradas. Desse modo, o veículo também reduz o consumo de combustível e as emissões de poluentes. Saiba mais sobre a iniciativa na página 57. ■

SOLUÇÕES DE MANUTENÇÃO E INFRAESTRUTURA



Infra para toda obra

De obra civil a locação de equipamentos de autoatendimento: portfólio de soluções de ponta a ponta da Serviços Integrados TecBan

Empresa recentemente criada, a Serviços Integrados TecBan nasceu em 2020 para oferecer soluções em gestão, manutenção, infraestrutura e logística de equipamentos de autoatendimento. Apesar do pouco tempo de existência como empresa, a unidade de negócio acumula uma bagagem de mais de 40 anos de experiência no mercado. A Serviços Integrados TecBan surgiu inicialmente para atender o Banco24Horas, ganhou voo próprio e hoje conta com uma carteira de clientes de diversos setores: financeiro, varejo, entretenimento, saúde e autosserviço, entre outros.

A unidade de negócio oferece mais de 15 soluções de gestão, logística, transporte, armaze-

[Voltar ao Índice](#)

Vida nova: funcionário trabalha na revitalização de um caixa eletrônico

#descrição da imagem: Faíscas produzidas por um maçarico se espalham pelo ambiente enquanto um homem com máscara de proteção, avental e luvas reforma um caixa eletrônico

SOLUÇÕES DE MANUTENÇÃO E INFRAESTRUTURA

namento, obra civil, *field service*, revitalização, projetos de engenharia, descarte sustentável e apoio em todas as etapas da locação de equipamentos de autoatendimento. São produtos customizáveis que ajudam empresas e instituições a melhorar processos, diminuir custos e impulsionar seu desempenho.

Em 2023, a lista de ofertas da Serviços Integrados TecBan cresceu com a chegada da solução de locação de equipamentos de Self Check-in — ideal para hotéis, restaurantes fast-food e varejistas de vestuário, por exemplo, que precisam atender a um grande volume de pessoas — e Self Checkout, que possibilita aos consumidores o pagamento de suas compras de forma autônoma, modalidade que está se tornando comum em supermercados. A locação das máquinas já inclui projeto, instalação, logística, gestão e manutenção preventiva ou corretiva. Tudo is-

Estrutura sólida

Para oferecer sua lista de soluções, a Serviços Integrados TecBan dispõe de:



so com foco na modernização da loja com um baixo investimento, na redução das filas e no aumento da produtividade.

Por ano, a unidade de negócio, com o serviço de revitalização — que permite otimizar a vida útil dos ativos dos clientes e reduzir o descarte de materiais —, dedica-se a mais de 4000 equipamentos, em média. Além disso, cuida de todo o processo, de ponta a ponta, de instalação e desinstalação dos equipamentos (transporte, armazenagem, obras de infraestrutura para instalação e ativação etc.). Por fim, pode efetuar o descarte dos ativos dos clientes, promovendo a destinação correta dos materiais (mais de 99% dos materiais descartados são destinados à reciclagem ou ao reprocessamento), com todas as certificações ambientais exigidas, e ainda se encarregar do reaproveitamento de partes e peças e da descaracterização de marcas. ■

Resultados e estratégias

Capítulo

RESULTADOS FINANCEIROS

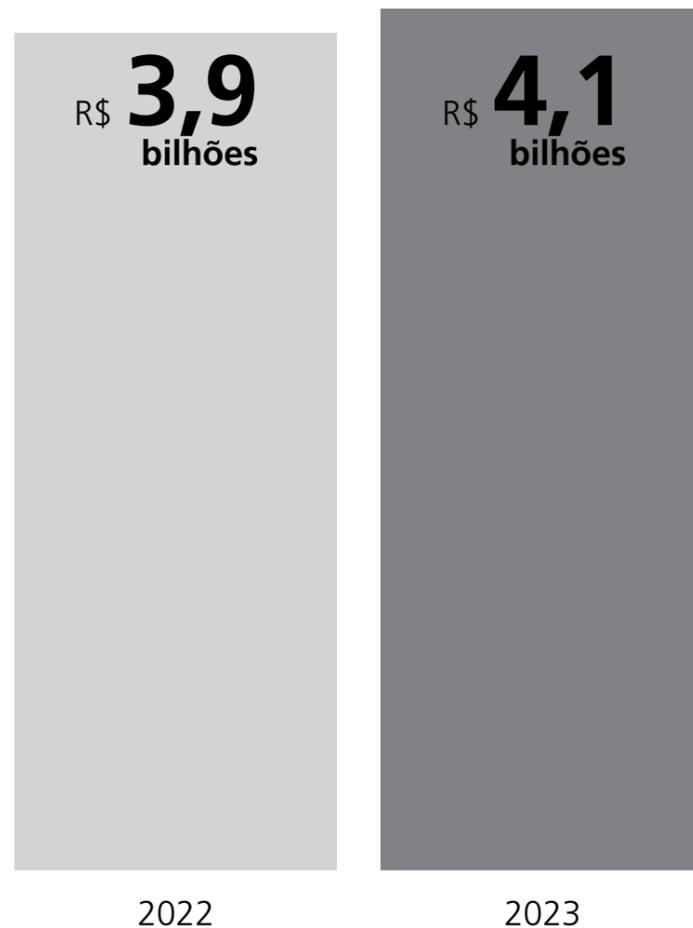
Crescimento com solidez

A performance da TecBan em 2023 foi marcada por faturamento em alta, aportes em inovação e ampliação do portfólio de serviços

A evolução do negócio TecBan

Dados consolidados do grupo em 2022 e 2023

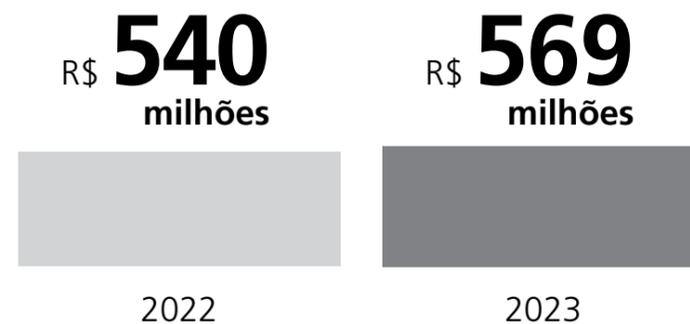
Receita bruta



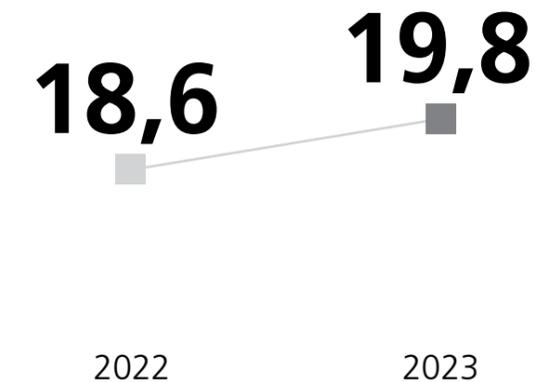
A pesar do cenário desafiador para a economia do País, em 2023 o Grupo TecBan avançou em comparação ao ano anterior. A receita bruta foi de 4,1 bilhões de reais, um crescimento de 2,8%. A geração operacional de caixa — de 678,5 milhões de reais — possibilitou à organização desenvolver um ecossistema de serviços e soluções que posiciona o cliente no centro das decisões.

O Ebitda (lucro antes de juros, impostos, depreciação e amortização) atingiu 569 milhões de reais, um avanço de 5,4% em relação a 2022 — um indicador importante de sustentabilidade financeira. A alavancagem fechou o ano em 1,8 (na relação dívida líquida sobre Ebitda), o que indica um grau de endividamento compatível com a capacidade de geração de lucro operacional.

Ebitda



Margem Ebitda (%)



Dívida líquida/Ebitda (%)



RESULTADOS FINANCEIROS

O Banco24Horas, principal negócio do grupo, encerrou 2023 com 1,5 bilhão de transações e faturamento bruto de 2,9 bilhões de reais, uma discreta queda de 1,9% em comparação com o exercício anterior. Em contrapartida, o compartilhamento da plataforma do Banco24Horas permitiu impulsionar parcerias estratégicas, o que resultou no faturamento bruto de 771,2 milhões de reais com a rede de associados, um crescimento de 1,1 ponto percentual na comparação anual.

Um dos maiores destaques financeiros da TecBan em 2023 foi a diversificação das re-

ceitas, uma das prioridades estratégicas do grupo. No ano, a receita com serviços que vão além do Banco24Horas cresceu 15,8%, totalizando 441,5 milhões de reais. Nessa categoria está incluído o faturamento com TBForte, Serviços Integrados TecBan, TBNet, ATMManager, +Varejo Banco24Horas e Mídia Banco24Horas.

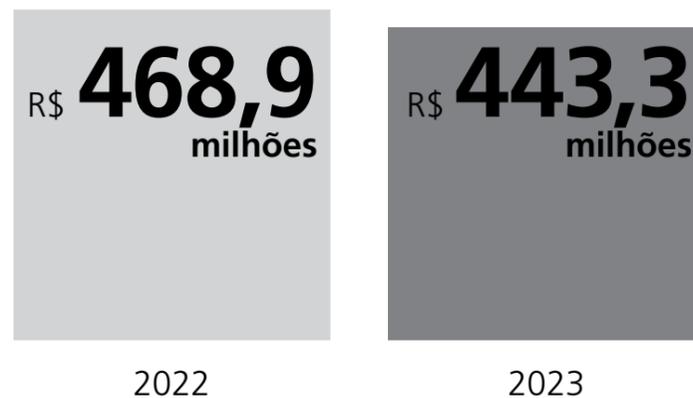
Em 2023, o grupo investiu 443,2 milhões de reais na sustentação do negócio para fortalecer ainda mais sua infraestrutura e consolidar sua posição de vetor de inovação no ecossistema de autoatendimento. ■

A diversificação de receitas foi um dos destaques de 2023. TBNet, TBForte, Serviços Integrados TecBan, +Varejo Banco24Horas e Mídia Banco24Horas faturaram 441,5 milhões de reais.

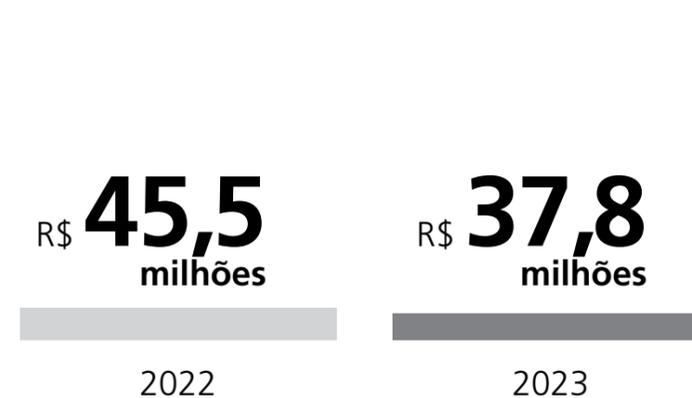
Saúde financeira

Outros resultados que merecem destaque

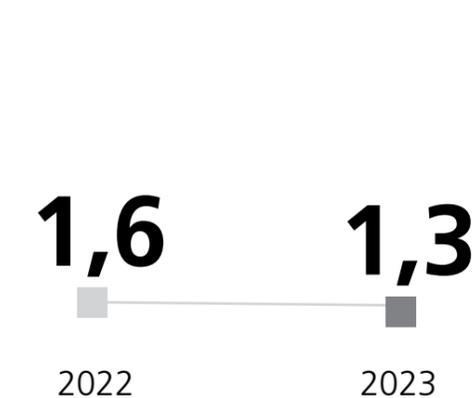
Investimentos



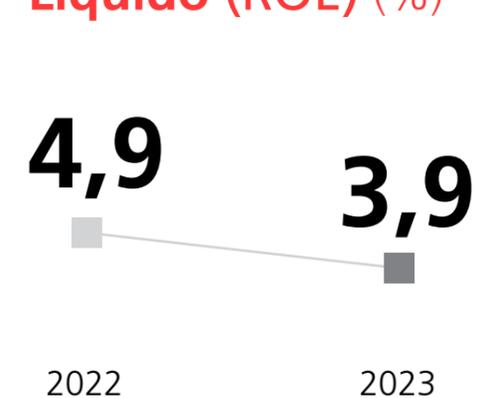
Resultado líquido



Margem líquida (%)



Retorno sobre o Patrimônio Líquido (ROE) (%)





A função de incluir

Caixa eletrônico com assistência para pessoas com deficiência auditiva e plataforma de integração são inovações do TechLab e do HubDigital

O ano de 2023 foi de grandes avanços para o TechLab, o laboratório de tecnologia da TecBan. Ao longo do período foram desenvolvidos seis MVEs (*minimum viable experiences*) — como é chamada a estratégia de oferecer uma experiência básica, mas valiosa, aos usuários, com o mínimo de funcionalidades para validar e aprimorar rapidamente um produto ou serviço. Entre as iniciativas desenvolvidas em 2023 está o investimento no canal mobile, que resultou em um aplicativo em experimentação para fazer contratação de empréstimos, divulgar mídias dos estabelecimentos comerciais que têm caixas eletrônicos, enviar mensagens a usuários que estão próximos de locais onde há Banco24Horas, colaborar com os clientes por meio de gamificação e usar inteligência artificial para es-

O novo serviço de atendimento a pessoas com deficiência auditiva e surdos em caixas eletrônicas

#descrição da imagem: Uma cliente mulher está de pé diante de um pedestal, com a logomarca do Banco24Horas, que dá suporte a um tablet. Na tela do equipamento há um colaborador da TecBan. As duas pessoas utilizam a linguagem de sinais para se comunicar

TECNOLOGIA, INOVAÇÃO E SEGURANÇA

clarecer dúvidas sobre serviços e locais de atuação.

O TechLab é formado por um time multidisciplinar que concilia expertises de diferentes áreas, desde tecnologia da informação até negócios. Outro projeto desenvolvido no laboratório é a experimentação de uma prova de conceito do primeiro caixa eletrônico capaz de viabilizar o atendimento humanizado por linguagem de Libras (Língua Brasileira de Sinais) para pessoas com deficiência auditiva e surdos no Brasil. A assistência é feita por videoconferência, com um totem instalado ao lado do caixa, que conta com um tablet equipado com uma câmera de alta resolução. A funcionalidade comprova um dos potenciais da tecnologia

5G, com a transmissão de vídeo em alta qualidade e sem interrupções.

Investir em tecnologia está na base das atividades da TecBan desde que o grupo nasceu, há mais de quatro décadas. O desenvolvimento constante de produtos inovadores, alinhados às demandas atuais e às tendências futuras para o mercado financeiro, é crucial para o setor. E depende da formação de parcerias, estimuladas pelo HubDigital — plataforma criada pela TecBan para acelerar a integração de fintechs, bancos digitais e bancos sociais ao Banco24Horas. Por meio do HubDigital, essas instituições ganham capilaridade nacional para oferecer a seus clientes serviços financeiros, como consulta

de saldo e extrato, depósito em dinheiro, saque com ou sem cartão, que podem ser realizados via QR Code ou utilizando um código *token*. Desde o lançamento da plataforma, em 2019, as instituições conectadas ao Banco24Horas por meio do HubDigital efetuaram

mais de 84 milhões de transações.

NOSSA CORPORTE VENTURE BUIDER

Criada em 2022, em parceria com a desenvolvedora de startups FCJ, a ATMosfera é um programa de *Corporate Ventures Builder* (CVC) da TecBan.



A home page da ATMosfera Ventures, onde startups podem se cadastrar

#descrição da imagem: Um laptop prateado está aberto. Na tela, além do logotipo da ATMosfera Ventures, na cor azul, aparece fração do globo terrestre envolta por uma camada de atmosfera. Sobre a imagem há o texto "Impulsionamos a inovação a partir de Startups e Parcerias". Abaixo da frase, está um botão azul onde se lê "Cadastre sua startup"

A empresa oferece assistência e suporte para a criação de negócios nascentes, tornando-se sócia estratégica mediante participações minoritárias.

Em seu primeiro ano de atuação, o programa consolidou-se como um veículo catalisador de transforma-

TECNOLOGIA, INOVAÇÃO E SEGURANÇA

ções no ecossistema financeiro brasileiro: agregou nove startups a seu portfólio, entre elas a Cashforce (plataforma de *supply chain finance*), a EuNerd (que atua como marketplace de serviços de suporte de TI para empresas), a Evollo (que usa inteligência artificial, *machine learning* e *data mining* para análise de dados) e a Switch Pay (plataforma de conciliação de pagamentos).

Durante esse período, a ATMosfera Ventures interagiu com mais de 130 startups. A meta, até o final de 2027, é cocriar 30 negócios escaláveis, reforçando a estratégia da TecBan de antecipar tendências por meio de parcerias com empreendedores que oferecem soluções digitais centradas no varejo e no mercado financeiro.

Desde 2018, a TecBan possui a área de Novas Plataformas, responsável por desenvolver produtos e soluções que apoiam a Companhia com inovações para diversos setores: Economia Tokenizada, Open Finance, Open Insurance, Hub de Serviços para o caixa eletrônico, Soluções Digitais para o varejo e meios de pagamentos digitais.

QUASE 30 PATENTES EM DUAS DÉCADAS

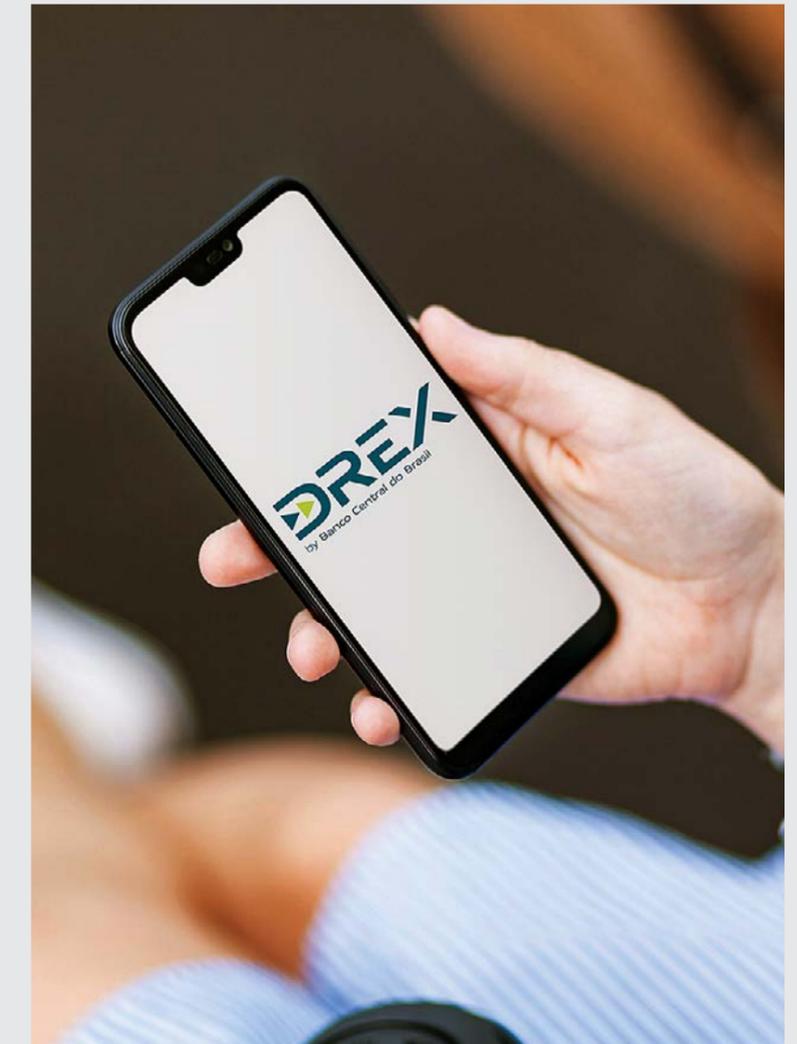
Segurança é uma questão crucial quando se trata de soluções para o setor financeiro. Na TecBan, o tema não é apenas prioritário, ele perpassa todas as operações do grupo. Nos últimos 41 anos, uma série de soluções pioneiras foi desenvolvida com o objetivo de proteger os clientes. Entre as inovações

A estreia do Drex

A TecBan lidera o consórcio de instituições que trabalham na implementação da moeda digital oficial do Brasil

Em outubro de 2023, a TecBan participou da primeira emissão e transferência interbancária do Drex, a moeda virtual oficial do Brasil. O Drex é uma extensão das cédulas de dinheiro transacionada exclusivamente no ambiente digital. A TecBan lidera o consórcio formado por outras dez instituições — AWS, Banco Arbi, Banco da Amazônia, ClearSale, CPQD, Dinamo, Foxbit Serviços, Ntokens, Parfin e Pinbank Brasil —, que trabalham no projeto-piloto de implementação da moeda digital.

As primeiras transferências trazem aprendizados para as instituições e permitem aprimorar a segurança e a experiência, além da integração entre as tecnologias e as plataformas, e facilitam o aprimoramento de modelos de negócios para atender às necessidades das instituições que vão operar com o Drex. Graças a essa nova tecnologia, será possível agi-



Drex: a TecBan tem papel relevante na implementação da nova moeda digital brasileira

#descrição da imagem: Tela de telefone celular com a logomarca Drex

lizar processos de compra e venda de diferentes produtos e serviços, como imóveis e veículos, facilitando pagamentos internacionais — passo decisivo para modernizar o sistema financeiro brasileiro.

TECNOLOGIA, INOVAÇÃO E SEGURANÇA

está o sistema de entintamento, que inutiliza cédulas em caso de ataque a caixas eletrônicos — mais tarde, exigência legal no Brasil. Essa iniciativa proporcionou uma redução dos ataques aos equipamentos superior a 60%.

Na TecBan, o assunto segurança se apoia em quatro pilares: proteção, prevenção, resposta a incidentes e colaboração. Para mantê-los firmes, o grupo estimula a inovação constante. Resultado: o registro de quase 30 patentes nas últimas duas décadas, obtidas com o trabalho de uma equipe própria de pesquisadores, especialistas e engenheiros. São soluções customizadas, voltadas para a mitigação de riscos. A experiência em diversos segmentos de segurança



permitiu à empresa acumular *know-how* em diferentes segmentos das áreas de segurança física, operacional e cibernética.

As ações se estendem à proteção contra adulteração de software, instalação de *malwares* (softwares maliciosos) e vazamento de dados, de forma a ga-

rantir a integridade e a confidencialidade das transações e operações. A busca por mais segurança é um caminho sem linha de chegada. A empresa está permanentemente conectada às principais tendências internacionais nessa área e é um membro ativo dos debates sobre o tema. ■

Atendimento completo: atuação em segurança física, operacional e cibernética

#descrição da imagem: Funcionário em uma mesa com um notebook e dois monitores à sua frente; ao fundo, mais de uma dezena de telas exibem imagens de câmeras de monitoramento

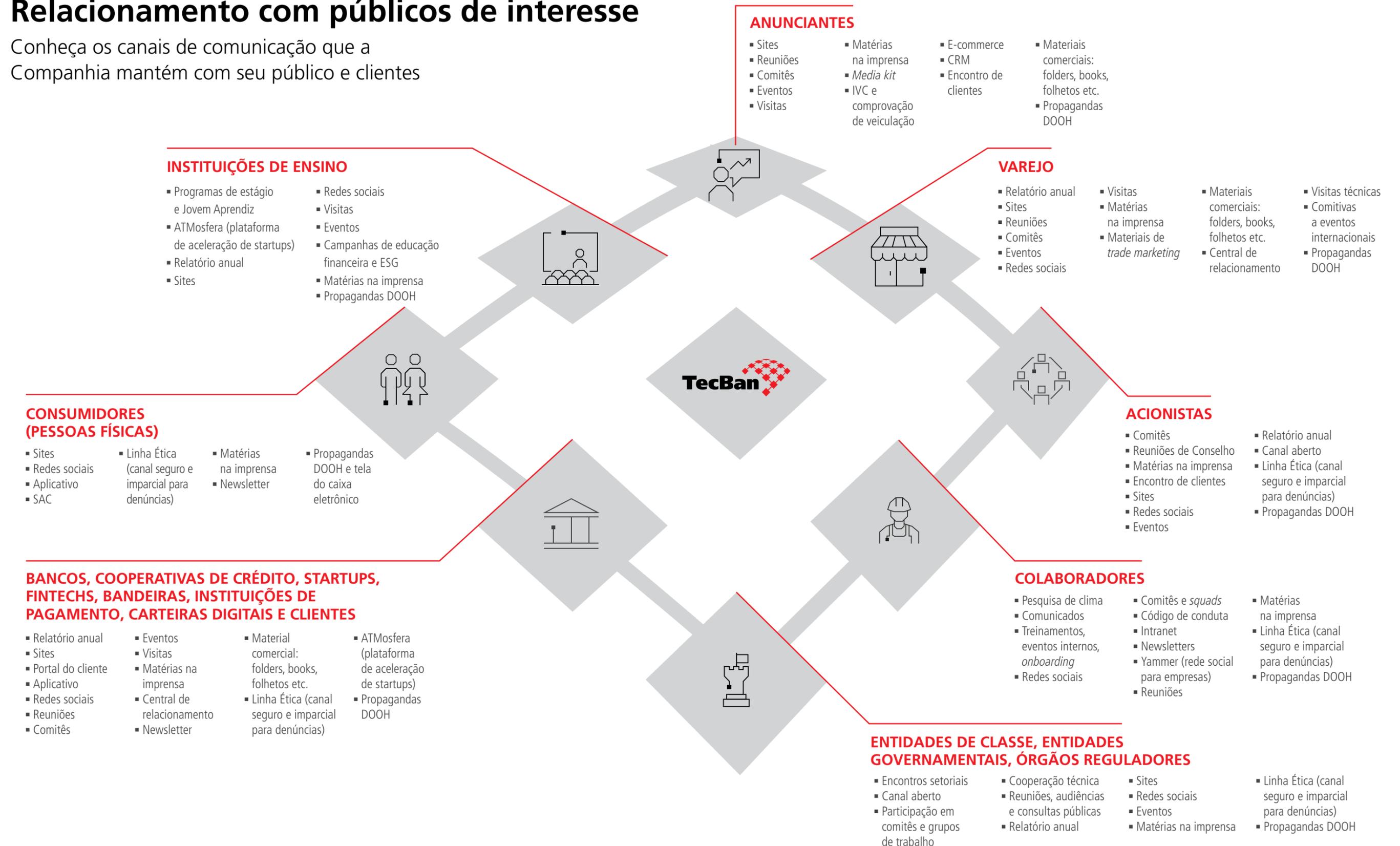
Relacionamento com públicos de interesse

Capítulo

STAKEHOLDERS

Relacionamento com públicos de interesse

Conheça os canais de comunicação que a Companhia mantém com seu público e clientes



O cliente no centro da estratégia

Pesquisas apontam alto índice de satisfação com os serviços da TecBan



Perto dos clientes: solução móvel do Banco24Horas em Campos do Jordão, no interior de São Paulo

#descrição da imagem: Grupo de pessoas aguarda a vez para usar as caixas eletrônicas disponíveis em um caminhão, no qual se lê a frase "O Banco24Horas chega até você"

Em fevereiro de 2023, a TecBan trocou a ferramenta usada para avaliação do canal de voz. A métrica *Customer Satisfaction Score (CSAT)* — que verifica a satisfação do cliente com produtos, serviços ou experiências — substituiu o *Net Promoter Score (NPS)* na ta-

[Voltar ao Índice](#)



CLIENTES

refa. Para uma análise mais profunda do canal de voz, a Companhia passou a adotar também o *Customer Effort Score* (CES), métrica que avalia o esforço que o cliente precisa fazer para utilizar um produto ou serviço e interagir com a empresa. O NPS segue como a métrica que avalia os serviços do canal *chatbot*, além de ser utilizado na pesquisa corporativa, que possui um bloco sobre o atendimento.

Os resultados mostram que, entre os clientes que utilizam os serviços de canal de voz da TecBan, o grau de satisfação é de 90%, segundo a métrica CSAT. Já o CES ficou em 4,46, numa escala de 1 a 5 (sendo que 1 representa muito esforço e 5 pouco esforço). Os canais por *chat*, automatizado ou humano, receberam nota 3,88 no CES. ■

O boletim de resultados

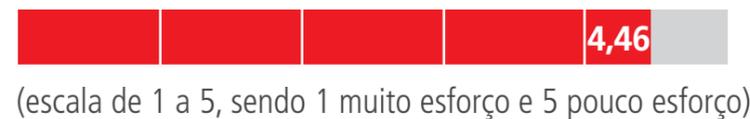
As notas alcançadas pelo serviço de atendimento ao cliente da Companhia em 2023

Canais de voz

Customer Satisfaction Score (CSAT)

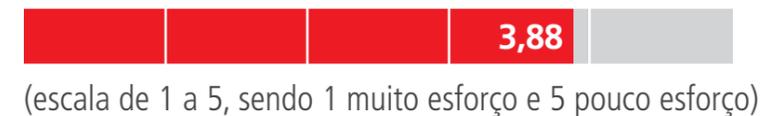


Customer Effort Score (CES)

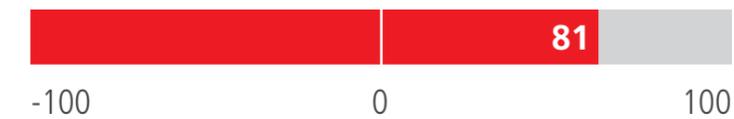


Chatbot Téó e chat humano

Customer Effort Score (CES)



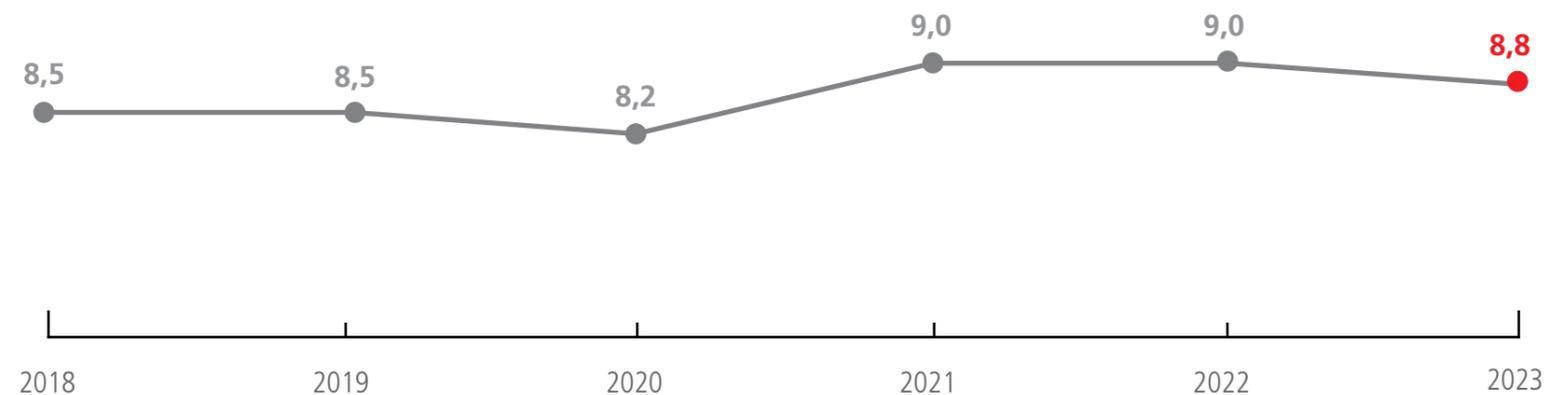
Net Promoter Score (NPS)*



*Escala de -100 a 100, sendo que -100 se aplica quando todos os clientes são detratores e 100 quando registra satisfação máxima. O resultado indica:

- NPS de 0 a 50:** é necessário melhorar a qualidade e o relacionamento com os clientes.
- NPS de 51 a 75:** já existe certa qualidade nos produtos, mas precisa melhorar.
- NPS de 76 a 100:** é o melhor resultado possível, isto é, o patamar é excelente.

Em geral, a satisfação com a TecBan se mantém estável desde 2021, segundo pesquisa com instituições financeiras com a métrica NPS — média ponderada a cada ano*



* Significado das notas: insatisfeito (de 1 a 6), satisfeito (7 e 8), totalmente satisfeito (9 e 10).

Fale com a gente

Os diferentes canais de comunicação que a TecBan oferece a seus públicos de relacionamento

- WhatsApp para o estabelecimento comercial
- Téó – assistente virtual
- Chat com atendimento humano
- Atendimento ao cliente
- Atendimento ao estabelecimento comercial
- Atendimento ao banco
- Atendimento à pessoa com deficiência auditiva
- Atendimento Pix Saque
- Como estou dirigindo?

PESQUISA SOBRE SERVIÇOS FINANCEIROS

Entre o físico e o digital

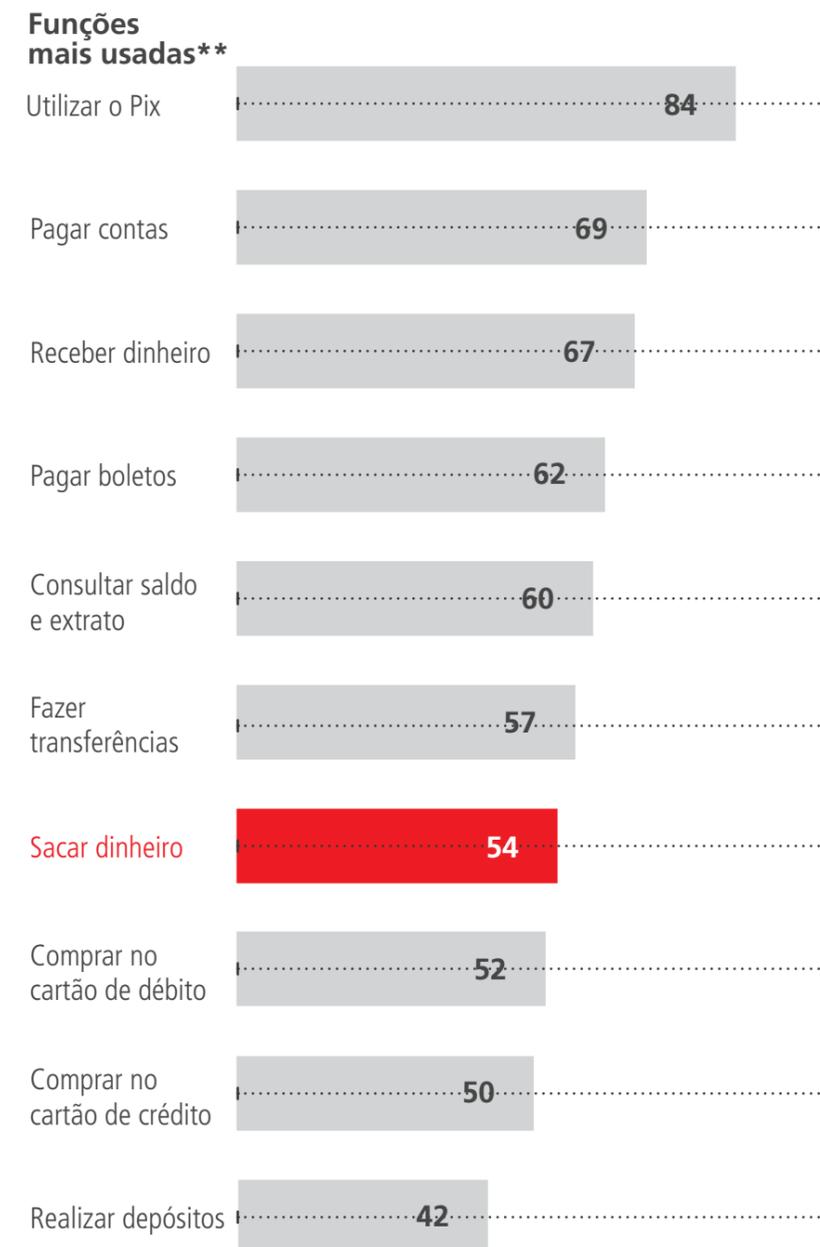
Pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha, por encomenda da TecBan, revela que o brasileiro aderiu aos serviços financeiros digitais sem abrir mão de operar com o dinheiro em espécie

No Brasil, 95% da população adulta conectada à internet tem uma conta bancária. Como essas pessoas se relacionam com instituições e serviços financeiros? Uma pesquisa encomendada pela TecBan e realizada pelo Instituto Datafolha, com uma amostra de 1 519 adultos de todas as regiões do País, revela que, mesmo com as inovações tecnológicas, o brasileiro mantém um profundo vínculo cotidiano com o dinheiro em espécie. Entre as transações que envolvem o dinheiro físico, o saque é a mais frequente. Segundo os dados apurados, 54% — ou o equivalente a 72,7 milhões de pessoas — realizam essa operação no dia a dia.

A seguir, mais detalhes sobre os hábitos de relacionamento dos brasileiros com instituições e serviços financeiros.

As 10 operações mais frequentes*

Em outubro de 2023, mais da metade dos brasileiros (54%) afirmou que o saque de dinheiro era uma das operações financeiras mais realizadas (%)

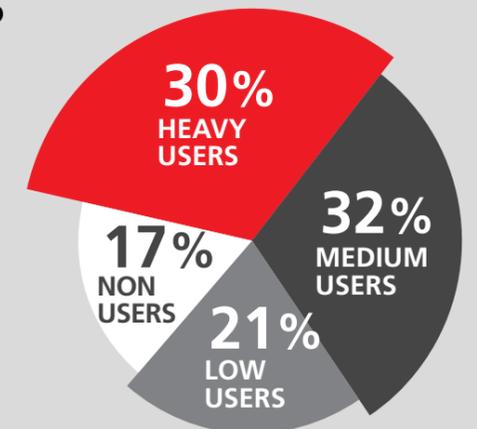


Entre os entrevistados, **37% dizem utilizar os serviços de internet banking** e **25% realizam investimentos**

* A proporção refere-se ao número de habitantes do País considerado pela PNAD/Censo 2022 – 152,2 milhões de pessoas – e utilizado na pesquisa; ** A pesquisa estima margem de erro máxima de 3 pontos percentuais

A relevância dos caixas eletrônicos

Os *heavy users* recorrem aos caixas eletrônicos mais de uma vez por mês. Os *medium users*, uma vez por mês. Já o restante utiliza com menor ou nenhuma frequência



Motivos que levam os brasileiros a usar o serviço (%)



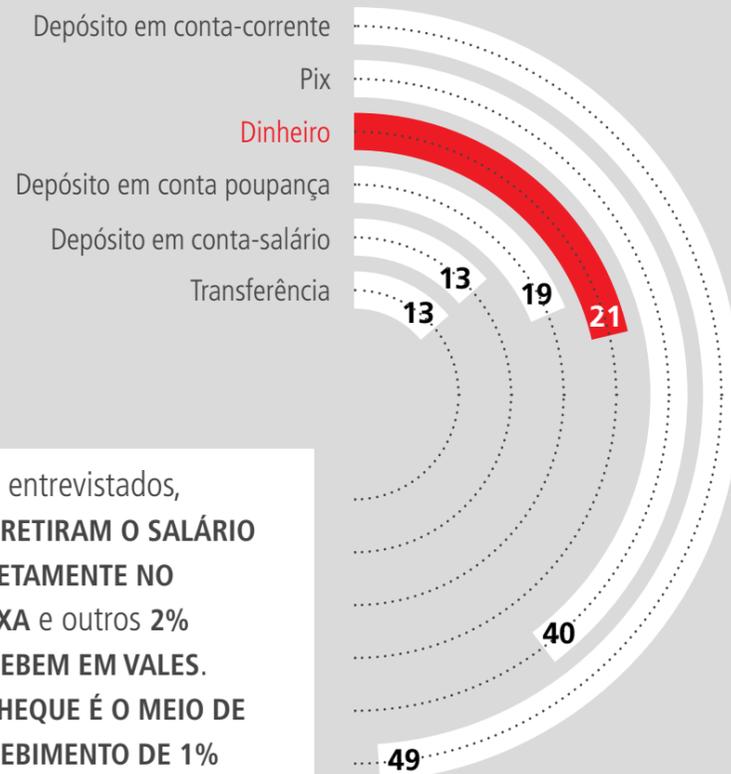
Outros motivos citados pelas pessoas que utilizam **CAIXAS ELETRÔNICOS SÃO: RECEBER DINHEIRO E REALIZAR DEPÓSITO, PRINCIPALMENTE PARA AJUDAR PARENTES FINANCEIRAMENTE (6%), fazer recarga de celular (4%), compartilhar dados com o Open Finance (2%) e comprar vale-presentes (1%)**

PESQUISA SOBRE SERVIÇOS FINANCEIROS

Dinheiro na mão

Dois em cada dez brasileiros que têm uma fonte de renda costumam recebê-la em dinheiro ou diretamente no caixa (%)

Formas mais utilizadas*



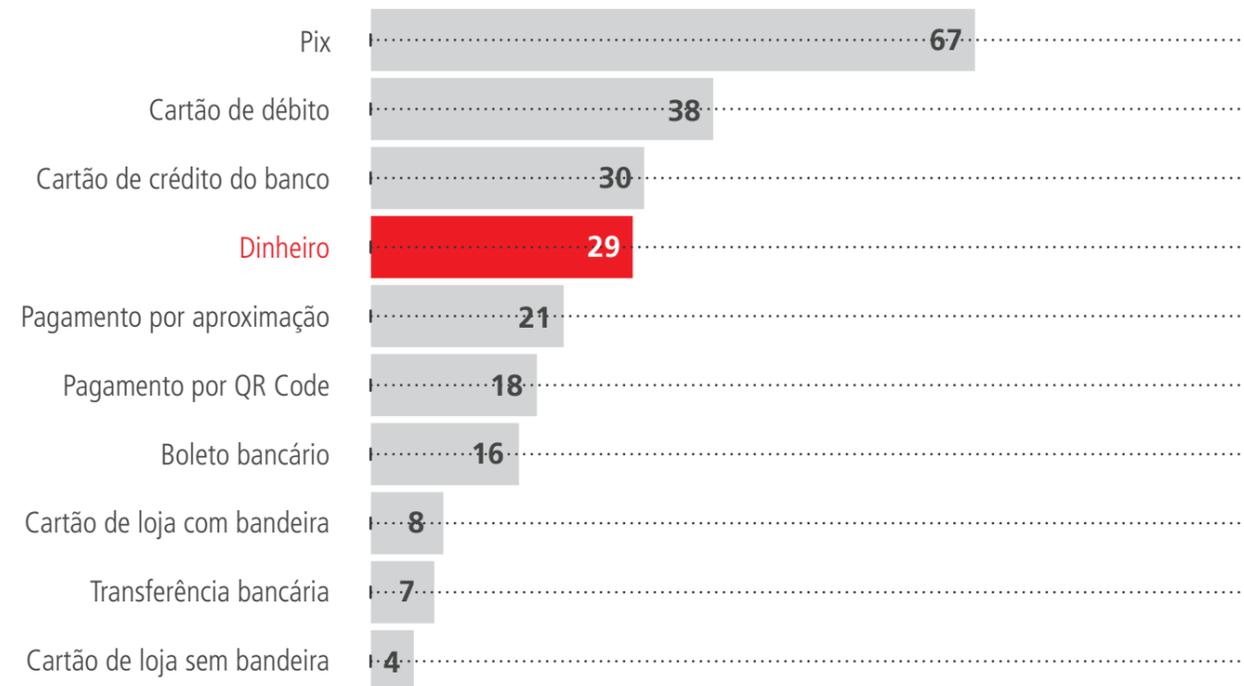
Dos entrevistados, **2% RETIRAM O SALÁRIO DIRETAMENTE NO CAIXA** e outros **2% RECEBEM EM VALES. O CHEQUE É O MEIO DE RECEBIMENTO DE 1%**

*Em agosto de 2022

Como pagam pelo que compram

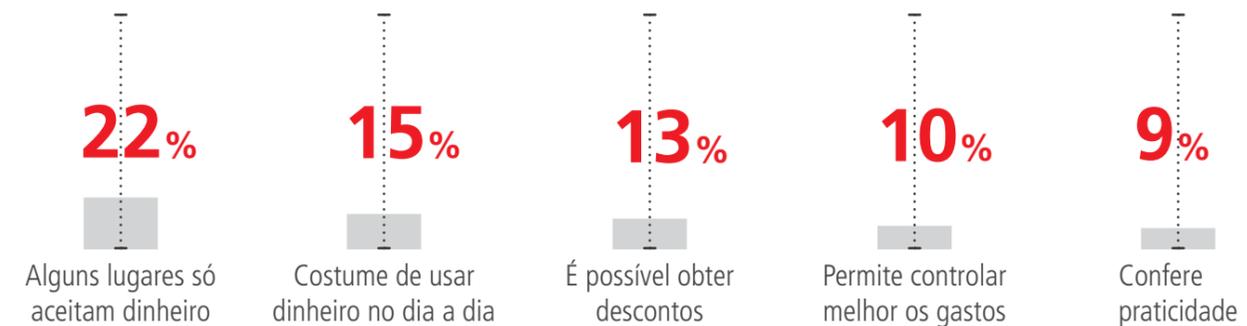
O dinheiro aparece empatado com o cartão de crédito entre as principais formas de pagamento utilizadas no dia a dia (%)

Formas mais utilizadas*



*Em agosto de 2022

Por que muitos brasileiros usam dinheiro em espécie como meio de pagamento?



Sentir-se mais seguro em **SAIR SOMENTE COM O VALOR CORRESPONDENTE AO QUE SE PRETENDE GASTAR** no momento é o motivo citado por **6%** dos que usam dinheiro em espécie no dia a dia

*Em outubro de 2023



O smartphone virou carteira

A pesquisa revela que **95%** dos adultos bancarizados possuem smartphones. Destes, **85%** dizem ter mais medo de o celular ser roubado do que a carteira

78%

usam o celular para realizar operações financeiras

76%

acessam aplicativos de bancos

50%

acessam sites de bancos

*Em agosto de 2022

Brasileiros com fonte de renda costumam recebê-la em dinheiro ou diretamente no caixa eletrônico

#descrição da imagem: um homem de camisa azul digita no teclado de um caixa do Banco24Horas



PESQUISA SOBRE OPEN FINANCE

Cada vez mais confiantes

Estudo revela aumento da aprovação ao Open Finance e que o uso de caixas eletrônicos supera o acesso via internet

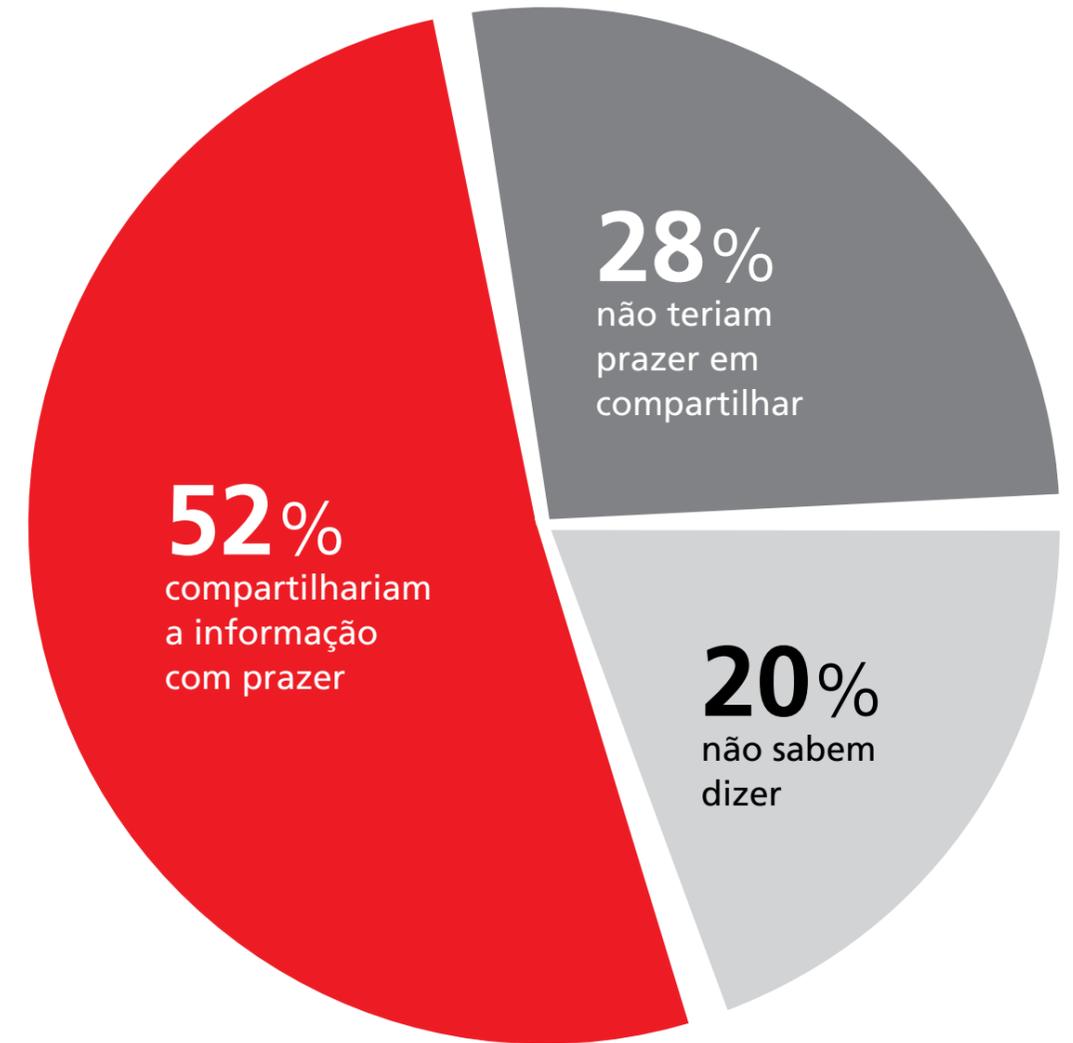
Em 2023, a TecBan encomendou ao Instituto Ipsos a atualização de uma pesquisa realizada em 2021 para analisar hábitos, percepções e sentimentos do consumidor brasileiro em relação a produtos financeiros e ao Open Finance — compartilhamento de dados por meio da integração de sistemas entre instituições financeiras, fintechs e outros agentes do mercado.

O levantamento mostra um crescimento da confiança no sistema aberto: a parcela da população que se dispõe a compartilhar seus dados financeiros para obter melhores serviços subiu de 40%, em 2021, para 52%, em 2023. Outro destaque é a relevância dos caixas eletrônicos entre os adultos bancarizados, mesmo com o surgimento de novas tecnologias digitais. Isso indica que a convergência dos meios pode ser o caminho para gerar novas oportunidades de negócios para as instituições que participam do Open Finance.

A pesquisa de 2023 foi realizada mediante 1 000 entrevistas online, de 18 a 26 de maio, com adultos conectados e bancarizados das classes A, B e C de todas as regiões do Brasil.

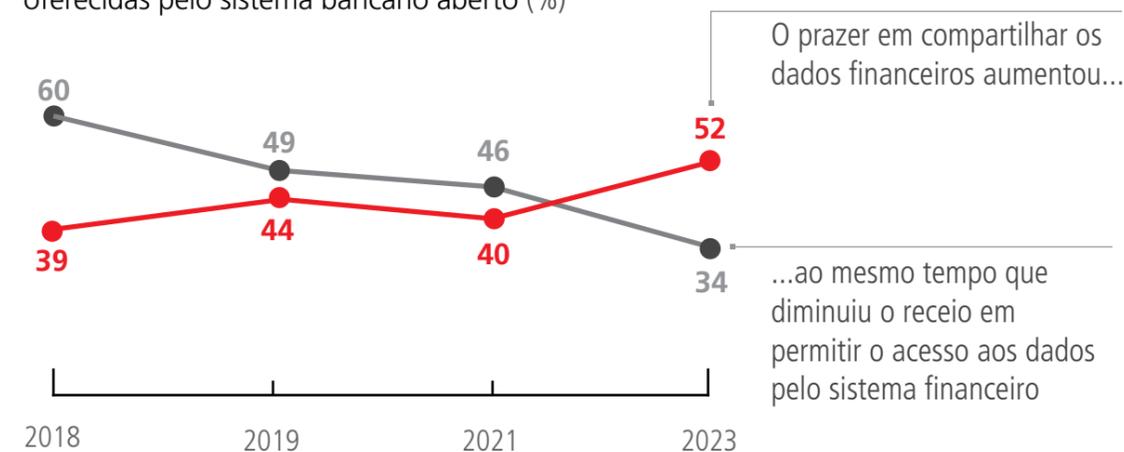
O interesse no sistema bancário aberto

Para ter acesso a ofertas e serviços customizados, mais da metade das pessoas bancarizadas permitiria o acesso a seus dados por outras instituições que não aquelas nas quais mantém conta

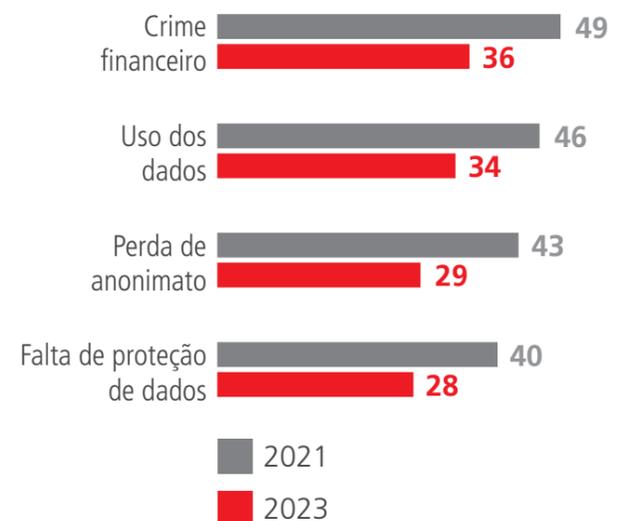


A evolução da confiança

Nos últimos cinco anos, a resistência ao Open Finance vem dando espaço à conveniência das vantagens oferecidas pelo sistema bancário aberto (%)



As principais preocupações com o Open Finance diminuíram (%)



PESQUISA SOBRE OPEN FINANCE

O que os consumidores esperam de um app

A segurança encabeça as prioridades, mas há interesse também por funcionalidades que ajudem a resolver problemas do dia a dia (%)



Proteção contra fraudes é a maior expectativa dos consumidores ao usar um app

#descrição da imagem: Diante de um laptop, apoiado em uma mesa, aparecem as mãos de um homem. Na direita, ele segura um celular, enquanto digita no teclado do computador com a esquerda. A fotografia inclui imagens holográficas de um cadeado e uma tela de login e senha de um sistema

PESQUISA SOBRE OPEN FINANCE

Muito além da conta

Quais são os outros produtos financeiros que o brasileiro possui (%)



Cartões de débito e crédito são os produtos financeiros que os brasileiros bancarizados mais possuem

#descrição da imagem:
Uma mão de mulher insere um cartão de crédito cor de laranja em um caixa eletrônico

Compromisso com o planeta

Capítulo



O percurso ESG

Grupo de trabalho multidisciplinar é responsável por executar ações de acordo com os objetivos da ONU nos pilares Ambiental, Social e de Governança

Serviços Integrados TecBan: unidade atua na revitalização de equipamentos, o que gera economia de recursos

#descrição da imagem: Funcionário uniformizado e com capacete maneja um equipamento de movimentação de cargas em um centro de distribuição

ESTRATÉGIA ESG

A maratona é um esporte singular que exige dos corredores algo além de condicionamento físico e equilíbrio mental e emocional. Requer disciplina. Cada passo e cada esforço, ao longo dos mais de 42 quilômetros que formam o percurso, precisam ser calculados até a linha de chegada. Trata-se de um comportamento similar à sustentabilidade empresarial: é um trabalho contínuo, de longo prazo, por um objetivo maior.

PRIMEIRO PASSO

Em 2021, a TecBan contratou a consultoria PwC para realizar um diagnóstico da maturidade das unidades de negócio do grupo em relação às pau-

Os temas materiais da TecBan

As ações em andamento estão alinhadas com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da ONU





ESTRATÉGIA ESG

Como o tema avançou nos últimos anos

As etapas da implementação do programa ESG do Grupo TecBan, iniciada em 2021

	2021	2022	2023	2024
FASE 1				
Diagnóstico <ul style="list-style-type: none"> Entrevistas Entendimento dos processos Identificação das iniciativas ESG 				
	FASE 2			
	Avaliação / benchmarking e recomendações <ul style="list-style-type: none"> Avaliação das iniciativas e dos documentos Classificação do nível de maturidade Benchmark de cada segmento Recomendações 			
	FASE 3			
	Comunicação / treinamentos <ul style="list-style-type: none"> Fomento do tema ESG na comunicação interna Webinar sobre o tema ESG com a participação de mais de 1100 colaboradores 			
			FASE 4	
			Atuação em <i>squad</i> <ul style="list-style-type: none"> Mais de 40 entregas em seis <i>sprints</i> Amadurecimento dos processos Comunicação e indicadores ESG Entrevistas com diretores 	
				FASE 5
				Materialidade <ul style="list-style-type: none"> Matriz de Materialidade e Riscos Indicadores ESG Metas ESG

tas de responsabilidade ambiental, social e corporativa. O trabalho foi concluído em 2022 e apontou oportunidades de avanço em temas materiais ambientais (gestão de energia, de emissões e de resíduos), sociais (inclusão financeira e digital, diversidade e inclusão, saúde e segurança e capacitação dos colaboradores) e de governança (desempenho econômico-financeiro, segurança e privacidade dos dados, atuação ética e transparente e tecnologia e inovação).

Desde então, um *squad* multidisciplinar formado por funcionários da Companhia tem se dedicado à tarefa de estruturar e implementar um programa ESG corporativo. O obje-

ESTRATÉGIA ESG

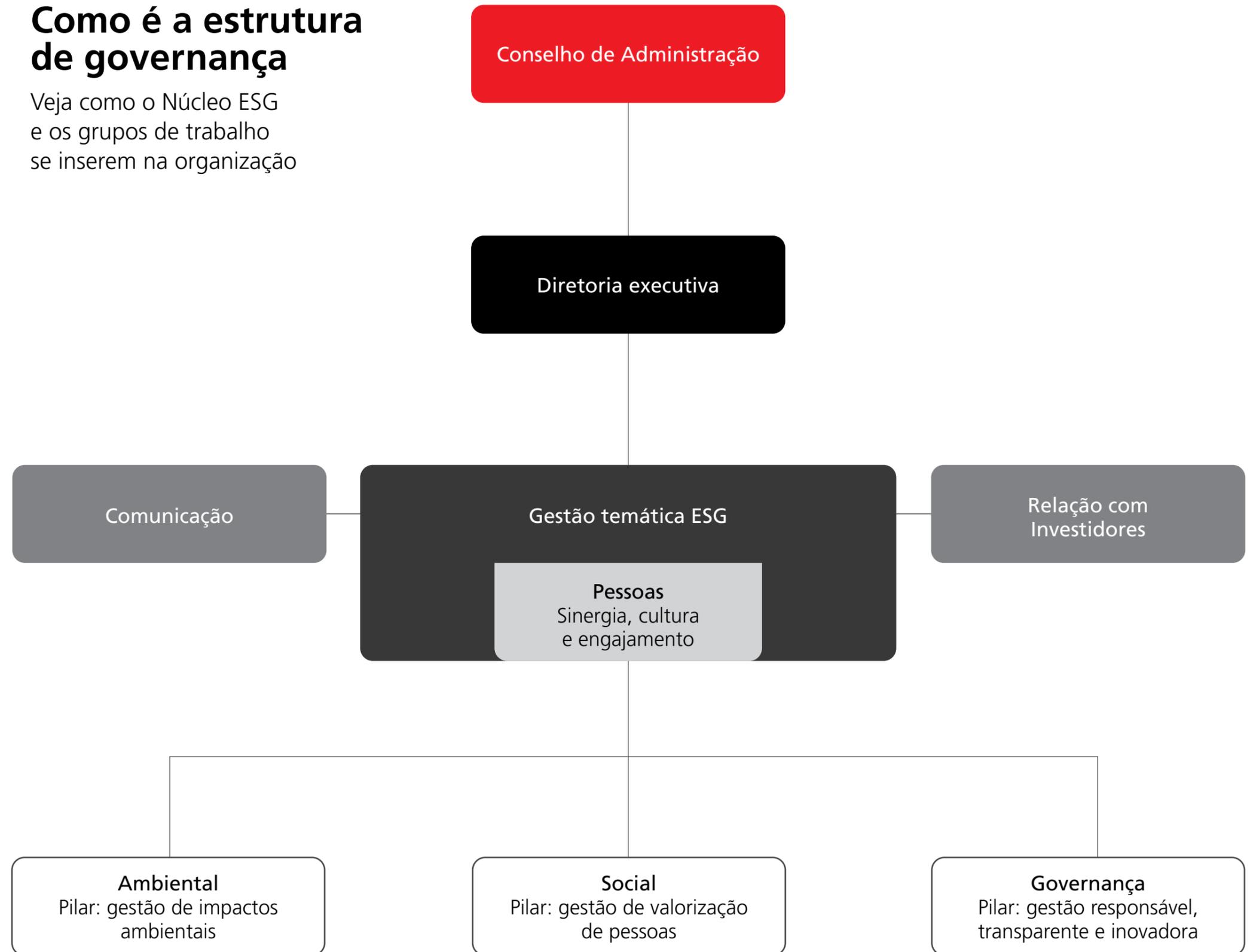
tivo é preservar e ampliar ações e medidas já praticadas pelas empresas nessas três frentes.

Em 2023, o grupo realizou mais de 40 entregas, resultado de seis *sprints* de trabalho. Também amadureceu processos, comunicou suas ações e realizou entrevistas com diretores das empresas que fazem parte do Grupo TecBan. Tudo isso com o acompanhamento do Núcleo ESG, que tem como missão facilitar a aprovação de estratégias com a diretoria executiva.

Para 2024, seguindo as melhores práticas de mercado, o plano é visitar os temas materiais indicados pela consultoria por meio de um processo de dupla materialidade. ■

Como é a estrutura de governança

Veja como o Núcleo ESG e os grupos de trabalho se inserem na organização



Ambiental

Capítulo

[Voltar ao Índice](#)

Como frear as emissões de poluentes



A TecBan subiu dois níveis, alcançando nota "B", no Carbon Disclosure Project, que tem como objetivo construir e acelerar ações colaborativas para mitigar os impactos das mudanças climáticas

Na vanguarda: o novo carro-forte da TBForte com energia solar

#descrição da imagem: Um carro-forte com placas fotovoltaicas no teto está parado em um estacionamento ao ar livre. O logotipo da TBForte aparece na lateral e no capô do veículo

AMBIENTAL

A mobilização para conter as mudanças climáticas exige velocidade e escala. Iniciativas inovadoras para reduzir as emissões de gases causadores do efeito estufa (GEE) e para preservar os recursos naturais têm surgido no mundo inteiro, muitas delas lideradas pelo setor privado.

A TecBan acompanha esse movimento e participa dele com uma série de projetos para reduzir as emissões da Companhia em todos os escopos. Baseados nos princípios dos “5Rs” — recusar, repensar, reduzir, reutilizar e reciclar —, os projetos enfocam o consumo consciente de energia, a redução das emissões de gases de efeito estufa, a economia circular, a gestão

O meio ambiente agradece

Cinco iniciativas implementadas pela TecBan para reduzir o impacto de suas operações

1

Carro-forte elétrico

A TB Forte mantém em operação dois veículos 100% elétricos. Em paralelo, investe em carros leves 100% elétricos: são quatro no momento. Ao todo já foram evitadas as emissões de 28 toneladas de dióxido de carbono equivalente (CO₂e). Em 2023, outro modelo sustentável, um carro-forte com placas fotovoltaicas no teto, foi incorporado à frota. Com energia solar para alimentar o sistema de ar condicionado, o motor pode permanecer desligado durante as paradas, o que ajuda na redução do consumo de combustível e das emissões de poluentes.

2

Saque no comércio

Foram desenvolvidos dois equipamentos de menor porte que reduzem o uso de recursos naturais e promovem a economia circular do dinheiro físico: o Atmo e o Totem do Banco24Horas. O dinheiro sacado pelo cliente é oriundo do próprio comércio, sem a necessidade de uma transportadora de valores. O comércio, além do aumento do fluxo de clientes, recebe um valor de cada transação. Esse modelo beneficia a população, que tem mais acesso a serviços financeiros, e fomenta a economia local, já que não é preciso fazer deslocamento para outros bairros. Em 2023, o uso desses dispositivos portáteis e compactos evitou a emissão de mais de 300 toneladas de CO₂e.

3

Revitalização de ATMs

As políticas de *upgrade* tecnológico e revitalização aumentam a vida útil dos caixas eletrônicos (ATMs) e reduzem a necessidade de aquisição de novos equipamentos, o que impacta diretamente na redução das emissões. Esse é um processo adotado na TecBan há vários anos, a ponto de ter se tornado um importante produto para o grupo. Em 2023, a Companhia revitalizou mais de 2 000 ATMs para outras instituições financeiras.

4

Cofre Inteligente Multi CNPJ e caixa eletrônico reciclador

O Cofre Inteligente Multi CNPJ permite que vários estabelecimentos comerciais façam depósitos de dinheiro no mesmo local e tenham os valores apurados de forma automatizada. O recolhimento das cédulas fica sob responsabilidade da TB Forte, em dias programados. Na mesma linha, o caixa eletrônico reciclador também possibilita a diminuição do impacto no meio ambiente. Seu uso reduziu cerca de 30% da demanda por serviços de transporte de valores, o que evitou a emissão de 585 toneladas de CO₂e em 2023.

5

Operação remota

Dos 3,8 milhões de solicitações de reparo técnico em equipamentos do Banco24Horas recebidos anualmente pela TecBan, 2,1 milhões (55%) são solucionados remotamente. Além de proporcionar agilidade e comodidade para os clientes, a medida reduziu o deslocamento de veículos e evitou a emissão de mais de 3 000 toneladas de CO₂e.

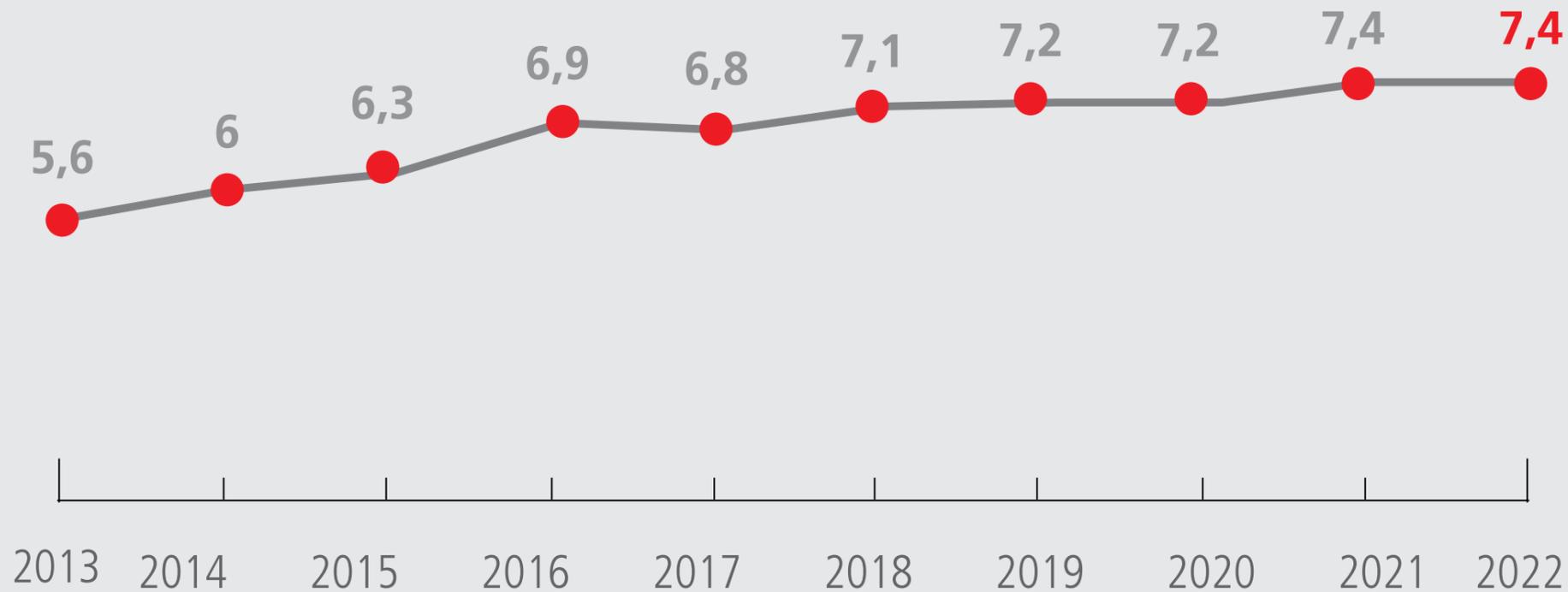
AMBIENTAL

Desempenho no Ethos

Evolução do indicador socioambiental

Organização da sociedade civil que atua junto a pessoas e organizações, o Instituto Ethos realiza o monitoramento da eficácia de ações socioambientais. Em 2023, a TecBan preencheu o relatório anual do

Ethos pelo décimo ano consecutivo. Nos primeiros nove anos, sua nota subiu 32%, saltando de 5,6 para 7,4 — os resultados de 2023 não foram publicados até o fechamento deste relatório.



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) atrelados:



10. Redução das desigualdades



12. Consumo e produção responsáveis

de resíduos e o descarte sustentável — neste último aspecto, é importante ressaltar que mais de 95% dos resíduos gerados pela Companhia são destinados à reciclagem.

A TecBan utiliza o inventário de emissões de gases causadores do efeito estufa para calcular os impactos ambientais de suas operações. Em 2024 pretende auditar o inventário para garantir mais transparência a todo o processo.

Nesse contexto, é relevante o plano de eletrificação da frota de veículos, uma das ações que visam contribuir para a redução das emissões de poluentes. Conheça essa e outras iniciativas de destaque promovidas pela TecBan.

AMBIENTAL

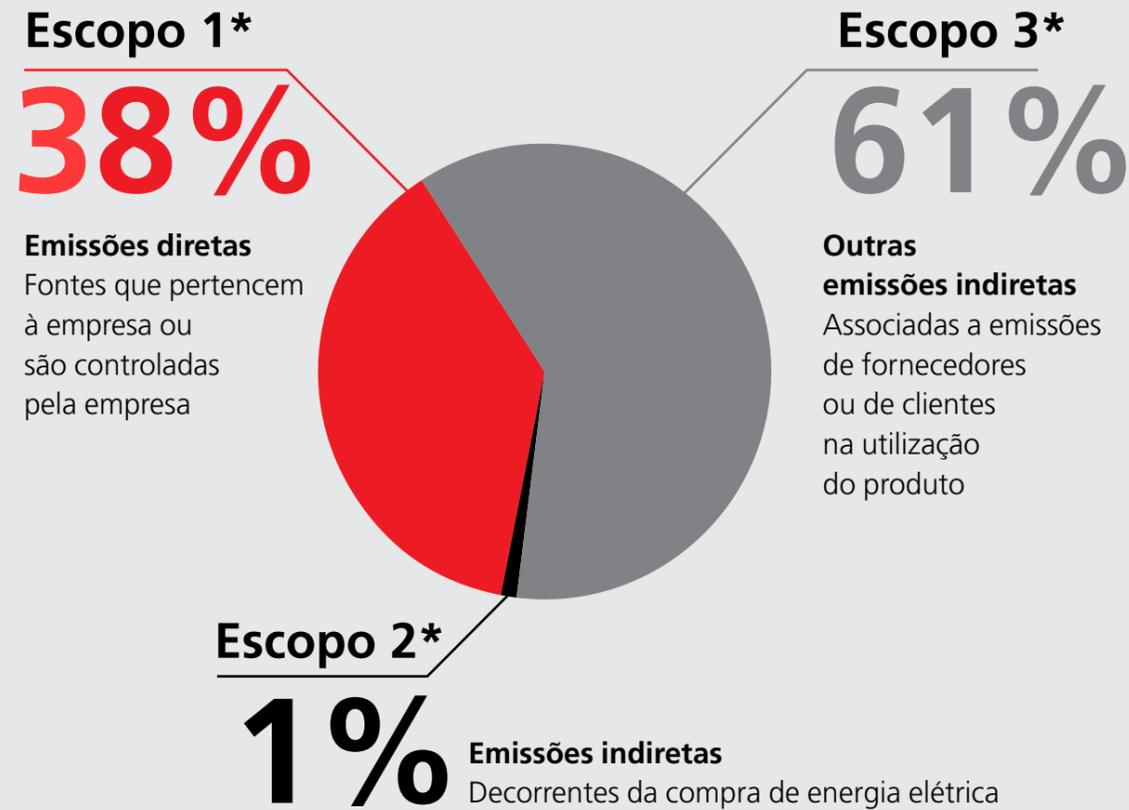
Performance no CDP

Desempenho nos indicadores de mudanças climáticas

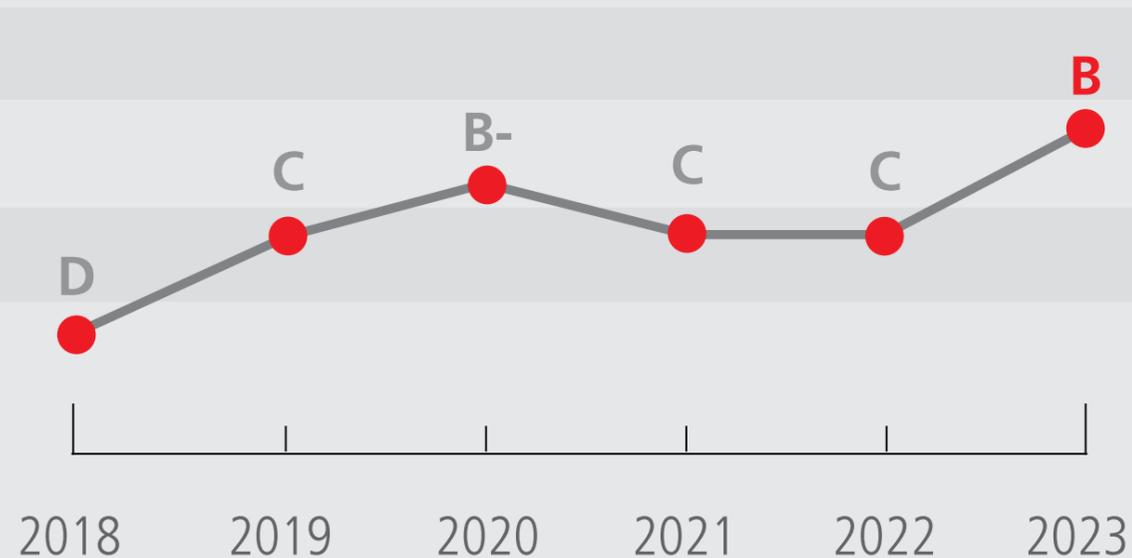
Pelo quinto ano consecutivo, a TecBan preencheu o relatório do CDP, organização sem fins lucrativos que mobiliza investidores, companhias e governos com o intuito de empreender e acelerar ações colaborativas para o desenvolvimento sustentável das atuais e futuras gerações. A avaliação mostrou-se crucial para ajudar a empresa a priorizar ações mais eficazes em sua busca pela redução das emissões. Em 2023, a TecBan recebeu nota "B", a melhor avaliação já alcançada. Isso representa um avanço de dois níveis em relação ao ano anterior.

Escala de avaliação

A	Leadership
A-	
B	Management
B-	
C	Awareness
C-	
D	Disclosure
D-	



*Dados referentes a 2022. Os dados do inventário de 2023 não estavam disponíveis no momento da publicação deste relatório



PARA USAR OS RECURSOS DE FORMA CONSCIENTE

O uso sustentável de recursos é um tema importante nas iniciativas de impacto ambiental promovidas pela TecBan. Além da busca por processos que tenham um impacto positivo e direto no meio ambiente, a Companhia realiza um trabalho de conscientização sobre o assunto.

O esforço da Companhia inclui a realização de campanhas internas e externas para mobilizar a rede de colaboradores. Uma das iniciativas socioambientais é o Projeto Sustentabilidade, que estimula a educação ambiental em escolas e residências. O programa ocorre no Centro Educacional Dom Orione (CEDO Achiro-pita), presente no bairro do Bixiga, na capital paulista.

AMBIENTAL



Economia: o papel amarelo da bobina (à esq.) foi trocado por um papel branco mais fino (abaixo)

#descrição das imagens: Um técnico com uniforme azul e logomarca da TecBan encaixa uma bobina de papel em um equipamento aberto



Outro exemplo de conscientização do público externo é o programa de alfabetização e capacitação em parceria com a instituição Alicerce Educação. São ministradas aulas de português, matemática e cida-

dania para crianças, jovens e adultos, em especial para a turma de formação de catadores (agentes de reciclagem) com o objetivo de ampliar possibilidades de carreira e corrigir problemas crônicos de limpeza urbana.

Em paralelo, na busca por melhorias contínuas, a TecBan revê processos constantemente. Um exemplo é a substituição, a partir de 2022, de bobinas que fornecem os comprovantes nos caixas eletrô-

nicos do Banco24Horas. O novo tipo de papel — antes amarelo —, mais fino e branco, além de promover uma redução de 15% no material, consome menos árvores, água e pigmento em sua produção. ■



Social

Capítulo

[Voltar ao Índice](#)

A força das pessoas

As iniciativas da TecBan para o desenvolvimento de seus colaboradores e das comunidades onde o grupo está inserido

Para cumprir seu grande propósito — conectar instituições e pessoas —, a TecBan expressa três valores essenciais: resultados sustentáveis, ética e valorização de pessoas, além de considerar a educação um pilar transformador de mudanças sociais. São esses os atributos que pautam as iniciativas internas e externas do grupo para promover o bem-estar e o crescimento de seus 6674 colaboradores e das comunidades no entorno de suas operações.

As ferramentas e os cursos oferecidos aos times do grupo visam estimular o crescimento pessoal e profissional, fortalecer o espírito colaborativo entre as áreas e promover atenção especial à saúde mental de todos.

O perfil dos colaboradores

Um retrato da força de trabalho que move a organização

6674

Pessoas

39 ANOS

Média de idade

404

Líderes

5 ANOS

Média de tempo de casa



79%



HOMENS

MULHERES



Colaboradores do grupo em uma sala de trabalho na sede da TecBan, em Alphaville, bairro entre os municípios de Barueri e Santana do Parnaíba, na Grande São Paulo
#descrição da imagem: Quatro homens, de jeans, camiseta e crachá, digitam em computadores num ambiente fechado com oito caixas eletrônicas ao fundo

SOCIAL

As ações que dão atenção à saúde física e mental incluem projetos específicos para gestantes, atendimento online nutricional e psicológico, atendimento a colaboradores com doenças crônicas e a funcionários afastados. Em relação à segurança do trabalho, a TecBan cumpre todos os requisitos legais para proporcionar um ambiente seguro e saudável.

Para o público externo, o grupo mantém iniciativas sociais voltadas para as comunidades, desenvolvendo projetos de educação, saúde, inclusão financeira e digital. O conjunto de ações internas e externas reflete a importância que o assunto ocupa na estratégia ESG. A seguir, conheça mais sobre os colaboradores da TecBan e algumas das iniciativas no pilar social do grupo.

A INCLUSÃO É TAREFA COLETIVA

Há quatro anos, a TecBan mantém uma agenda de ações que estimulam a representatividade e a inclusão. Em 2020, criou o Grupo de Diversidade TecBan, formado por cerca de 40 colaboradores, que se reúnem men-

salmente para discutir iniciativas de fomento da pluralidade na organização. Em 2021, foi publicado o *Guia de Combate à Violência Doméstica*, já que o cenário da pandemia aumentou significativamente o número de casos de violência contra a mulher, e essa é uma das pautas em que a TecBan atua. Em 2022, publicou, com a contribuição de todos os colaboradores, o *Guia de Diversidade*, uma cartilha que aborda os principais tópicos da questão: raça e etnia, gênero e sexualidade, pessoa com deficiência, gerações, diversidade cultural e religiosa.

Ao longo de 2023 as ações prosseguiram com o lançamento do Mapa da Diversidade, um programa de treinamento para aprofundar a compreensão sobre diversidade em várias áreas, o qual conta com a atuação de 204 profissionais, de 14 áreas, divididos em 16 turmas.

Outro marco do ano foi a 3ª edição da Semana da Diversidade. De 14 a 18 de agosto, 420 funcionários participaram de rodas de conversa sobre cinco temas: “Mulheres e a busca de igualdade de gênero”; “Entendendo todas as letras do LGBTQIAP+”; “Diversi-



Clique aqui e veja mais sobre o desafio da diversidade no mercado de trabalho



dade racial: o que o racismo tem a ver comigo”; “Inclusão das pessoas com deficiência”; e “Um novo olhar para a masculinidade”.

Lançado em 2022 em parceria com o Museu da Pessoa, o projeto Histórias Diversas, que reúne histórias de vida de 15 pessoas plurais e de alguns colaboradores da TecBan, ganhou uma exposição virtual com o mesmo título em 2023. Esse projeto compreende 15 vídeos (disponíveis no YouTube no canal Museu da Pessoa, pesquisando “TecBan – Histórias Diversas”), podcasts (disponíveis no Spotify do Museu da Pessoa, procurando “Pessoas: Histórias Diversas”) e o livro intitulado *O Desafio da*

SOCIAL

Diversidade no Mercado de Trabalho (veja mais no link da página anterior).

A FAVELA MOSTRA SUA POTÊNCIA

Em novembro de 2022, a TecBan lançou o projeto Potência das Favelas Banco24Horas, que ofereceu 25 bolsas de estudo integrais para o curso de programação e tecnologia desenvolvido para o grupo pela escola MasterTech.

O objetivo da iniciativa foi transformar a realidade de jovens periféricos que residem em territórios parceiros do G10 Favelas — bloco de líderes e empreendedores de impacto social — no estado de São Paulo, fornecendo conhecimentos básicos em programação e linguagem digital.

Em 2023, a TecBan realizou uma pesquisa de satisfação com os participantes do projeto. A maioria dos entrevistados manifestou o desejo de participar de um novo curso que aprofunde o conteúdo estudado. Entre as sugestões está a criação de uma “fase 2” sobre temas específicos, como a linguagem de programação Python.

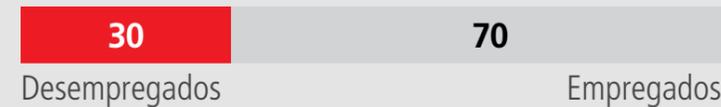
A empregabilidade dos bolsistas

Efeito positivo nas finanças

Antes do projeto (%)



Depois do projeto (%)



Com o diploma do Potência das Favelas, a taxa de pessoas trabalhando cresceu

57%

Renda mensal (número de participantes)

	Antes	Depois
Sem renda	6	3
Até um salário mínimo	3	4
Até dois salários mínimos	2	3
Mais de quatro salários mínimos	0	1

Houve aumento significativo da renda após o projeto. Um dos participantes quadruplicou a renda no período

Sede de educação

Impacto na carreira em tecnologia e interesse por futuras edições entre os alunos que participaram do projeto Potência das Favelas

45% dos participantes atrelam a participação no Potência das Favelas a oportunidades de emprego

90% gostariam de participar de uma possível segunda edição do projeto

75% buscaram novos cursos de especialização em 2023 para expandir mais seus conhecimentos

100% indicariam o Potência das Favelas a um amigo ou familiar

Empreendedorismo

70% gostariam de transformar seu projeto do Potência das Favelas em um negócio — porém, não sabem como fazer

1 participante conseguiu transformar seu projeto em um modelo de negócios, obtendo o maior aumento de renda no período



O jovem aprendiz Nickolas Ayres em sua mesa de trabalho na TecBan

#descrição da imagem: De camisa social bege, cabelo cortado curto, um rapaz está sentado diante de teclado e monitor de computador em um escritório que tem dois caixas eletrônicos ao fundo

O poder transformador da educação

Nickolas Ayres: de bolsista do Potência das Favelas ao primeiro emprego, na TecBan

Morador de uma comunidade em Itaquera, na zona leste de São Paulo, Nickolas Ayres, de 18 anos, viu sua vida transformada pelo projeto Potência das Favelas Banco24Horas. Bolsista do projeto, ele conquistou uma vaga na TecBan, seu primeiro emprego, como jovem aprendiz na área de Desenvolvimento de Soluções, em Alphaville, na Grande São Paulo.

“Eu já tinha interesse pela área de TI, que é muito ampla. O curso me ajudou a identificar minha verdadeira paixão”, diz Nickolas. “Ao mergulhar no aprendizado de HTML, percebi que programar e desenvolver é exatamente o que desejo fazer. Sou muito grato pela oportunidade que recebi.” Nickolas pretende fazer um curso de tecnólogo em análise de desenvolvimento de sistemas e buscar um estágio nessa área dentro da TecBan.

Ao comentar sobre o ambiente de trabalho, ele elogia a maneira como foi recebido pelos colegas. “Desde o primeiro dia a equipe tem sido muito acolhedora, me dando suporte em todos os aspectos. Estou aprendendo bastante.”

COMPROMISSOS COM A INCLUSÃO

Por princípio, o Grupo TecBan tem caráter social: promove a inclusão financeira e o desenvolvimento socioeconômico de diferentes regiões do Brasil. Um exemplo é a capilaridade do Banco24Horas, que leva serviços bancários tanto a lugares remotos, de difícil acesso, quanto aos grandes centros urbanos do País. Além de fortalecer a economia local, a atuação da Companhia possibilita ao brasileiro gerir seus recursos econômicos com segurança, facilidade e autonomia.

O aspecto social da empresa se reflete também no apoio às comunidades no entorno de suas operações. Um exemplo é o projeto Natal Solidário, apoiado em 2023 pela sua 17ª edição, em parceria com o Centro Educacional Dom Orione (CEDO Achiropita). Foram 290 crianças beneficiadas e suas respectivas 265 famílias, que receberam cestas

Projeto Formação de Mediadores Comunitários

Mais de 60 jovens foram capacitados no bairro de São Miguel Paulista em 2023



Projeto em parceria com a instituição Nova União da Arte (NUA) concluiu em 2023 a última turma de formação de jovens mediadores comunitários.

Essa iniciativa começou em novembro de 2022 e formou 63 jovens de 14 a 17 anos de São Miguel Paulista, bairro periférico da cidade de São Paulo.

Jovens mediadores: curso de capacitação para mediar conflitos comunitários

*#descrição da imagem:
Em uma sala de aula, um grupo de alunos e alunas adolescentes está sentado em cadeiras escolares dispostas em formato de círculo*



Investimento em responsabilidade social

Horas em treinamentos e eventos, número de pessoas beneficiadas e valores investidos na realização de projetos sociais em 2023

723

horas dedicadas

955

pessoas impactadas

+ de R\$

108

mil investidos

Durante o evento *13 na Treze*, no Bixiga (SP), um grupo de mulheres realiza um protesto para “limpar a mentira de que a escravidão acabou”

#descrição da imagem: Um grupo de mulheres negras com turbante e roupas brancas, segurando vasos de barro com flores brancas, caminha pela rua

de Natal. Contou com a participação de 35 profissionais da TecBan como voluntários.

Outro exemplo para o público externo é realizado anualmente no dia 13 de maio na Rua Treze de Maio, também em São Paulo. Durante o evento *13 na Treze*, o grupo de educação, cultura e arte negra Ilú Obá De Min celebra a diversidade cultural e as origens raciais da região do Bixiga. Nesse evento ocorre uma manifestação sobre o resquício do período escravagista e seus impactos na sociedade de hoje. A TecBan apoia essa iniciativa e busca estabelecer diálogos e parcerias com as principais lideranças e instituições nas regiões em que atua, mapeando demandas e criando ou sustentando projetos sociais que envolvam a educação de crianças e jovens, a geração de renda, a diversidade cultural e a inclusão no mercado de trabalho. ■

Governança

Capítulo



Engajamento: a empresa fez um intenso trabalho para comunicar aos colaboradores as novas diretrizes do Código de Conduta, revisado em 2023

#descrição da imagem: Um grupo de 13 pessoas está sentado ao redor de uma mesa conversando. A sala de reuniões onde acontece o encontro é envidraçada e iluminada pela luz do dia. Ao fundo estão duas grandes telas, desligadas

Da mesma maneira que trabalha para oferecer constantemente soluções inovadoras a diferentes setores da economia, o Grupo TecBan investe em políticas e mecanismos de governança. Os processos da Companhia adotam as melhores práticas do mercado e são construídos com base em princípios de integridade, transparência, equidade, responsabilização e sustentabilidade, submetidos a auditoria externa.

Em 2023, a TecBan trabalhou em ações visando aprimorar suas práticas de governança: atualização do Programa de Integridade Corporativo (que reforça o compromisso com a ética e o combate à corrupção) e instituição do Comitê de Riscos (para fortalecer a gestão de riscos corporativos).

Ampliar e fortalecer

Companhia investe em iniciativas com foco em integridade, ética e transparência

GOVERNANÇA

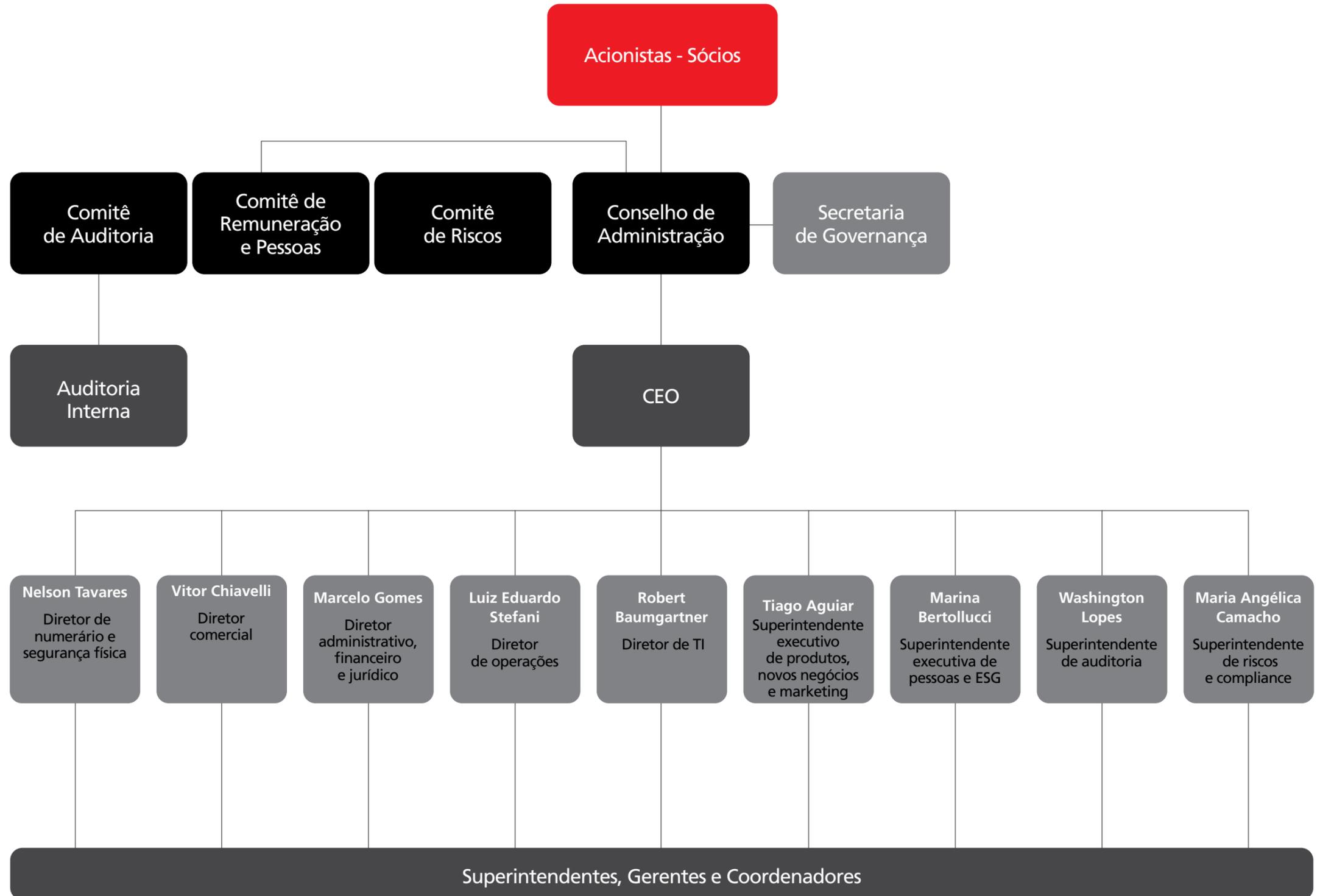
INTEGRIDADE PARA TODOS

Em 2023, o Programa de Integridade da TecBan, que completava cinco anos de existência, foi atualizado para fortalecer ainda mais a cultura de ética e integridade na empresa. As principais mudanças incluíram a revisão do Código de Conduta, com a atualização das diretrizes de conduta para colaboradores, e a implementação da Política de Gestão de Consequências e Medidas Disciplinares, que estabelece responsabilidades e sanções em caso de violação ao Código de Conduta.

Esse processo foi acompanhado por um intenso trabalho de engajamento sobre o tema. Mais de 5300 colaboradores tomaram ciência das novas dire-

Organograma da liderança

Como a estrutura de governança apoia o conselho de Administração



GOVERNANÇA

trizes de conduta. Além disso, foram realizadas mais de 40 ações de divulgação do programa, incluindo dois *webinars* para gestores: o primeiro em julho, sobre Gestão de Consequências e Medidas Disciplinares, e outro em novembro, sobre o Papel do Líder na Prevenção do Assédio. Ao todo, participaram 386 líderes.

Ao atualizar e visitar os controles internos relacionados a integridade e combate à corrupção no ano em que se comemoravam os dez anos da Lei Anticorrupção no Brasil, a TecBan reforçou seu compromisso com a ética e a transparência, promoveu o letramento dos líderes em práticas de conduta ética e integridade e consolidou a cultura de compliance na empresa.

ATENÇÃO AOS RISCOS

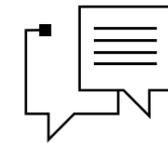
“Tudo na vida é gerenciamento de risco, não sua eli-

A meta é expandir a transparência

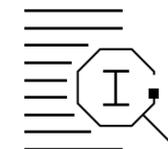
A TecBan oferece dois canais de atendimento para questões éticas

Linha Ética:

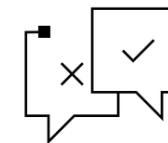
Um canal seguro e imparcial de detecção e resposta



1 Registro dos relatos por telefone, e-mail, website e aplicativo.

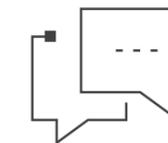


2 Validação dos relatos, classificando-os em temas: conduta, assédio, fraude, normativos ou legais.



3 Definição da tratativa, levando em conta se é um ato discriminatório ou se compromete:

- a vida da pessoa
- sua integridade física
- sua integridade psicológica
- as finanças da empresa
- a imagem da organização
- o ambiente de segurança
- a atuação dos órgãos reguladores



4 Encerramento da tratativa, aplicação das medidas disciplinares e resposta aos denunciantes.

O grupo de conduta é formado por executivos de gestão corporativa, recursos humanos, departamento jurídico e área de auditoria interna. (Fonte: Código de Conduta da TecBan)

Ouvidoria:

Empatia e responsabilidade para promover a voz do cliente

1 468

atendimentos realizados em 2023, o correspondente a

0,4

manifestação por milhão de transações

minação.” A frase de Walter Wriston, presidente do Citibank entre 1967 e 1984, inspirou a TecBan a reforçar ainda mais as iniciativas nessa direção. A Companhia instituiu em 2023 o Comitê de Riscos, um órgão colegiado, específico,

técnico, não estatutário, de caráter permanente, com natureza consultiva, opinativa e não deliberativa, subordinado ao Conselho de Administração, ao qual responde direta e exclusivamente. O objetivo é sistematizar informações e

reportá-las de forma ágil ao Conselho Administrativo.

ENGAJAMENTO À CULTURA DE RISCOS E COMPLIANCE

Nesse contexto, a TecBan promoveu a segunda edição da Semana de Riscos e Compliance, de 28 de agosto a 1º

GOVERNANÇA

de setembro, com a participação de 633 profissionais. No primeiro dia, os debates foram sobre os dez anos da Lei Anticorrupção no Brasil. No segundo, foi debatida a relação entre ESG e compliance. No seguinte, uma visão prática sobre a gestão de riscos. No quarto dia, as boas práticas de controles internos em instituições financeiras. E, por fim, as vantagens estratégicas de uma empresa resiliente.

A governança de riscos está intimamente ligada ao programa de compliance da Companhia, que consiste em um mecanismo efetivo de prevenção, detecção e resposta ao descumprimento de normas, além do combate a fraudes, corrup-

ção, lavagem de dinheiro e desvio de conduta ética.

Mais do que isso, a TecBan acredita que compliance é a “atitude” que todos dentro da organização devem ter em relação às leis e às normas regulamentares aplicáveis. Ela envolve:

1. **Governança de riscos e compliance**
2. **Atendimento a instituições financeiras e demais stakeholders**
3. **Programas regulatórios**
4. **Linha Ética**
5. **Comunicação e treinamento**

Como é o ciclo de monitoramento

A estrutura e os números da gestão de riscos na TecBan



Os cuidados com a continuidade

A organização monitora as principais ameaças aos negócios



GOVERNANÇA

NOVA POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Em seu compromisso com a segurança da informação, a TecBan possui desde 2022 uma nova versão de sua Política de Segurança da Informação. O objetivo é alinhar as práticas às exigências de mercado, reforçar o uso correto da informação e possibilitar um ambiente cada vez mais seguro e estável.

Por atuar em um setor altamente regulamentado, a TecBan prioriza a segurança da informação como pilar fundamental da governança corporativa. Sua política reforça diretrizes de conduta que elevam o nível de confiança nas relações internas e externas, construindo um ambiente de negócios mais transparente e seguro. Além disso, busca assegurar que as informações das empresas do grupo, de seus clientes, parceiros de negócio, clientes de seus clientes e colaboradores se-

jam tratadas com o mais alto nível de sigilo e segurança.

A TecBan reconhece a importância da proteção de dados e está em total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), incorporando medidas para valorizar o cuidado com as diretrizes da LGPD e para garantir os direitos dos titulares dos dados, com a implementação dos princípios de privacidade por projeto e de privacidade por dados — dois conceitos adotados para assegurar a proteção de dados pessoais e promover a confiança no ambiente digital.

Em síntese, a nova Política de Segurança da Informação da TecBan demonstra o compromisso da empresa com segurança, governança e proteção de dados. Com medidas robustas e práticas transparentes, a Companhia reforça sua posição como referência em segurança da informação no setor financeiro. ■

O canal de compliance

As prioridades da TecBan no atendimento aos stakeholders

A TecBan dispõe de um canal de atendimento a instituições financeiras e demais stakeholders por meio do e-mail compliance@tecban.com.br. Os objetivos são:

- Gerenciar os riscos associados à reputação e à imagem
- Assegurar isonomia no tratamento da solicitação
- Prezar pelo atendimento aos aspectos regulatórios aplicáveis
- Promover a aderência às políticas e às normas
- Dar transparência e atenção aos padrões de ética e conduta



Total: **416**

Prêmios e reconhecimentos

Capítulo



PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Fortalecimento da inovação

Ao longo de 2023, as iniciativas do Grupo TecBan foram reconhecidas por entidades relevantes de diferentes setores e por veículos de imprensa de abrangência nacional. Veja, abaixo, as principais distinções recebidas

MÊS	PRÊMIO	O QUE É / QUEM PROMOVE	DESEMPENHO
Fevereiro	As 100+ Inovadoras no uso de TI	Ranking de organizações que melhor utilizam tecnologia em projetos inovadores, realizado desde 2000 pelo grupo IT Mídia em parceria com a Faculdade de Informática e Administração Paulista (Fiap)	9º lugar entre mais de 270 inscritos
Agosto	Valor Inovação	Criada há nove anos pelo jornal <i>Valor Econômico</i> , com realização da Strategy&, é uma das mais reconhecidas premiações sobre pesquisa, desenvolvimento e inovação do País	148º lugar no ranking geral e 9º lugar entre as empresas de serviços financeiros
	Valor 1000	Lista do <i>Valor Econômico</i> com as 1 000 maiores empresas do Brasil, de acordo com a receita líquida do ano anterior. Também indica os líderes de cada setor	376ª posição no ranking geral e 15ª entre as 49 empresas listadas na categoria Serviços Especializados
Setembro	Melhores e Maiores	Um dos mais tradicionais rankings anuais, a premiação da revista <i>Exame</i> reúne as maiores e mais influentes empresas do País, divulgado anualmente	328º lugar no ranking geral e 7ª colocada na categoria Serviços Financeiros
	Época Negócios 360º	Realizado pela <i>Época Negócios</i> , premia empresas em seis categorias: inovação, visão de futuro, socioambiental, governança, pessoas e desempenho financeiro	371º lugar entre 400 empresas listadas
Outubro	Prêmio Melhores da Dinheiro	Lista da <i>IstoÉ Dinheiro</i> aponta as melhores companhias em gestão financeira, governança corporativa, responsabilidade social, RH e inovação e qualidade	No ranking geral foi a 402ª colocada; em Inovação e Qualidade entrou no Top 3
	Prêmio Top 100 Corps	Promovido pela 100 Open Startups, destaca as startups mais atraentes para o mercado corporativo e as corporações que mais fazem inovação aberta	7º lugar no ranking geral das corporações que mais fazem inovação aberta
Novembro	Prêmio Inovativos	Realizado pela plataforma Inovativos, reconhece empresas em quatro áreas: tecnologia aplicada à digitalização e à inovação; cultura organizacional e pessoas; negócio e cliente no centro; propósito (ESG); e impacto gerado aos stakeholders	Finalista na categoria Soluções de Pagamentos, com as soluções de depósito em dinheiro e autoatendimento
	Maiores do Transporte & Melhores do Transporte	Há 36 anos, o prêmio realizado pelas revistas <i>Transporte Moderno</i> e <i>Technibus</i> , da OTM Editora, elege os destaques em serviços logísticos no Brasil	A TBForte ficou em 4º lugar
Dezembro	Prêmio Banking Transformation	Em sua 19ª edição, o prêmio anual promovido pela Cantarino Brasileiro destaca as iniciativas mais inovadoras do ecossistema financeiro. Em 2023 foram 282 cases inscritos	Finalista com o case de redução do uso de papel nas bobinas dos caixas eletrônicos

Corpo diretivo responsável

Patricio Santelices

- CEO

Luiz Eduardo Seixa Stefani

- Diretor de Operações

Marcelo Gomes de Oliveira

- Diretor Administrativo, Financeiro e Jurídico

Maria Angelica Camacho

- Superintendente de Riscos e Compliance

Marina Amorim Bertollucci Moraes

- Superintendente executiva de Pessoas e ESG

Nelson Tavares de Pinho

- Diretor de Numerário e Segurança Física

Robert Baumgartner Junior

- Diretor de TI

Tiago de Aguiar Pereira

- Superintendente executivo de Produtos, Novos Negócios e Marketing

Vitor Carlos Chiavelli

- Diretor Comercial

Washington Lopes

- Superintendente de Auditoria

Coordenação: Marketing, Marca e Comunicação

Fale Conosco: imprensa@tecban.com.br

Site: www.tecban.com.br

Produção de Conteúdo: NOVA PR | contato@novapr.com.br