



Relatório de Sustentabilidade 2024

MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

GRI 2-11

No ano em que este relatório é publicado, celebro 40 anos de trabalho no Banco Mercantil. E, para mim, este momento vem acompanhado de enorme gratidão, não só por tudo o que já vivenciei aqui, mas também pelo que vi esta instituição financeira se tornar.

O ano de 2024 ficará marcado na nossa trajetória como um período de conquistas e transformações que fortaleceram nossa posição no setor financeiro. Celebramos o maior lucro anual da nossa história, atingindo R\$ 752 milhões. Esse crescimento não é apenas um número. Ele representa o esforço coletivo de todos que fazem parte dessa jornada e reflete a nossa capacidade de gerar valor de maneira sólida e consistente.

Dia após dia, provamos que é possível crescer de forma sustentável, mantendo a rentabilidade e a confiança dos nossos clientes e parceiros.

Para mim, pessoalmente, é um momento de grande significado. Quando entrei no Banco Mercantil, em 1985, não imaginei que estaria aqui, tantos anos depois, celebrando os frutos de uma trajetória que se entrelaçou com a minha vida.

Ao longo dos anos, vi o Banco crescer, se adaptar aos desafios econômicos e se reinventar. E é com imenso orgulho que posso olhar para trás e ver que conseguimos não apenas construir uma história sólida, mas também criar uma instituição cada vez mais relevante para os nossos clientes e para o mercado financeiro.

Lembro que comecei no Banco em um momento de grande instabilidade econômica. A década de 1980 foi marcada por planos econômicos, trocas de moedas e desafios que exigiam ajustes rápidos e decisões estratégicas em um cenário econômico volátil. Aqueles primeiros anos foram cruciais para aprimorar minha formação profissional. O Mercantil é e foi uma verdadeira escola, onde tive a chance de desenvolver habilidades práticas que me ajudaram a crescer e a contribuir para o crescimento da instituição.

A gestão prudente e a expertise que temos nos garantiu resultados expressivos em indicadores, como carteira de crédito, e ainda desempenho superior a boa parte do mercado no que se refere, por exemplo, à inadimplência, controlada em apenas 1,7%. São números que dizem sobre responsabilidade, sobre saber o caminho a seguir e como gerenciar riscos de maneira eficaz. Eles refletem o trabalho que sempre fizemos com afinco e visão de longo prazo, orientados por um bom planejamento.

O ecossistema 50+ que temos hoje envolve, entre outros, serviços tais como assistências e seguros, e demonstra, de forma bastante efetiva, como conseguimos aliar à nossa tradição o espírito de inovação e a vontade de manter um relacionamento simples e próximo com nossos clientes, um público tão importante e crescente em nossa sociedade. Sempre tivemos um compromisso genuíno com o bem-estar das pessoas, com a busca por soluções que realmente atendam às suas necessidades.

Em 2025, continuaremos focados em gerar valor sustentável para nossos clientes, acionistas e todas as pessoas que acreditam no nosso trabalho. Como aprendi desde meus primeiros dias no Banco Mercantil, o crescimento vem da dedicação, do trabalho árduo e da união de todos para seguirmos avançando.

MARCO ANTÔNIO ANDRADE DE ARAÚJO

Presidente do Conselho de Administração



MENSAGEM DO CEO

GRI 2-22

Com muito orgulho, posso afirmar que 2024 será lembrado como um marco na história do Banco Mercantil. Todos os resultados alcançados, e que estão descritos neste relatório, são um reflexo claro do nosso compromisso e disciplina na execução de nossas ações, inovação constante e uma estratégia bem estruturada. Dessa forma, alcançamos um desempenho ainda mais expressivo que os bons resultados de 2023, o que consolida a nossa posição de liderança no setor financeiro para o público 50+.

Fechamos o ano com um lucro recorde de R\$ 752 milhões, um aumento de 79% em relação ao ano anterior. O Retorno sobre o Patrimônio Líquido (ROAE) atingiu 41,3%, o que demonstra nossa habilidade em gerar rentabilidade de forma consistente. Nossa carteira de crédito cresceu 22%, alcançando R\$ 17,1 bilhões, com 81% de produtos colateralizados, como a Antecipação do Saque Aniversário do FGTS e o Empréstimo Consignado INSS. Isso nos permitiu manter a inadimplência sob controle em 1,7% – um número significativamente inferior à média do mercado.

Outro destaque do ano foram as receitas de serviços, que somaram R\$ 690 milhões, marcando um crescimento de 20%. Esse desempenho reflete o impacto positivo do nosso ecossistema 50+ que, por meio de assistências e seguros, melhora a qualidade de vida dos nossos clientes. Desde que assumimos compromisso com esse público, temos avançado de forma consistente para conhecer quais as demandas desse grupo e oferecer soluções efetivas.

A transformação digital, impulsionada pelos significativos investimentos em tecnologia ao longo dos últimos anos, foi fundamental para o nosso crescimento. Atualmente, 70% das nossas operações de crédito são realizadas por meio de canais digitais, como aplicativo e WhatsApp, evidenciando o sucesso

dessa estratégia. A adesão do público 50+ a essas plataformas mostra como estamos integrando a tecnologia ao cotidiano dos nossos clientes.

No Banco Mercantil, adequamos os nossos produtos e serviços à realidade do cliente e não esperamos o contrário.

E não é só no meio digital que buscamos ampliar espaço. Outro marco de 2024 foi a expansão da nossa rede de atendimento com a inauguração de 23 pontos em 13 estados, ampliando a presença da nossa marca e reforçando nosso alcance em regiões estratégicas. Tudo pensado para atender às demandas específicas de cada perfil de cliente.

Recebemos, ainda, o reconhecimento das agências Fitch Ratings e S&P Global Ratings, com a elevação de nossas notas para A+ e AA-, respectivamente, atestando nossa solidez financeira e a consistência de resultados. Também melhoramos o nosso desempenho entre as melhores empresas para se trabalhar. Em 2024, subimos duas posições em relação ao ano anterior do *ranking* GPTW do *Instituto Great Place to Work*. Somos a quarta melhor empresa do Brasil na categoria "Instituições Financeiras".

Por tudo o que citei até aqui, gostaria de deixar o meu agradecimento a cada uma das pessoas que atuam no Banco Mercantil comprometidas em fazer dessa instituição o melhor ecossistema financeiro para o público 50+. São elas que, com brilho nos olhos e vontade de seguir inovando, contribuem para estarmos sempre em movimento.

Com a mesma confiança em nossa resiliência e experiência, seguimos olhando para 2025, cientes de que continuaremos a executar nossa estratégia, com prudência e disciplina, com o foco em criar valor sustentável para todos os nossos *stakeholders*.

GUSTAVO HENRIQUE DINIZ DE ARAÚJO

CEO Banco Mercantil



SOBRE O RELATÓRIO





DADOS COMPLEMENTARES

Estão disponíveis no site do Banco e na página de relações com investidores. Para dúvidas e sugestões, basta entrar em contato com a Gerência de Governança e Relações com Acionistas.

E-mail: acionistas@mercantil.com.br

Site: <https://ri.bancomercantil.com.br/>

Tel: (31) 3057-6752

SOBRE O RELATÓRIO

GRI 2-3, 2-5, 2-14, 2-26

Esta é a quinta edição consecutiva do Relatório de Sustentabilidade divulgada pelo Banco Mercantil como forma de reafirmar o compromisso com a transparência, a ética, as boas práticas de governança corporativa e a responsabilidade com a perenidade do negócio.

INFORMAÇÕES GERAIS:

➤ O relatório cobre o desempenho do **Banco Mercantil S.A.** de **1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024**, além de dados relevantes dos primeiros meses de 2025, quando necessários para entendimento do contexto de atuação do Banco ou como resultados de iniciativas decorrentes do ano anterior.

➤ A apresentação dos resultados está referenciada na versão mais atual (2021) da norma **Global Reporting Initiative (GRI)**.

➤ A **escolha dos indicadores GRI** apresentados foi baseada em estudo de temas materiais realizado em 2023.

➤ O conteúdo abrange os temas **econômico, social, ambiental e de governança**.

➤ Os dados aqui apresentados foram **aprovados** pela **Diretoria**, pelo **Conselho de Administração** e por integrantes de **comitês internos** do Banco.

➤ As **informações financeiras** foram extraídas das Demonstrações Financeiras auditadas pela PWC e seguem práticas contábeis brasileiras.

➤ Um **glossário** de termos técnicos integra a parte final do Relatório para facilitar a compreensão do leitor.

MATERIALIDADE

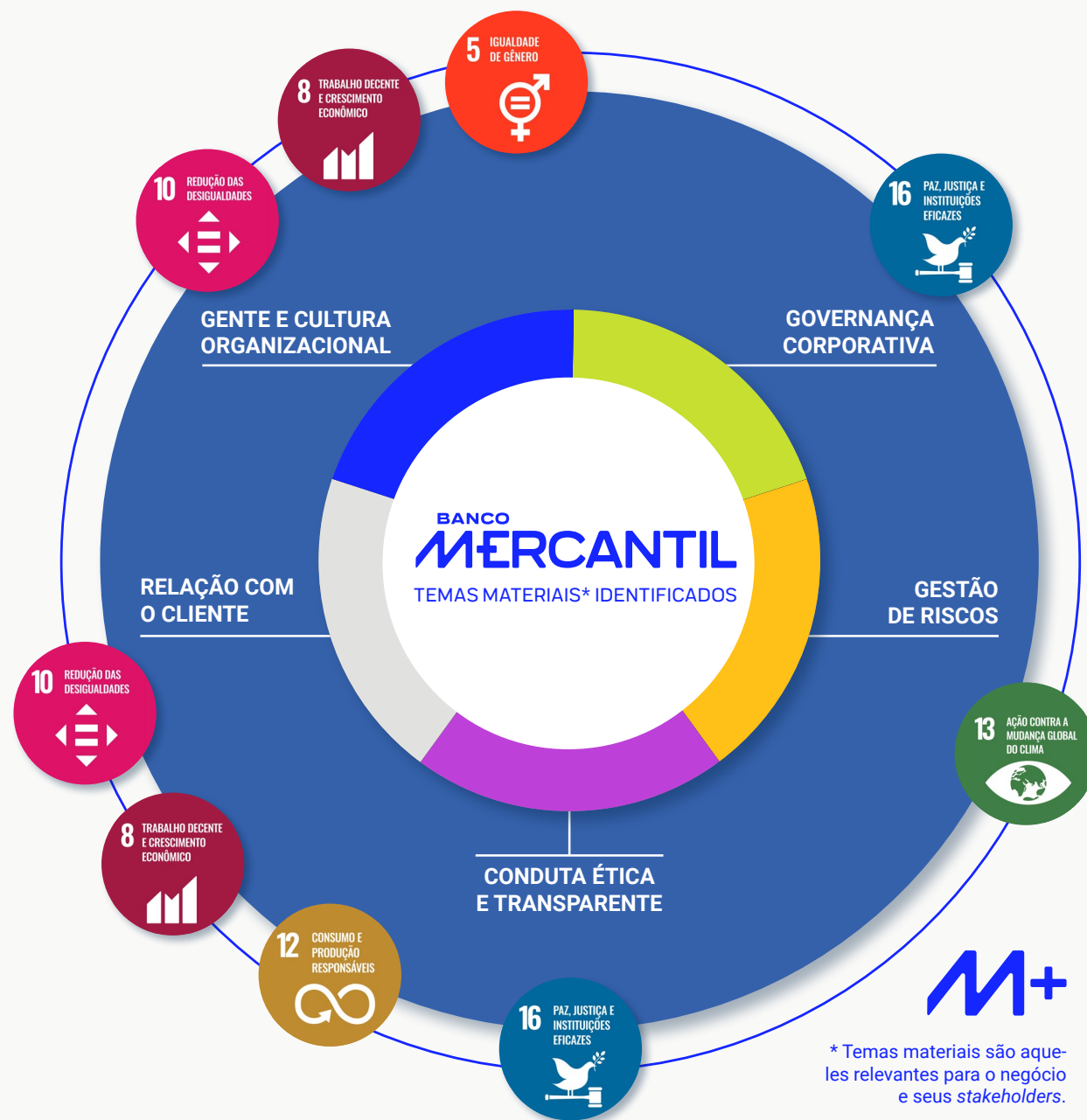
GRI 2-22, 2-23, 3-2, 3-3

O Estudo de Materialidade foi realizado entre dezembro de 2022 e março de 2023 para identificar os temas mais relevantes para a construção do relatório. A metodologia e etapas seguidas podem ser consultados em [edição anterior](#). Os resultados obtidos estão descritos a seguir e apontam temas e impactos mais relevantes relacionados às atividades do Banco Mercantil. As informações identificadas contribuem para a estratégia ESG (ambiental, social e de governança) da instituição financeira e auxiliam no processo de aprimoramento contínuo da gestão do tema.

TEMAS MATERIAIS IDENTIFICADOS

- Governança Corporativa
- Conduta ética e transparente
- Gestão de riscos
- Gente e Cultura Organizacional
- Relação com Cliente

O Banco Mercantil alinha sua atuação com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, conhecidos como Agenda 2030. Seis ODS estão diretamente relacionados aos temas mais relevantes para o Banco, conforme ilustrado na imagem a seguir.



* Temas materiais são aqueles relevantes para o negócio e seus stakeholders.

TEMAS ESTRATÉGICOS IDENTIFICADOS*

GRI 2-22



Segurança de informação
e proteção de dados



Inovação e tecnologia



Ecoeficiência Operacional



Economia verde e inclusiva



* Temas estratégicos são aqueles que têm impacto e relevância para o Banco Mercantil e devem fazer parte de sua estratégia ESG.



COMPROMISSO COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Em 2020, o Banco Mercantil assinou a carta de adesão à Rede Desafio 2030, comprometendo-se com práticas sustentáveis. A Rede é formada por empresas líderes em sustentabilidade de Minas Gerais que se uniram para ampliar a contribuição do setor empresarial mineiro no cumprimento da Agenda de Desenvolvimento Sustentável da ONU até 2030 e de seus 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Em 2021, a Rede criou o Programa Hub ODS MG, conectando o grupo mineiro a outros estados do Brasil, com o objetivo de acelerar, por meio de parcerias regionais, o envolvimento do setor empresarial com a Agenda 2030.



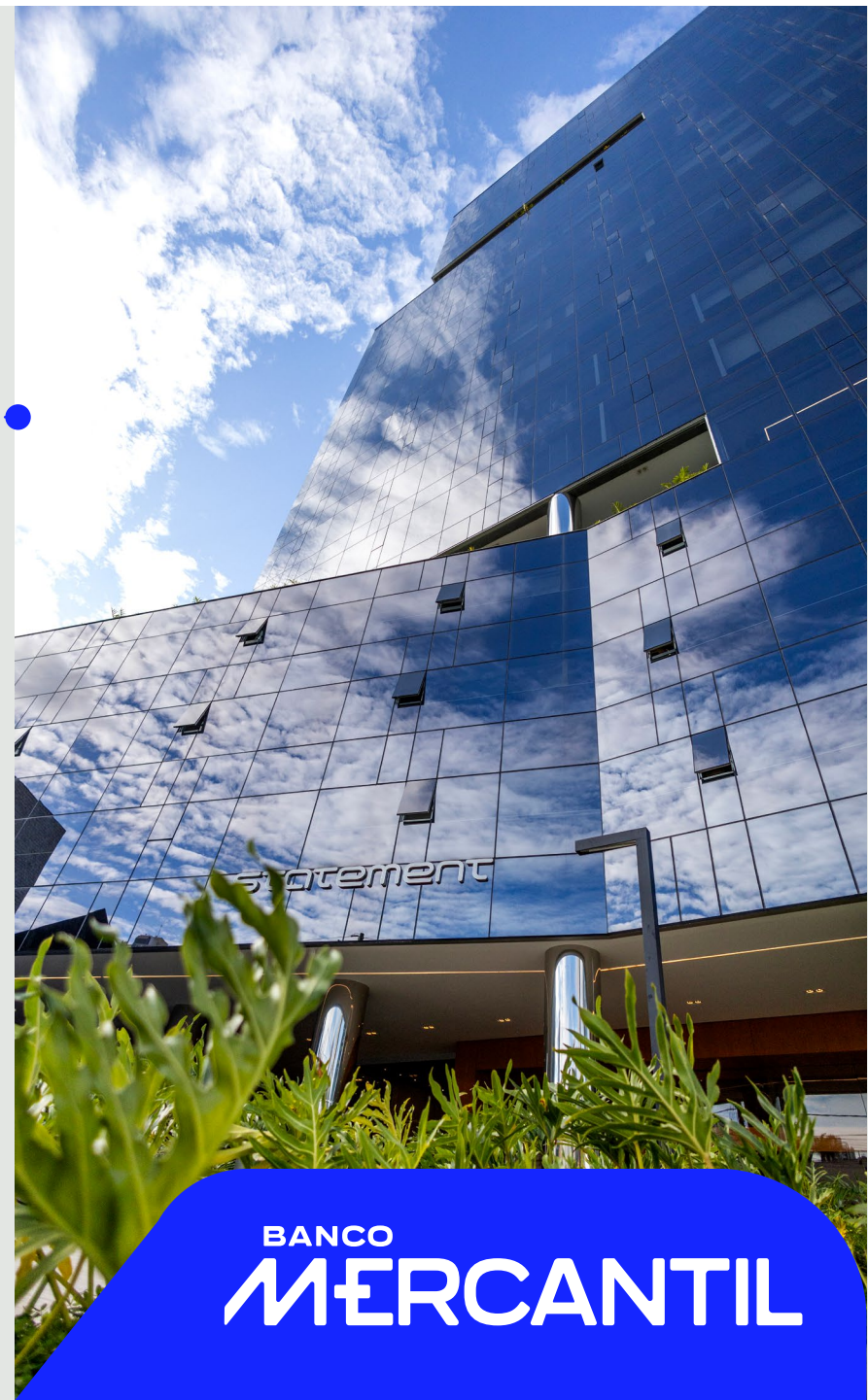
Para saber mais sobre o Hub ODS acesse:
<https://www.pactoglobal.org.br/hub-ods/>



PERFIL

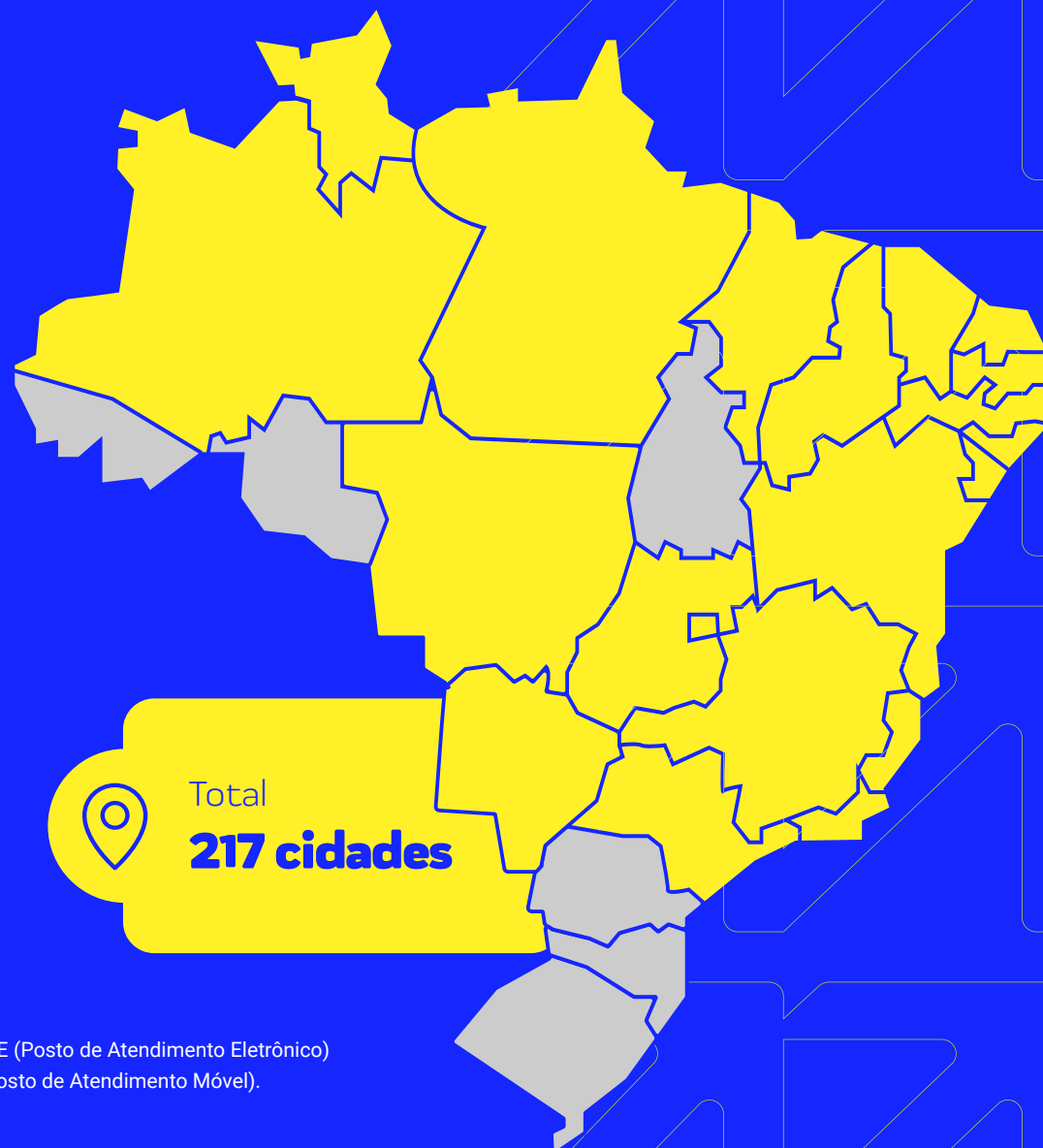
PERFIL

GRI 2-1, 2-6, 2-7

**Banco Mercantil
do Brasil S.A****Ano de fundação:**
1940**Sede atual:**
Belo Horizonte/MG**5º maior**pagador de
benefícios do INSSPresente em
217 cidades,
sendo 19 estados +
Distrito Federal**294**
Pontos
de atendimentoFoco no
atendimento
ao público**50+****+ de 9 milhões**
de clientes, sendo 99%
pessoas físicas**+ de 3 mil**
colaboradores**BANCO
MERCANTIL**

PONTOS DE ATENDIMENTO* POR ESTADO

 Alagoas 2 cidades	 Maranhão 1 cidade	 Piauí 1 cidade
 Amazonas 1 cidade	 Mato Grosso 7 cidades	 Rio de Janeiro 5 cidades
 Bahia 20 cidades	 Mato Grosso do Sul 5 cidades	 Rio Grande do Norte 2 cidades
 Ceará 1 cidade	 Minas Gerais 63 cidades	 Roraima 1 cidade
 Distrito Federal 1 cidade	 Pará 2 cidades	 São Paulo 86 cidades
 Espírito Santo 3 cidades	 Paraíba 1 cidade	 Sergipe 1 cidade
 Goiás 12 cidades	 Pernambuco 2 cidades	



* Incluídos PAE (Posto de Atendimento Eletrônico)
e PA Móvel (Posto de Atendimento Móvel).

HISTÓRIA

O Banco Mercantil foi fundado em 1940 e iniciou suas atividades em 1943, fruto do sonho de bancários em Curvelo, Minas Gerais, que queriam impulsionar a economia local. Ao longo de mais de 80 anos, o Banco se expandiu e, atualmente, está presente em **217 cidades**, em **19 estados** e no Distrito Federal. Atende a mais de **9 milhões de clientes**, com presença significativa no meio digital.

**1943**

Inauguração da primeira agência em Curvelo, Minas Gerais, com o nome Banco Mercantil de Minas Gerais.

1953

Aquisição pela família Araújo.

1968

Inauguração do edifício sede em Belo Horizonte, onde funcionou até 2023.

1974

Incorporação do Banco Mercantil do Brasil e mudança de nome.

1977

IPO, passando a listar ações na Bolsa.

2010

Vence leilão INSS em MG e SP, focando no atendimento aos beneficiários.

2019

Redesenho de valores e expansão para novas regiões; lançamento da assistente virtual "Mel".

2020

Redesenho do modelo Bem Aqui, certificação ISO 9001 em todos os pontos de atendimento INSS e publicação do 1º Relatório de Sustentabilidade.

2021

Migração para o nível 1 de governança da B3, lançamento do Domo Digital, inauguração de 16 lojas Bem Aqui, reformulação do app, início do atendimento via WhatsApp e prêmios como o 3º lugar no GPTW.

2022

Investimento na plataforma digital de crédito Gyra+.

2023

Celebração dos 80 anos, lançamento da nova marca e mudança para a nova sede.

2024

Criação do modelo de serviços de Assistências Personalizadas aos clientes no Portal M+ operado pela Shop Mercantil, ampliação das Assistências Personalizadas com Novas Parcerias (*Joint Venture*) e Expansão dos pontos de atendimento nas regiões Norte, Nordeste e Sudeste.



PROPÓSITOS E VALORES

GRI 2-23

PROPÓSITO

➤ SER O BANCO QUE VOCÊ ESCOLHE E CONFIA: SIMPLES E PRÓXIMO.

VALORES

➤ VIVEMOS O CLIENTE

Nossa razão de existir.

➤ GENTE É O QUE MOVE A GENTE

Nossa simplicidade aproxima.

Cultivamos relações duradouras.

Valorizamos o bem-estar de uma vida equilibrada.

➤ BRILHO NOS OLHOS

Nossa paixão contagia.

Inspiramos pelo exemplo.

A gente vai lá e faz!

➤ DIFERENÇAS SOMAM

Promovemos inclusão e diversidade.

Visões diferentes rendem melhores entregas.

Compartilhamos experiências e conhecimentos.

➤ RESULTADO CONSISTENTE É RESULTADO SUSTENTÁVEL

Inovamos com simplicidade e eficiência.

Nos superamos a cada desafio.

➤ ÉTICA SEMPRE

GOVERNANÇA CORPORATIVA



ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

GRI 3-3: Governança; 2-9

PRINCÍPIOS

O Banco Mercantil adota transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa como princípios.

BASE PARA O CRESCIMENTO

A Governança Corporativa é vista pela organização como essencial para o crescimento sustentável do negócio. Isso é feito com foco na segregação de funções e sinergia entre as áreas.

APERFEIÇOAMENTO

A estrutura de governança é revisada periodicamente para garantir independência e aprimoramento contínuo. As melhores práticas adotadas no mercado também são observadas como forma de aprimoramento constante.

NÍVEL DE GOVERNANÇA NA B3

Desde 2020, o Banco Mercantil está listado no Nível 1 de Governança Corporativa da B3 - Brasil, Bolsa e Balcão.

As empresas listadas no segmento Nível 1 devem adotar práticas que favoreçam a transparência e o acesso às informações pelos investidores tais como:

➤ Manter pelo menos 20% das ações em circulação (*free float*).

➤ Vetar a acumulação dos cargos de Presidente do Conselho de Administração e Diretor-Presidente.

➤ Adotar mandato unificado de 2 (dois) anos para os membros do Conselho de Administração.

➤ Divulgar informações financeiras de forma transparente e com requisitos adicionais estipulados no Regulamento do Nível 1 da B3.

➤ Realizar Reunião Pública com Analistas, anualmente.

➤ Manter divulgação anual de Calendário de Eventos Corporativos.

➤ Divulgar Política de Negociação de Valores Mobiliários e Código de Conduta.

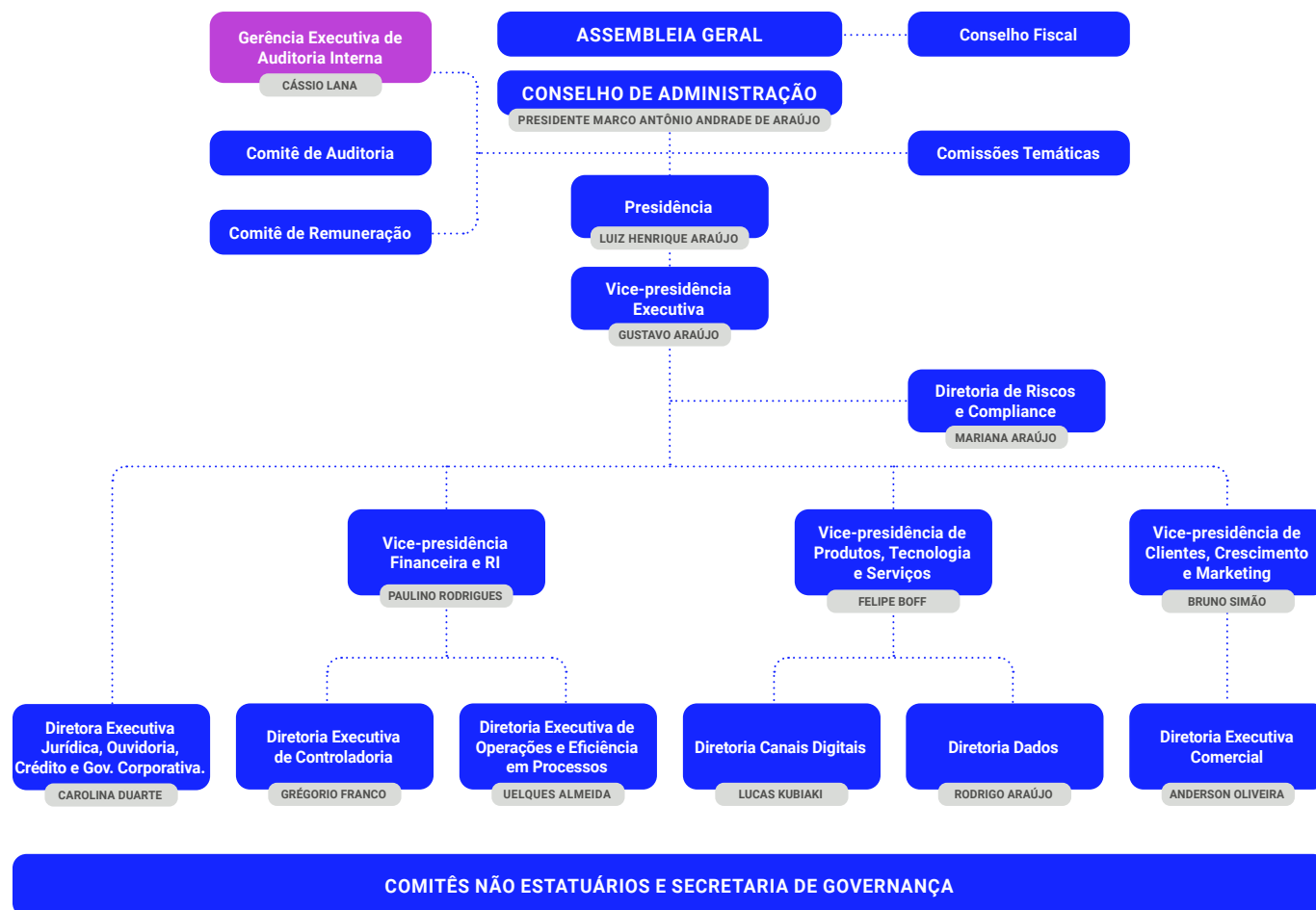
➤ Adotar regras adicionais aplicáveis a eventuais ofertas públicas de valores mobiliários.



NÍVEIS DE GOVERNANÇA

- Assembleia Geral de Acionistas
- Conselho Fiscal
- Conselho de Administração
- Comitês Estatutários (Comitê de Auditoria e de Remuneração)
- Presidência
- Vice-Presidência Executiva (CEO)
- Vice-Presidência
- Diretorias Executivas
- Diretorias

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DO BANCO MERCANTIL





CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

GRI 211,2-17

O Conselho de Administração (CA) do Banco Mercantil exerce um papel fundamental na estrutura de governança corporativa da instituição, sendo responsável por definir as diretrizes estratégicas e assegurar que as práticas da organização estejam alinhadas com os melhores interesses de seus acionistas, clientes e demais *stakeholders*. O CA está comprometido em adotar práticas de governança corporativa de excelência, assegurando que a instituição opere de maneira responsável, com foco no cumprimento das obrigações regulatórias e na promoção da sustentabilidade no longo prazo. Em um ambiente regulado como o setor bancário, a atuação do CA é crucial para mitigar riscos, proteger os interesses dos acionistas e clientes, e contribuir para o fortalecimento contínuo da reputação e da posição do Banco no mercado.

Também é o Conselho de Administração que assegura a aderência do Banco aos princípios de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, aprova a Política Institucional de RSAC, estabelece limites e apetites a esses riscos e nomeia o *chief risk officer* (CRO), responsável por supervisionar e gerenciar esses temas.



A Política Institucional de RSAC pode ser acessada no endereço:
ri.bancomercantil.com.br/governanca-corporativa/estatutos-codigos-e-politicas/politicas

Em outras palavras, o Conselho de Administração do Banco Mercantil é o órgão de governança responsável por proporcionar a visão estratégica e a supervisão necessária para que a instituição opere de maneira sólida, responsável e voltada para o crescimento sustentável, mantendo sempre o compromisso com a transparência e a ética.



Em 2024, o Conselho de Administração do Banco Mercantil passou a contar com 30% de membros independentes, após a eleição ocorrida para um novo mandato (2024-2026), percentual superior ao mínimo de 20% exigido pela legislação. Seu regimento interno foi revisado para detalhar os procedimentos adotados nas reuniões híbridas do CA (presenciais e remotas), sempre em busca de melhores práticas voltadas para a segurança e o profissionalismo. Em adição, nos termos previstos no regimento, foi implantado no mesmo período: (i) o calendário anual temático de reuniões do CA, trazendo mais previsibilidade aos conselheiros e às áreas envolvidas; e (ii) a avaliação anual do Conselho de Administração como órgão colegiado e dos conselheiros individualmente considerados.



COMPOSIÇÃO E MANDATO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

➤ Composto por 9 (nove) membros eleitos em Assembleia Geral;

➤ Mandato unificado de 2 (dois) anos, com possibilidade de reeleição;

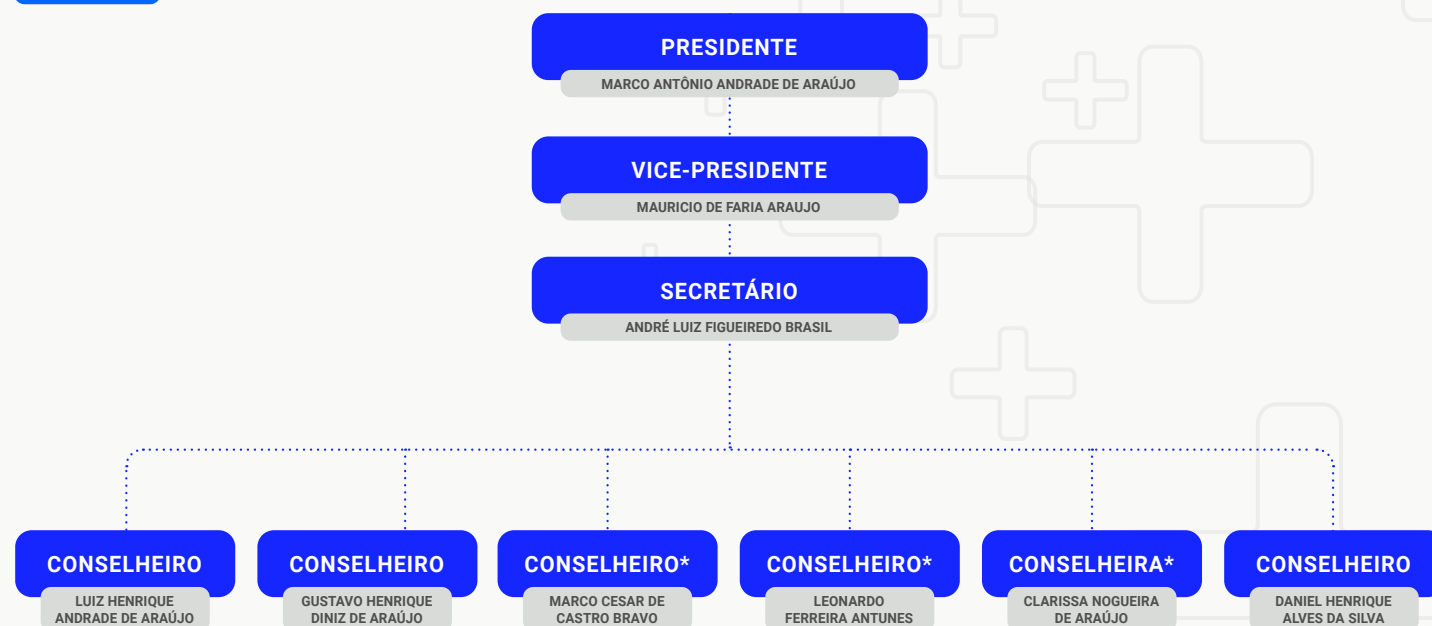
➤ No mínimo 20% do total de membros devem ser Conselheiros Independentes, expressamente declarados como tal na ata da Assembleia Geral que os elege. O mandato atual (2024-2026) conta com 30% de independentes;

➤ Os candidatos devem atender aos requisitos exigidos pela legislação, pelo estatuto social do Banco e pela Política Institucional de Indicação;

➤ Presidente, Vice-Presidente e Secretário são eleitos por maioria absoluta entre os membros empossados.

MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (MANDATO 2024 A 2026)

GRI 2-11, 2-17



*Conselheiros independentes, conforme critérios da legislação aplicável.



Os currículos dos membros do Conselho de Administração podem ser consultados no endereço:
<https://cvmweb.cvm.gov.br/SWB/Sistemas/SCW/CPublica/CiaAb/FormBuscaCiaAb.aspx?TipoConsult=c>

CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal do Banco Mercantil é um órgão de governança cuja principal função é monitorar e fiscalizar as ações do Conselho de Administração e da Diretoria no que tange à conformidade das práticas contábeis e financeiras com as leis, regulamentos e boas práticas de governança corporativa.

➤ Instalado anualmente por acionistas em Assembleia Geral;

➤ Composto por 5 (cinco) membros efetivos e 5 (cinco) suplentes, cujas atribuições estão previstas em lei.

DIRETORIA ESTATUTÁRIA

A Diretoria do Banco Mercantil é composta por executivos altamente qualificados que coordenam e supervisionam as atividades diárias do Banco, assegurando que as diretrizes estratégicas sejam efetivamente implementadas e que as operações ocorram de forma eficiente e dentro dos parâmetros estabelecidos.

Além de sua função executiva, a Diretoria da instituição financeira também deve atuar com transparência e ética, garantindo que haja uma comunicação clara com o Conselho de Administração e os acionistas sobre o andamento das operações e a saúde financeira do Banco. Isso é fundamental para manter a confiança dos investidores e fortalecer a reputação da instituição no mercado.

➤ Composta por no mínimo 3 (três) e no máximo 21 (vinte e um) membros eleitos pelo Conselho de Administração;

➤ Mandato unificado de 2 (dois) anos, sendo permitida a reeleição;

➤ Os candidatos devem atender aos requisitos exigidos pela legislação, pelo Estatuto Social do Banco e pela Política Institucional de Indicação;

➤ Tem poderes e atribuições estabelecidos por lei, pelo Estatuto Social e os que forem outorgados pelo Conselho de Administração.



COMITÊS

COMITÊ DE AUDITORIA

O Comitê de Auditoria (Coaud) do Banco Mercantil monitora a eficácia dos processos de auditoria interna e externa no que tange à sua devida diligência. Além disso, tem a responsabilidade de revisar as demonstrações financeiras e relatórios de auditoria, avaliando a adequação dos controles internos do Banco.

O Coaud é composto por no mínimo 3 (três) e no máximo 5 (cinco) membros, nomeados pelo Conselho de Administração, dentre membros ou não do próprio Conselho de Administração. Ao menos um deles deve possuir comprovados conhecimentos nas áreas de contabilidade e auditoria. Além disso, o Coaud deve ter em sua composição um membro do Conselho de Administração.

Principais atribuições do Coaud:

- Revisão das demonstrações financeiras;
- Avaliação da efetividade das auditorias interna e externa;
- Acompanhamento da execução, pela Diretoria, das recomendações feitas pelos auditores.

COMITÊ DE REMUNERAÇÃO

GRI 2-19

O Comitê de Remuneração do Banco Mercantil é responsável por definir, avaliar e supervisionar as políticas de remuneração e benefícios para os administradores da instituição. Seu papel é estratégico na atração, retenção e motivação de talentos da alta administração, assegurando que as práticas salariais e os incentivos estejam alinhados com os objetivos de longo prazo do Banco, com as melhores práticas de governança corporativa e com as exigências regulatórias.

O Comitê é composto por, no mínimo de 3 (três) e no máximo de 5 (cinco) membros, eleitos pelo Conselho de Administração, com mandato de 1 (um) ano, renovável por nove períodos adicionais, nos termos da legislação aplicável.

Principais atribuições do Comitê de Remuneração:

- Elaboração e revisão anual da política de remuneração dos administradores;
- Proposição da remuneração global anual dos administradores, a ser submetida à Assembleia Geral.



SUBCOMITÊ ESG

GRI 2-13

O Subcomitê de ESG tem como objetivo assessorar o Comitê de Riscos, sendo uma instância consultiva e de apoio que visa à agenda corporativa, diretrizes e princípios nas áreas ambiental, social e de governança. É formado por colaboradores de diversas áreas e membros da alta administração. A condução das reuniões e os encaminhamentos e reportes posteriores ao Comitê de Riscos são feitos pela Secretaria de Governança.

PRINCIPAIS FUNÇÕES:

- Deliberar, acompanhar e sugerir melhorias nos planos de trabalho, planos de ação e demais temas apresentados ao Subcomitê, de modo a emitir suas recomendações ao Comitê de Riscos;
- Promover Ações Sociais para identificar e apoiar iniciativas sociais que estejam alinhadas com os valores e a missão da organização;
- Assessorar e propor recomendações ao Comitê de Riscos sobre a Política de Responsabilidade de Risco Social, Ambiental e Climático (PRSAC);
- Participar da elaboração e atualização de relatórios que demonstrem o desempenho ESG do Banco às partes interessadas (*stakeholders*), incluindo o Relatório Anual de Sustentabilidade;
- Contribuir para o fomento das melhores práticas de Sustentabilidade e de Governança nos negócios.



Em 2024, o Subcomitê ESG passou por um processo de fortalecimento de sua estrutura, com a ampliação das áreas que participam de sua composição, bem como maior detalhamento de suas atribuições. Também foram fixadas reuniões trimestrais, por meio das quais foram propostas as principais ações e iniciativas em ESG.

Neste contexto, o Subcomitê conduziu, a título de exemplo, pesquisa junto ao público interno para identificar a percepção dos colaboradores sobre iniciativas do Banco com viés social e aspectos que podem ser aprimorados.

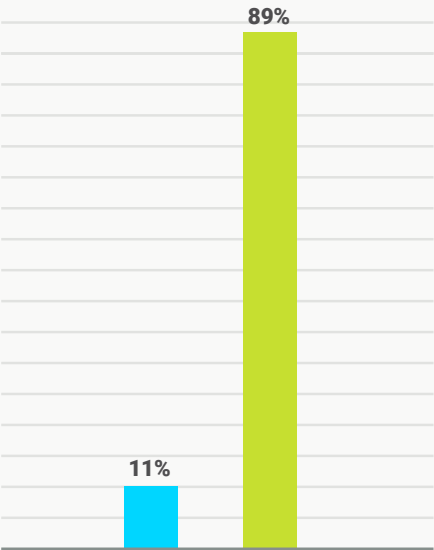
Alguns dos desdobramentos foram as ações em educação financeira, como a disponibilização aos nossos colaboradores e clientes da plataforma “Meu Bolso em Dia”, referência no assunto, em parceria com a Febraban. O incentivo para criação de banco de doadores de sangue e a realização de campanha de coleta de doação, em parceria com o Hemominas, e a contratação de estagiários com o perfil 50+ também estão entre as iniciativas.

COMPOSIÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO

GRI 405-1

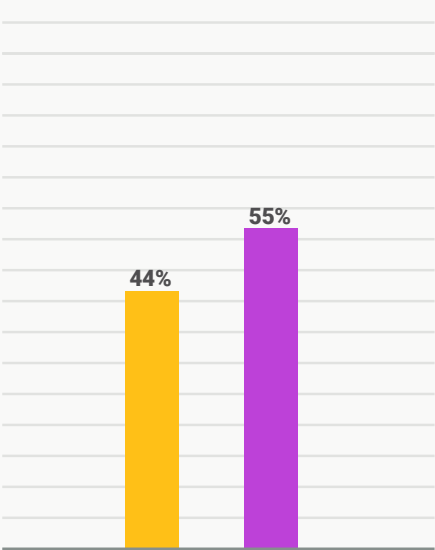
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

GÊNERO



Feminino: 1
11%
Masculino : 8
89%

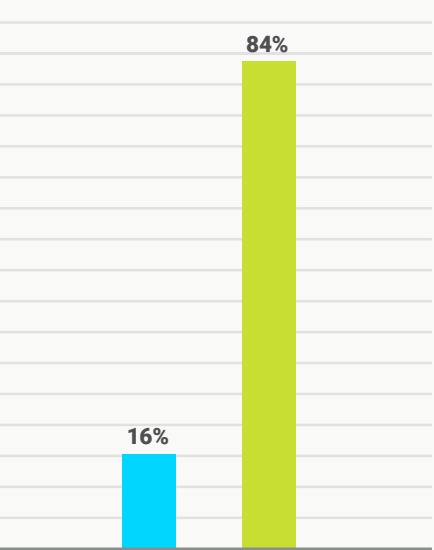
FAIXA ETÁRIA



Entre 30 e 50 anos: 4
44%
Acima de 50 anos: 5
55%

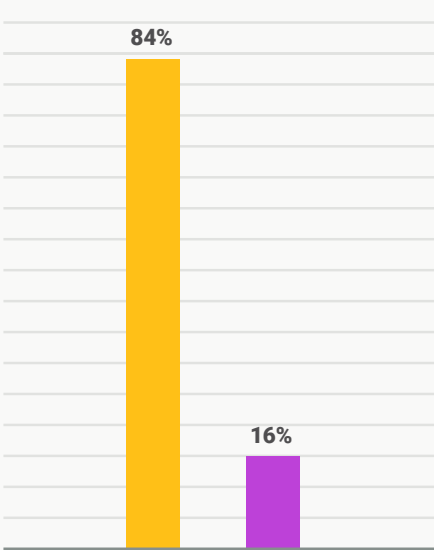
DIRETORIA

GÊNERO



Feminino: 2
16%
Masculino: 10
84%

FAIXA ETÁRIA



Entre 30 e 50 anos: 10
84%
Acima de 50 anos: 2
16%

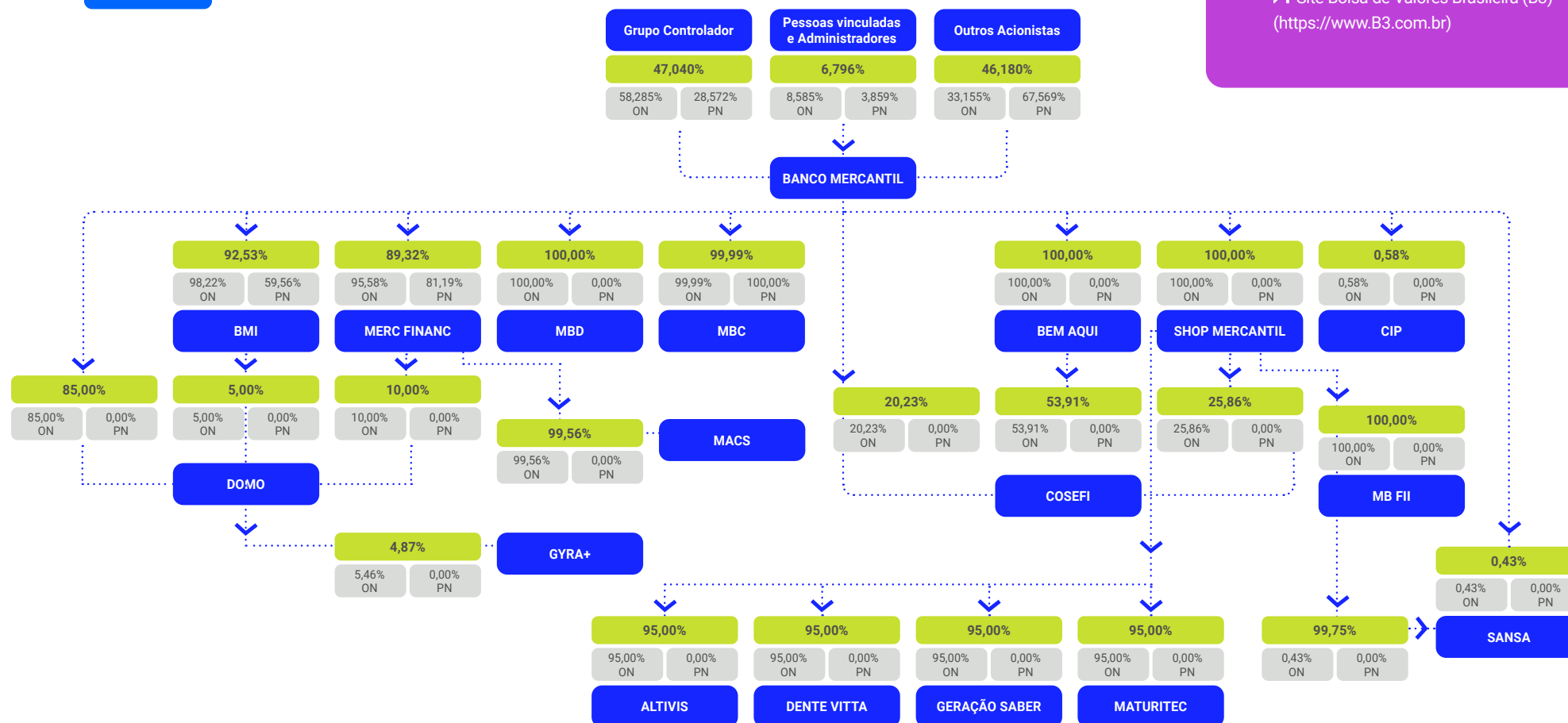
REMUNERAÇÃO DOS ADMINISTRADORES E MEMBROS DO CONSELHO FISCAL

GRI 2-19, 2-20

A remuneração global anual dos administradores e membros do Conselho Fiscal é submetida à Assembleia Geral Ordinária mediante proposta elaborada em observância às diretrizes da Política de Remuneração dos Administradores, revisada anualmente pelo Comitê de Remuneração e aprovada pelo Conselho de Administração.

O Banco Mercantil divulga as diretrizes, critérios e limites para a remuneração fixa e variável, conforme as normas do Banco Central e da Comissão de Valores Mobiliários.

ESTRUTURA SOCIETÁRIA



PARA MAIS INFORMAÇÕES, ACESSE:

Site de relações com investidores
(<https://ri.bancomercantil.com.br>)

Site CVM
(<https://www.gov.br/cvm/pt-br>)

Site Bolsa de Valores Brasileira (B3)
(<https://www.B3.com.br>)



GESTÃO DE RISCOS

GERENCIAMENTO DE RISCOS E DE CAPITAL

GRI 3-3: Gestão de riscos

O modelo de governança de riscos do Banco Mercantil é baseado na independência da área de Riscos em relação às unidades de negócios e no engajamento da alta administração nas decisões, de forma coletiva. A integração entre a Gestão de Riscos e de Capital torna o processo decisório mais ágil e eficaz.

Além disso, a definição clara das responsabilidades em todos os níveis hierárquicos contribui para a eficiência do sistema. O monitoramento e controle dos riscos, assim como a administração do capital, são realizados permanentemente a partir de uma estrutura de comitês corporativos, com apoio das áreas responsáveis pela estratégia e pelo desempenho.

COMITÊS EXECUTIVOS

GRI 2-9, 2-13

- Comitês corporativos, **estatutários** e **não estatutários**
- Subordinados à **Diretoria Executiva**
- Compostos pelos **gestores** e **Alta Administração**
- Governança estabelecida mediante **decisões colegiadas**, garantindo o **alinhamento** com os **objetivos estratégicos**

ESTRATÉGICOS

COMITÊ DE RISCOS

COMITÊ DE
CONDUTAS ÉTICAS

COMITÊ DE POLÍTICA
CRÉDITO

COMITÊ DE
PROJETOS

COMITÊ DE PRODUTOS
E SUSTAINABILITY

Subcomitês:

- Ativos e Passivos (ALCO)
- ESG
- Apreçamento de Instrumentos Financeiros
- Precificação

Subcomitê de
Investigação Corporativa

Subcomitê de Gestão
de Mudanças

TÁTICOS

COMITÊ
DE PLD

COMITÊ DE COMPLIANCE,
CONTROLES INTERNOS
E GESTÃO DE PERDAS

COMITÊ
DE CLIENTES

COMITÊ
DE TI

COMITÊ DE
DESEMPENHO
E PESSOAS

COMITÊ DE
CRÉDITO

Subcomitês:

- Gestão de Mudanças de TI
- Governança de Dados

Subcomitês:

- Superior
- Área

ESTATUÁRIOS

COMITÊ DE
AUDITORIA

COMITÊ DE
REMUNERAÇÃO

EXTRAORDINÁRIO

COMITÊ
DE CRISE

ESTRUTURA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

No Banco Mercantil, a Gestão de Riscos é guiada pela antecipação de cenários. O processo é dinâmico e envolve mapeamento, apuração, consolidação e análise dos valores em risco. Isso permite o monitoramento da exposição e da disponibilidade de capital. Para apoiar a decisão do Comitê de Riscos e da Diretoria, são gerados relatórios com dados quantitativos e qualitativos sobre o desempenho e os números do Banco.

PRINCIPAIS CATEGORIAS DE RISCO RELACIONADAS À ATIVIDADE DO BANCO MERCANTIL:



Mercado



Liquidez



Crédito



Operacional
e Legal



Social



Ambiental



Climático



Estratégia



Conduta



Cibernético



Reputação
e Imagem



Conformidade



Compliance



DECLARAÇÃO DE APETITE A RISCOS (RAS)

É essencial para a tomada de decisões, pois define os riscos aceitáveis para atingir os objetivos estratégicos. O documento também é importante para criar planos de ação quando ajustes são necessários para alcançar resultados.

O acompanhamento do apetite a riscos é feito por meio de painéis de controle, alertas periódicos e relatórios de gestão de riscos e desempenho da instituição.

CONTROLES INTERNOS

A Política Institucional do Sistema de Controles Internos orienta a realização dos controles, sendo revisada anualmente e aprovada pelo Conselho de Administração. Avaliações internas e externas são feitas constantemente para garantir o funcionamento do sistema. Se forem encontradas vulnerabilidades, são feitas recomendações para correção e melhoria.

GESTÃO DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS

Atua para garantir a resiliência do grupo. É baseada na Política Institucional de Gestão da Continuidade dos Negócios, aplicada a todo o Grupo Mercantil. O escopo inclui três áreas com governança e controles próprios:

- Continuidade de Tecnologia
- Continuidade dos Pontos de Atendimento
- Continuidade de Negócios (Administração Central)

RISCO CIBERNÉTICO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A atuação do Banco Mercantil ocorre em quatro frentes listadas a seguir:

Estrutura de Gerenciamento de Riscos: atua de forma corporativa e multidisciplinar para identificar, mensurar, tratar e comunicar riscos de segurança cibernética.

Política Institucional de Segurança Cibernética: define diretrizes e procedimentos para proteger os ativos de informação da instituição, incluindo medidas preventivas para reduzir o risco de incidentes, detectar e responder a ameaças, e garantir a continuidade das operações em caso de ataques, minimizando perdas e danos à capacidade produtiva.

Prevenção para colaboradores: promove a conscientização e capacitação dos colaboradores por meio de um programa contínuo de treinamento que inclui vídeos, cartilhas e testes de *phishing*.

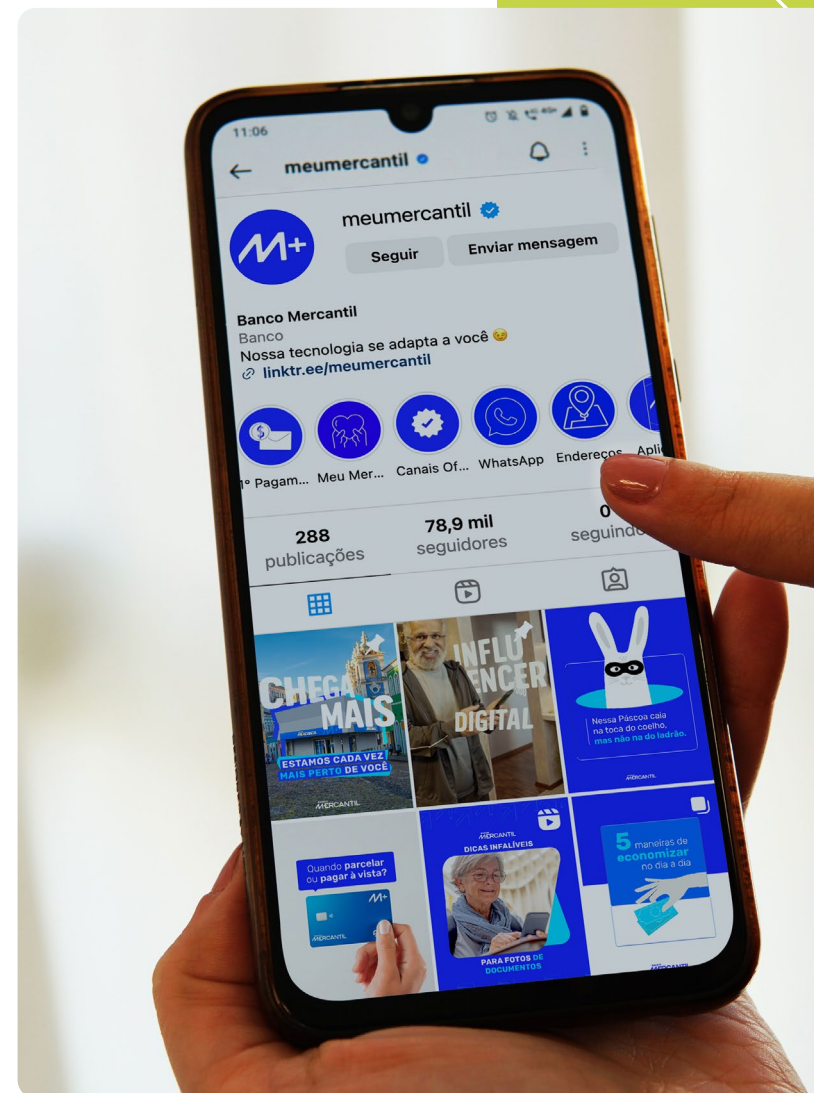
Conteúdos para clientes: colabora na produção de materiais educativos sobre segurança cibernética voltados aos clientes.

GESTÃO DE ACESSOS À IDENTIDADE

A instituição financeira define níveis de acesso para proteger dados. Colaboradores e terceiros utilizam dispositivos de autenticação como *token*, biometria e MFA (autenticação multifator). Para gestores de sistemas críticos, é feita uma Certificação Anual de Acessos para avaliar a eficácia do controle.

PREVENÇÃO A FRAUDES ELETRÔNICAS, FRAUDES DOCUMENTAIS E SOLUÇÕES DE SEGURANÇA

O monitoramento das transações nos canais digitais e a abertura de contas são realizados para a prevenção de fraudes, além de mecanismos para garantir a usabilidade e segurança de colaboradores e clientes.



CONDUTA ÉTICA E TRANSPARENTE





CÓDIGO DE ÉTICA

GRI 3-3: Ética e Integridade; 2-23, 2-24

O Código de Ética do Mercantil abrange todas as empresas do Grupo e apresenta as diretrizes da instituição aplicadas nos relacionamentos com seus diferentes públicos, em cada função e no ambiente de trabalho.

Atualizado a cada dois anos, o código foi revisado em 2023, com o aprofundamento de temas como: Segurança de dados, ESG, Assédio, Integridade, Prevenção à Corrupção, Conflito de Interesses e Relacionamento com Clientes.

O documento traz exemplos de comportamentos esperados e daqueles que não devem ser praticados e a relação de políticas e normas do Mercantil que todos devem conhecer.

O Código de Ética é aplicado a todos os colaboradores, acionistas, membros do Conselho de Administração, administradores, fornecedores, prestadores de serviços e parceiros de negócios e pode ser acessado aqui (https://bancomercantil.com.br/SobreNos/CodigoEtica/Anexos/Codigo_de_Etica.pdf)

Todos os colaboradores recebem treinamento no *onboarding* e realizam a reciclagem anual obrigatória sobre o Código e, ao final, assinam um termo confirmando sua leitura.



PESSOAS SUBMETIDAS AO CÓDIGO



- Colaboradores (administradores, empregados e estagiários);
- Terceiros (acionistas, investidores, fornecedores, prestadores de serviços e parceiros);
- Demais públicos (agentes intermediários e associados, donatários e patrocinados).



POLÍTICA DE PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO

GRI 3-3: Anticorrupção; 2-23, 205

A política visa prevenir corrupção, fraudes e danos à administração pública, seguindo boas práticas de mercado e a legislação vigente. O principal instrumento é o Treinamento de Prevenção à Corrupção: obrigatório e virtual, reforça os princípios éticos da instituição no combate a atos prejudiciais à administração pública. Em 2024, participaram 1.306 colaboradores, 36% do total.



Está em construção no Banco Mercantil uma política específica para recebimento de brindes, participação em eventos e atrações voltadas ao entretenimento. O objetivo é garantir uma governança mais estruturada para esses casos. O documento será publicado em 2025.

PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E FINANCIAMENTO AO TERRORISMO (PLDFT)

O Banco Mercantil possui um Programa de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo, baseado em princípios e diretrizes para evitar o uso da instituição em práticas ilícitas.

O programa é formalizado em políticas, procedimentos e controles, e é estruturado conforme o perfil de risco da instituição, clientes, operações, produtos e serviços. Inclui ferramentas e processos voltados à prevenção, em conformidade com a legislação vigente.



RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GRI 2-29

O Mercantil possui canais específicos para melhorar a comunicação com clientes, usuários e demais partes interessadas, como o SAC, Ouvidoria, site e materiais de Relações com Investidores e mídias sociais.

Além disso, clientes e colaboradores participam de pesquisas de satisfação periódicas para identificar melhorias nos canais de atendimento.





CANAL DE DENÚNCIA

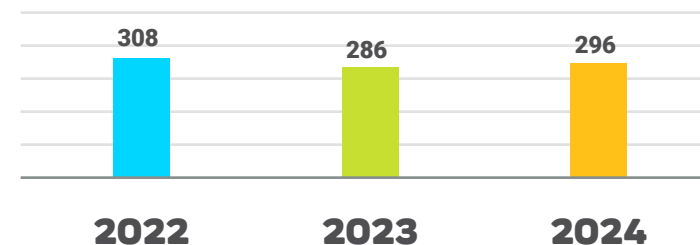
GRI 2-26, 2-29

O serviço permite a comunicação de irregularidades, funcionando 24 horas por dia, com sigilo e anonimato garantidos por fornecedor externo. O Comitê de Condutas Éticas recebe as denúncias, coordena investigações e toma as providências necessárias conforme o resultado de cada manifestação.

Todos os colaboradores estão sujeitos a medidas disciplinares em caso de descumprimento das normas do Mercantil.

Os dados obtidos a partir do Canal de Denúncias são utilizados pela instituição financeira como referência para direcionar ações, como treinamentos e a construção de estratégias de comunicação sobre políticas e princípios previstos no Código de Ética.

Registros por ano



CONTATOS DO CANAL DE DENÚNCIA

Telefone: 0800 601 8653 (atendimento terceirizado)

Website: www.contatoseguro.com.br/bancomercantil

Aplicativo: Contato Seguro

SUBCOMITÊ DE INVESTIGAÇÕES CORPORATIVAS

GRI 3-3: Ética e Integridade; Não Discriminação

É um grupo multidisciplinar, de natureza consultiva e deliberativa, e tem como função assessorar o Comitê de Condutas Éticas na condução das análises de eventos que tenham como tema possíveis indícios de inconformidade com o Código de Ética, tais como: assédio moral, sexual e discriminação, além de outros considerados de maior gravidade.

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

O documento se aplica a colaboradores e prestadores de serviços, sendo elaborado com base nos valores e no Código de Ética do Banco Mercantil. Ele consolida as diretrizes, valores e objetivos a serem seguidos nas operações com clientes e usuários.

Para dar suporte à gestão do relacionamento com clientes e usuários também são considerados:

- Cultura organizacional;
- Gestão dos canais de atendimento;
- Adequação de produtos e serviços;
- Gestão dos públicos vulneráveis;
- Capacitação de colaboradores;
- Programas de incentivo e gestão de consequências;

POLÍTICA DE GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS

Estabelece os critérios para cumprir os padrões de conduta e monitorar desvios, além das medidas disciplinares aplicáveis em caso de violação das normas pelos colaboradores.



POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

GRI 3-3: Privacidade do cliente

A gestão de privacidade e proteção de dados (LGPD) do Banco Mercantil é realizada de forma contínua com o objetivo de aprimorar e alinhar-se aos objetivos do negócio e novas vulnerabilidades. O *Data Protection Officer* (DPO), nomeado pelo Conselho, conta com o Escritório de Privacidade, que envolve profissionais de *Compliance*, Jurídico, Governança de Dados e Segurança da Informação.

O Programa de Privacidade e Proteção de Dados atende à LGPD e à crescente demanda por uso de dados, incluindo controles internos, governança, monitoramento de dados, atendimento aos direitos dos titulares, relacionamento com órgãos regulamentares, segurança da informação, comunicação e treinamento.



Buscando aprimorar a segurança da informação e mitigar riscos relacionados ao descarte inadequado de documentos físicos, em 2024, o Banco Mercantil revisou o procedimento, demonstrando o compromisso com a segurança da informação e a proteção de dados confidenciais.

Adicionalmente, com o objetivo de promover a conscientização e a capacitação de todos os colaboradores, foi realizada, no primeiro mês de 2025, uma semana de treinamento intensivo sobre a LGPD e o descarte adequado de documentos físicos, com foco na importância da segurança da informação e nas melhores práticas para esse processo. Essa iniciativa alcançou mais de mil colaboradores. Estão previstas novas rodadas ao longo do ano. As ações implementadas contribuem para a mitigação de riscos e a promoção de um ambiente de trabalho mais seguro.

CONFORMIDADE COM AUTORREGULAÇÃO DA FEBRABAN

Em 2024, o Mercantil passou por auditoria anual da Federação Brasileira de Bancos (Febraban). Foram observados 234 itens relacionados a 7 normativos. O Banco alcançou 100% de conformidade e, com isso, mantém os três selos de autorregulação: Socioambiental, Consumidor e Prevenção a Ilícitos.

O Mercantil permaneceu no Grupo 1 das instituições financeiras com melhor desempenho, ou seja, aquelas que alcançaram entre 98% e 100% de conformidade. No último ano, 25 instituições financeiras passaram pela auditoria e 17 receberam os selos.



RELAÇÃO COM O CLIENTE



RELAÇÃO COM O CLIENTE

GRI 3-3

Atualmente, o Banco Mercantil é o quinto maior pagador de beneficiários do INSS e um dos poucos bancos que participaram de todos os leilões de folha de pagamento do Instituto. Essa trajetória consolida sua vocação e expertise no atendimento a esse público.

Entre 2021 e 2024, a base de clientes da instituição financeira alcançou crescimento expressivo, principalmente devido à estratégia do Banco de combinar uma rede de atendimento físico eficiente e presente na vida dos clientes, com o fortalecimento dos canais digitais criados e adaptados especificamente para o público 50+, seu principal foco de atuação.

A empresa oferece um ecossistema cada vez mais completo, combinando crédito, assistências, seguros, entre outros serviços, por meio da utilização de tecnologia e ciência de dados para entender as necessidades desse público e de investimento na qualificação dos colaboradores para um atendimento humanizado, simples e próximo.

O objetivo estratégico do Banco Mercantil é ser o melhor ecossistema financeiro para o público 50+, muitas vezes negligenciado pelo mercado. A empresa busca oferecer a melhor experiência a esse público que tem crescido cada vez mais, representando 26% da população brasileira e com perspectiva de chegar a 30%, em 2030, segundo o IBGE.

OPÇÃO PELOS 50+

PERFIL CLIENTES PESSOA FÍSICA*



Gênero

52% Mulheres

48% Homens



Tempo de
Relacionamento

95%
Maior que 6 meses

5%
Menor que 6 meses

Faixa Etária



11%
Mais de 70 anos

17%
Entre 60 e 70 anos

14%
Entre 50 e 60 anos

18%
Entre 40 e 50 anos

21%
Entre 30 e 40 anos

19%
Menos de 30 anos

*Dados referentes a dezembro/2024





EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CLIENTES

2021

4,3 milhões

2022

6,1 milhões

2023

8,0 milhões

2024

9,0 milhões

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO DOS CLIENTES (NPS)

Em 2024, o Banco Mercantil obteve 67 pontos no NPS, destacando-se no primeiro atendimento. Esse resultado reflete o crescimento da base de clientes e o alto engajamento: 51% dos 9 milhões de clientes possuem operações de crédito com a instituição financeira.

PLATAFORMA MEU+

É um conjunto de assistências exclusivas do Grupo Mercantil, com soluções nas áreas de saúde, odontologia, educação, tecnologia e bem-estar, especialmente para o público 50+.

Desde o lançamento da plataforma Meu+, já são mais de 2 milhões de assistências ativas. Em 2024, houve um crescimento de 55% em clientes recorrentes e 120% em vendas mensais.



BENEFÍCIOS PRINCIPAIS:

➤ **Meu+ Odonto:** condições especiais em atendimentos e procedimentos odontológicos em ampla rede, incluindo limpeza, radiografia e cirurgias.

➤ **Meu+ Saúde:** consultas presenciais e telemedicina, descontos em exames, consultas e medicamentos, com até 8 dependentes sem parentesco.

➤ **Meu+ Tecnologia:** suporte fácil para uso das redes sociais, configuração do celular, instalação de aplicativos, e muito mais.

➤ **Meu+ Bem-Estar:** acesso a academias, orientação alimentar, dicas de atividade física, apoio emocional e monitoramento dos sinais vitais.

➤ **Meu+ Educação:** acesso ilimitado a cursos e dicas para ajudar no planejamento financeiro, aprender novas atividades e fazer renda extra.

AMBIENTE OMNICHANNEL

GRI 2-29

O Mercantil tem como estratégia melhorar a experiência do cliente por meio de um ecossistema integrado, garantindo fácil acesso e uma jornada única de conexão com os canais de atendimento.

CANAIS DISPONÍVEIS PARA O CLIENTE



- Pontos de Atendimento presencial
- WhatsApp
- Redes sociais
- Website
- App Mercantil
- Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)
- Ouvidoria

DESEMPENHO NO DIGITAL

A estratégia digital, focada em facilitar o acesso e promover uma experiência personalizada, tem sido um dos principais pilares do crescimento do Banco.

Em 2024, o Mercantil alcançou 70% da originação de crédito por canais digitais, um salto significativo em relação aos 10% de 2021.

Desse total, 39% foram realizados via WhatsApp, com uma jornada simplificada para clientes mais familiarizados com a plataforma.

Já 31% da originação ocorreram através do aplicativo, especialmente desenvolvido para o público 50+. O app mais do que dobrou sua base de usuários em 2024.



SOLUÇÕES FINANCEIRAS

O portfólio do Mercantil oferece soluções diversificadas e alinhadas às necessidades dos clientes e que podem ser agrupadas em três categorias: crédito, seguros e investimentos.

GRI 2-6



CRÉDITO

- ▶ Empréstimo consignado
- ▶ Cartão consignado
- ▶ Antecipação saque-aniversário do FGTS
- ▶ Empréstimo pessoal
- ▶ Cartões de crédito
- ▶ Capital de giro



SEGUROS E ASSISTÊNCIAS

- ▶ Plano Odontológico
- ▶ Seguro de vida e acidentes pessoais
- ▶ Seguro residência
- ▶ Cartões
- ▶ Seguro prestamista
- ▶ Educação



INVESTIMENTOS

- ▶ Crédito de Depósito Bancário (CDB)
- ▶ Fundo de investimento
- ▶ Letras financeiras
- ▶ Corretora de valores
- ▶ Poupança
- ▶ Depósito a prazo com garantia especial (DPGE)



OUVIDORIA E CONDUTA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

GRI 2-25, 2-26, 2-29

O Banco Mercantil mantém uma Ouvidoria focada em resolver as manifestações dos clientes de forma rápida, definitiva e acolhedora. Além disso, incentiva a negociação para evitar prejuízos e a judicialização de questões, buscando soluções ágeis por meio do diálogo.

TRATAMENTO DAS INFORMAÇÕES RECEBIDAS

A Ouvidoria do Banco Mercantil utiliza as queixas recebidas para identificar padrões e tendências, ajudando a melhorar produtos, serviços e processos internos. As manifestações são classificadas e analisadas para entender as causas e impactos dos problemas.

As queixas são encaminhadas aos setores responsáveis e acompanhadas, sendo fornecido retorno ao cliente sobre as medidas adotadas. As informações são compartilhadas também com a alta administração por meio de relatórios periódicos, visando melhorar a gestão e a transparência.

Os principais indicadores de eficiência da Ouvidoria buscam:

- Assegurar que o cliente e o usuário de produtos e serviços sejam atendidos e que as queixas trazidas por consumidores, reguladores e órgãos de defesa do consumidor tenham soluções definitivas.
- Cumprir exigências legais e regulamentares, com evidenciação de eventuais deficiências detectadas para o desenvolvimento de atividades.
- Estabelecer metas para o avanço satisfatório da missão da Ouvidoria.
- Definir padrões de atendimento eficazes e geração de dados estatísticos e analíticos para a alta administração do Banco.
- Proporcionar visibilidade para que as demais áreas do negócio possam monitorar seus próprios níveis de desempenho, com base nas queixas trazidas por consumidores, reguladores e órgãos de defesa do consumidor.
- Destacar oportunidades de melhoria no atendimento e indicar proposições de medidas corretivas ou de aprimoramento.



BANCO MERCANTIL*

Manifestações registradas*

2022	2023	2024
46.573	61.776	89.896

* Apesar do aumento no volume de manifestações, o percentual de reclamações em relação ao número de clientes tem se mantido estável. A Ouvidoria tem atuado na desjudicialização de demandas por meio de retornos simples e próximos, junto a clientes e órgãos.

Ouvidoria

2022	2023	2024
21.665	30.420	37.000

Tempo médio de resposta da Ouvidoria

2022	2023	2024
4,7 dias úteis	3,9 dias úteis	3,9 dias úteis

REGISTROS NO BANCO CENTRAL

Demandas Bacen registradas

2022	2023	2024
4.639	7.606	15.273

Tempo médio de resposta pelo Bacen

2022	2023	2024
1,8 dia útil	2,4 dias úteis	4,2 dias úteis

CONSUMIDOR.GOV

Demandas canal Consumidor.gov*

2022	2023	2024
4.741	3.304	4.785

* Serviço do Governo Federal que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solucionar conflitos de consumo pela internet.

Tempo médio de resposta pelo Consumidor.gov

2022	2023	2024
5,2 dias corridos	5,4 dias corridos	6,9 dias corridos

ÓRGÃOS DE DEFESA
CONSUMIDORQuantidade total de demandas nos órgãos
de defesa do consumidor registradas:

2022	2023	2024
15.420	20.242	32.755

Tempo médio de resposta pelos órgãos
de defesa do consumidor:

2022	2023	2024
5,7 dias corridos	6,4 dias corridos	7,6 dias corridos

* O crescimento do banco como um todo, somado à criação de novos produtos e serviços contribuiu significativamente para o número crescer

SATISFAÇÃO
DO CLIENTE

Os atendimentos prestados pela Ouvidoria são avaliados pelos clientes e usuários de produtos e serviços, em dois quesitos: nível de satisfação com a solução apresentada e nível de satisfação com o atendimento prestado.

De maneira geral, ao longo dos anos, obtivemos uma nota média de 4,41 em uma escala máxima de 5.

Satisfação
com a soluçãoSatisfação com
o atendimento

2022 4,49

4,33

2023 4,53

4,30

2024 4,20

4,50



CONTATO COM A OUVIDORIA

0800 7070 384



INCLUSÃO FINANCEIRA

O Banco Mercantil atende principalmente pessoas físicas, especialmente beneficiários do INSS e aquelas com mais de 50 anos das classes C, D e E. Muitos desses clientes não tinham, até então, acesso a serviços bancários. Nesse sentido, o Banco desempenha um papel importante na bancarização e inclusão social. Para oferecer um atendimento simples e de qualidade, investe em tecnologia e disponibiliza atendimento físico com profissionais treinados para esclarecer dúvidas de forma humanizada.

CLASSIFICAÇÃO SOCIOECONÔMICA NO BRASIL

Em 2015, a Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (ABEP) criou o “Critério de Classificação Econômica Brasil” (Critério Brasil), atualizado periodicamente. O modelo classifica as famílias em grupos com base na renda permanente. A última atualização, publicada em 2024, apresenta a classificação mais recente:

Estrato Socioeconômico	Renda Média (R\$)
A	26.811,68
B1	12.683,34
B2	7.017,64
C1	3.980,38
C2	2.403,04
DE	1.087,77

ATENDIMENTO ÉTICO E PERSONALIZADO DO BANCO MERCANTIL

GRI 3-3: Saúde e Segurança do Consumidor; 416-1

📈 **Classificação de clientes vulneráveis:** o Banco, a partir das características de cada cliente, classifica seu score de vulnerabilidade que varia entre alto, médio ou baixo, indicando sua capacidade de compreensão para tomada de decisão.

📈 **Abordagem personalizada:** o atendimento é ajustado para respeitar o perfil do cliente, com foco nas suas necessidades.

📈 **Treinamento e certificação:** colaboradores recebem treinamento com certificação *Suitability* para oferecer soluções financeiras alinhadas aos objetivos e momento de vida dos clientes.

📈 **Respeito ao perfil do cliente:** o cumprimento de metas não deve comprometer a avaliação das necessidades reais do cliente.



EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Nos últimos anos, o Mercantil tem criado comunicações orientativas, materiais educativos gratuitos focados em gestão financeira e prevenção contra golpes. O conteúdo, disponível no site, redes sociais do Banco e acesso pelo aplicativo do cliente, inclui vídeos, planilhas, artigos e testes de conhecimento. No Youtube, vídeos curtos abordam temas como aposentadoria e dicas de segurança financeira, com uma linguagem simples e acessível.



MEU BOLSO EM DIA

Iniciativa da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), o programa de educação financeira Meu Bolso em Dia busca ajudar os brasileiros a gerenciar melhor seu dinheiro e tomar decisões financeiras mais conscientes. Disponibiliza conteúdos educativos, ferramentas interativas, dicas de planejamento e cursos gratuitos para promover o uso responsável do crédito e incentivar a organização das finanças pessoais. Em 2024, o Mercantil passou a apoiar a iniciativa oferecendo os conteúdos a colaboradores e clientes.

GENTE E CULTURA ORGANIZACIONAL



GENTE E CULTURA ORGANIZACIONAL

GRI 3-3: Gente e cultura organizacional

O Banco Mercantil foi reconhecido, mais uma vez, em 2024, como uma das Melhores Empresas para Trabalhar, de acordo com o *Great Place To Work* (GPTW). A certificação avalia a cultura da empresa e como os colaboradores percebem a organização, com foco em valores, confiança, inovação e eficácia da liderança.

A empresa é a 4ª melhor na categoria “Instituições Financeiras”, subindo duas posições em relação ao ano anterior, devido ao ambiente de trabalho e à transformação cultural vivenciada nos últimos anos. Principais fatores que contribuem para esse desempenho:

Mudanças culturais:

- Foco em diversidade, respeito e crescimento profissional.
- Incentivo à inovação sem medo de cometer erros.
- Valorização do bem-estar, saúde mental e produtividade dos colaboradores.

Estímulo ao uso de novas tecnologias:

- Investimentos em inovação e digitalização para ser o melhor ecossistema finan-

ceiro para o público 50+.

- Melhorias na agilidade dos processos e nas relações de trabalho, resultando em maior engajamento da equipe.

Capacitação contínua:

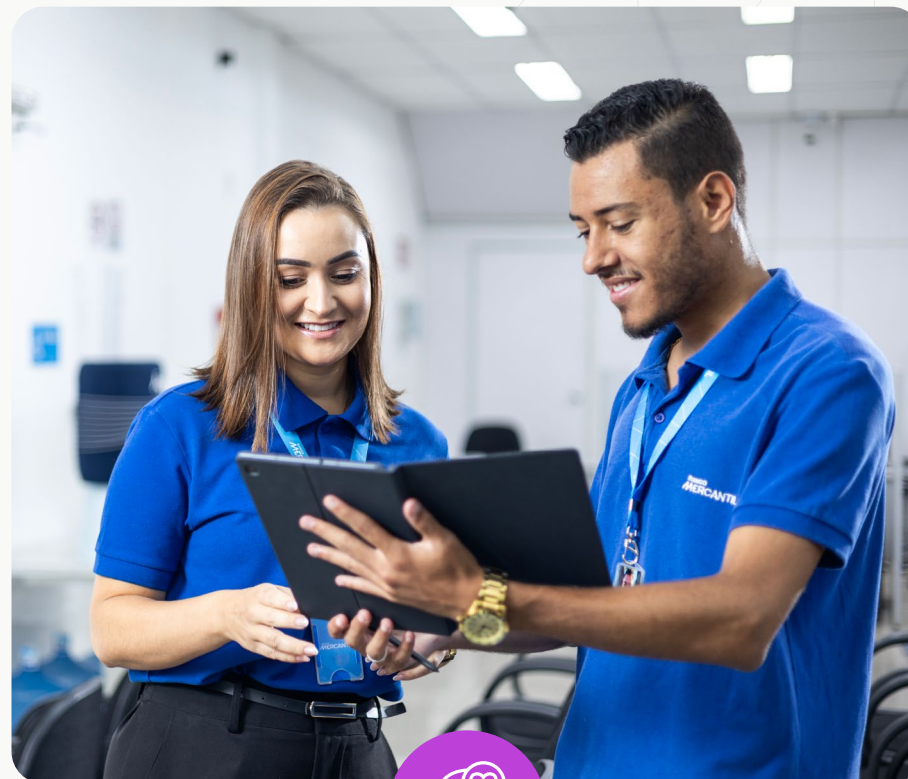
- Grande investimento em treinamentos para o crescimento pessoal e profissional dos colaboradores.
- Fortalecimento do compromisso com o desenvolvimento contínuo da equipe.

Saúde Mental:

- Prioridade para um ambiente mentalmente saudável.
- Ações para equilibrar vida pessoal e trabalho, oferecer cuidados de saúde mental e promover um ambiente de trabalho compreensivo.

Diversidade e Inclusão:

- Proporção de mulheres superior a 50%.
- Programas como Vagas 50+ e ações de sensibilização sobre inclusão.
- Adoção de modelo de trabalho híbrido (aplicável à sede) e melhorias na acessibilidade.



SAÚDE MENTAL

GRI 403-6

O Banco Mercantil recebeu o selo Mental Health do GPTW com 84 pontos, superando a média das 150 melhores empresas participantes, que é de 81 pontos. O reconhecimento é exclusivo para empresas que participam dos *rankings* GPTW Brasil, e valoriza as organizações que se destacam no cuidado com a saúde emocional de seus colaboradores.

O resultado é um reflexo das práticas de gestão e da cultura da instituição financeira, que priorizam o bem-estar dos colaboradores, criando um ambiente que favorece o desenvolvimento e a expressão plena das habilidades de cada um.



COLABORADORES PRÓPRIOS*

GRI 2-7,405-1

Ano	2022	2023	2024
Empregados	2828	3005	3096
Estagiários	341	339	334

*Posição considerando o mês de dezembro de cada ano.

Gênero	Mulheres	Homens	Tota/Taxa
2022	1417	1411	2828
2023	1550	1455	3005
2024	1685	1411	3096

Estado	Feminino	Masculino	Total Geral
BA	39	21	60
DF	22	20	42
GO	40	27	67
MG	945	872	1817
MS	26	24	50
MT	32	9	41
RJ	-	1	1
SP	574	432	1006
SE	4	3	7
AL	3	2	5
Total Geral	1685	1411	3096

*Sem estagiários

Região			
Centro-Oeste	120	80	200
Nordeste	46	26	72
Sudeste	1519	1305	2824
Total Geral	1685	1411	3096

Jornada de 6 horas

Estado	Feminino	Masculino	Total Geral
BA	25	14	39
DF	17	13	30
GO	31	14	45
MG	680	444	1124
MS	22	17	39
MT	26	7	33
RJ	-	1	1
SP	445	303	748
SE	3	3	6
AL	2	2	4
Total Geral	1251	818	2069

*Sem estagiários

Região	Feminino	Masculino	Total Geral
Centro-Oeste	96	51	147
Nordeste	30	19	49
Sudeste	1125	748	1873
Total Geral	1251	818	2069

*Sem estagiários

Jornada de 8 horas

Estado	Feminino	Masculino	Total Geral
BA	14	7	21
DF	5	7	12
GO	9	13	22
MG	265	428	693
MS	4	7	11
MT	6	2	8
SP	129	129	258
SE	1	-	1
AL	1	-	1
Total Geral	434	593	1027

*Sem estagiários

Região	Feminino	Masculino	Total Geral
Centro-Oeste	24	29	53
Nordeste	16	7	23
Sudeste	394	557	951
Total Geral	434	593	1027

*Sem estagiários



* Para as tabelas acima foram considerados os colaboradores ativos em 31/12/2024. Devido ao segmento da organização (Financeiro/Bancário), foram considerados colaboradores em tempo integral aqueles com jornada de 8h/dia. Colaboradores em tempo parcial atuam em jornada de 6h/dia. A empresa não conta com colaboradores com contrato de trabalho temporário.



COLABORADORES POR LOCAL DE TRABALHO

Pontos de Atendimento	2049
Call Center	20
Data Center	10
Sede Administrativa	1017
Total	3096

TRABALHADORES QUE NÃO SÃO EMPREGADOS

GRI 2-8

Contrato	Feminino	Masculino	Total Geral
Aprendiz	126	28	154
Estagiário	205	129	334
Estatutário	7	30	37
PJ	-	17	17
Total Geral	338	204	542

ADMISSÃO DE NOVOS COLABORADORES, POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E REGIÃO

GRI 401-1 a, 405-1

Gênero	Quantidade	%
Feminino	126	57,85%
Masculino	505	42,15%
Total Geral	1198	100%

Faixa Etária	Quantidade	%
Entre 20 e 30	652	54,42%
Entre 31 e 40	423	35,31%
Entre 41 e 50	97	8,10%
Entre 51 e 60	20	1,67%
Menor que 20	6	0,50%
Total Geral	1198	100%

Região	Quantidade	%
Centro-Oeste	112	9,35%
Nordeste	49	4,09%
Sudeste	1037	86,56%
Total Geral	1198	100%

ROTATIVIDADE POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E REGIÃO

GRI 401-1 b, 405-1

Gênero	Quantidade	Rotatividade
Feminino	485	30,19%
Masculino	504	34,71%
Total Geral	989	32,33%

Faixa Etária	Quantidade	Rotatividade
Entre 20 e 30	676	43,39%
Entre 31 e 40	202	20,91%
Entre 41 e 50	52	19,39%
Entre 51 e 60	32	17,90%
Entre 61 e 70	17	23,31%
Menor que 20	8	290,91%
Maior que 70	2	16,78%
Total Geral	989	32,33%

Região	Quantidade	Rotatividade
Centro-Oeste	77	42,23%
Nordeste	14	29,42%
Sudeste	898	31,75%
Total Geral	989	32,33%





DIVERSIDADE E INCLUSÃO

GRI 3-3 Diversidade e igualdade de oportunidades; não discriminação

O Mercantil acredita que “Diferenças Somam”, promovendo um ambiente de trabalho mais humano, empático e colaborativo. Essa abordagem fortalece o respeito às particularidades dos colaboradores e impulsiona soluções inovadoras para a empresa.

Principais ações em 2024

- Combate ao preconceito e letramento sobre diversidade e inclusão.
- Cartilhas educativas sobre o tema, divulgadas ao longo do ano.
- Uso dos canais de comunicação para reforçar o respeito à diversidade em datas comemorativas.

Inclusão de Pessoas com Deficiência

- Parceria há quase 20 anos com instituições para identificação de talentos com deficiência.
- Sensibilização e suporte no processo de contratação e adaptação ao trabalho.

Impactos e mudanças

- Diagnóstico de diversidade e inclusão iniciado em 2021.
- Resultados ajudaram a melhorar processos de seleção, gestão de equipes e desenvolvimento profissional.
- No setor bancário, historicamente masculino, o Mercantil avançou na equidade de gênero:
 - Mais de 50% dos colaboradores são mulheres
 - Mais de 40% das lideranças são mulheres



DIVERSIDADE

GRI 405-1

RAÇA/COR

Tipo Funcional	Amarela	Branca	Indígena	Não informado	Parda	Preta	Não informado	Não declarado	Total Geral
Diretoria	0,0%	46,5%	0,0%	3,5%	27,1%	0,0%	22,9%	0,0%	100,0%
Superint/Gerente/Consult	0,0%	78,4%	0,0%	0,1%	20,6%	0,9%	0,0%	0,0%	100,0%
Coord/Superv/Espec	2,0%	63,6%	0,0%	0,0%	27,8%	6,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Administrativo	1,7%	55,0%	0,2%	0,3%	35,5%	7,1%	0,2%	0,0%	100,0%
Comercial	1,5%	67,4%	0,0%	0,0%	26,1%	5,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Operacional	1,9%	56,8%	0,1%	0,1%	33,3%	7,7%	0,1%	0,0%	100,0%
Estagiário	0,2%	56,5%	0,5%	0,3%	32,9%	9,6%	0,1%	0,0%	100,0%
Total Geral	1,6%	58,8%	0,1%	0,2%	32,0%	7,1%	0,2%	0,0%	100,0%

FAIXA ETÁRIA

Tipo Funcional	Entre 20 e 30	Entre 31 e 40	Entre 41 e 50	Entre 51 e 60	Entre 61 e 70	Maior que 70	Menor que 20	Total Geral
Diretoria	0,0%	25,0%	41,7%	25,0%	8,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Superint/Gerente/Consult	4,6%	30,8%	25,7%	27,6%	9,6%	1,8%	0,0%	100,0%
Coord/Superv/Espec	6,2%	33,8%	33,5%	19,6%	6,3%	0,6%	0,0%	100,0%
Administrativo	33,7%	42,4%	13,4%	7,1%	2,8%	0,6%	0,0%	100,0%
Comercial	61,0%	26,2%	6,2%	4,3%	2,0%	0,4%	0,0%	100,0%
Operacional	65,3%	27,5%	3,1%	2,5%	1,3%	0,1%	0,2%	100,0%
Estagiário	91,3%	5,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,5%	100,0%
Total Geral	54,7%	29,0%	8,1%	5,3%	2,2%	0,4%	0,4%	100,0%

GÊNERO

Tipo Funcional	Feminino	Masculino	Total Geral
Diretoria	16,7%	83,3%	100,0%
Superint/Gerente/Consult	34,3%	65,7%	100,0%
Coord/Superv/Espec	36,8%	63,2%	100,0%
Administrativo	49,3%	50,7%	100,0%
Comercial	47,4%	52,6%	100,0%
Operacional	58,9%	41,1%	100,0%
Estagiário	58,7%	41,3%	100,0%
Total Geral	53,0%	47,0%	100,0%

PCD/REABILITADO

Tipo Funcional	Não	PCD	Reabilitado	Total Geral
Diretoria	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Superint/Gerente/Consult	99,7%	0,3%	0,0%	100,0%
Coord/Superv/Espec	99,4%	0,6%	0,0%	100,0%
Administrativo	82,6%	17,1%	0,3%	100,0%
Comercial	99,9%	0,1%	0,0%	100,0%
Operacional	98,7%	1,1%	0,2%	100,0%
Estagiário	99,5%	0,5%	0,0%	100,0%
Total Geral	95,3%	4,6%	0,1%	100,0%

PROFISSIONAIS 50+

O Mercantil busca ser o melhor ecossistema financeiro para o público 50+ e, para alcançar esse objetivo valoriza não só os clientes que estão nessa fase da vida, mas também os profissionais dessa faixa etária. Por isso, criou o projeto Vagas 50+, oferecendo oportunidades de trabalho para essas pessoas. Em 2024, 20 pessoas com esse perfil foram contratadas.

VAGAS PARA PROFISSIONAIS 50+

2022	2023	2024
5	17	0*

* Em 2024, não foram criadas vagas exclusivas para o público 50+. Contudo, a empresa tentou priorizar esse público durante as contratações.

PROFISSIONAIS 50+ ADMITIDOS EM 2024

Gênero	Total	Percentual
Feminino	12	60
Masculino	8	40

* Posição não considera estagiários.





RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

O Mercantil prioriza o recrutamento interno para valorizar seus colaboradores. O processo seletivo é ágil e digital, permitindo que candidatos aprovados enviem documentos via aplicativo, sem papel ou deslocamento.

A tecnologia também reduziu o tempo de espera na contratação ao longo dos últimos anos. Atualmente, a maioria das assinaturas é automatizada. Além disso, o Banco Mercantil

responde a todos os candidatos, garantindo transparência e agilidade, o que rendeu o Selo Gupy para a empresa nos últimos três anos.

O Selo Gupy é uma iniciativa que reconhece empresas com no mínimo 90% de *feedback* para quem se candidata a uma vaga. A avaliação considera ainda que 90% das vagas publicadas externamente estejam ativas.



PROGRAMA DE ESTÁGIO

O estágio é uma importante porta de entrada de futuros colaboradores no Mercantil. Muitas de suas lideranças atuais iniciaram carreira na empresa por meio do programa. Em 2024, foram efetivados 172 estagiários, superando os 149 registrados no ano anterior.

Para otimizar o programa, o Banco revisa constantemente a seleção e o acompanhamento dos participantes. Em 2023, foi criado o programa Acelera em Ação

que permitiu a estagiários desenvolverem projetos aplicáveis ao negócio, com mentoria de profissionais experientes. Durante seis meses, eles se reuniram semanalmente para viabilizar as iniciativas.

Em 2024, o Acelera em Ação foi vencedor do Prêmio Ser Humano, concedido pela Associação Brasileira de Recursos Humanos – Seção Minas Gerais (ABRH-MG), na categoria Premiados Jovem.



JOVEM APRENDIZ

GRI 2-8

O Mercantil contratou 163 jovens aprendizes em 2024. O programa recebe estudantes de 18 a 24 anos incompletos, que são contratados por até dois anos, para funções como suporte ao público, auxílio em terminais eletrônicos e organização de arquivos nas agências e atividades administrativas.

Tipo de contrato	2022	2023	2024
Contrato com entidade	66	152	169
Contrato direto Mercantil	5	5	3
Total	71	157	172



PLANEJAMENTO DE CARREIRA E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

GRI 3-3 Capacitação e educação; 404-2, 404-3

O Banco Mercantil adota o modelo de carreiras em Y, oferecendo dois caminhos de desenvolvimento: técnico e gerencial. A média de promoção é de 2,3 anos, com a primeira promoção nas agências ocorrendo em 2,3 anos.

Reconhecimentos incluem promoções, movimentações internas e efetivação de estagiários, com base na avaliação de desempenho. A partir de 2023, a instituição financeira passou a adotar duas janelas de movimentação ao longo do ano. Em 2024, 233 colaboradores foram promovidos, o que corresponde a 21,14% dos elegíveis.

CICLO DE DESENVOLVIMENTO 2024

O Ciclo de Desenvolvimento no Mercantil apoia o crescimento profissional dos colaboradores e a evolução da equipe. Para as lideranças, oferece uma avaliação objetiva dos liderados, identifica áreas de melhoria e alinha os resultados às expectativas da organização. As tabelas abaixo ilustram os percentuais de participação dos colaboradores:

Tipo Funcional	Concluído	Pendente	Total Geral
Diretoria	100,0%	0,00%	100,0%
Superint/Gerente/Consult	100,0%	0,00%	100,0%
Coord/Superv/Espec	94,35%	5,65%	100,0%
Comercial	94,35%	5,65%	100,0%
Administrativo	99,44%	0,56%	100,0%
Operacional	91,85%	8,15%	100,0%
Total Geral	95,19%	4,81%	100,0%

Gênero	Concluído	Pendente	Total Geral
Feminino	95,52%	4,48%	100,0%
Masculino	94,83%	5,17%	100,0%
Total Geral	95,19%	4,81%	100,0%



POLÍTICA DE REMUNERAÇÃO

Atrair e reter os melhores talentos é fundamental para o Banco Mercantil. Nossa política de remuneração, construída com base nas melhores práticas do mercado e em ferramentas globais, reflete esse compromisso. Valorizamos a transparência e o trabalho em equipe, criando um ambiente onde cada colaborador se sente reconhecido e motivado a crescer. O programa de Participação nos Lucros e Resultados (PLR) reforça essa cultura, unindo os esforços de todos na busca por um futuro ainda mais promissor, com oportunidades reais de crescimento, alinhando os interesses dos colaboradores aos objetivos da organização.

BENEFÍCIOS

GRI 401-2, 403-6

No Banco Mercantil, acreditamos que nossos colaboradores são nosso maior patrimônio. Por isso, investimos em um pacote de benefícios completo e competitivo, que vai além das exigências legais. Buscamos constantemente as melhores práticas do mercado financeiro para garantir o bem-estar e a satisfação de nossa equipe, oferecendo um ambiente de trabalho acolhedor e oportunidades de desenvolvimento profissional.

MEU BEM-ESTAR

Criado em 2021, o programa oferece apoio confidencial e especializado nas áreas emocional, social e legal, proporcionando aos nossos colaboradores um ambiente de trabalho mais acolhedor e seguro.

BOLSA EDUCACIONAL

Oferece 160 bolsas (80 para primeira graduação e 80 para pós-graduação), com reembolso de até 50% das mensalidades.

PARCERIAS COM INSTITUIÇÕES DE ENSINO

Garantem descontos e condições especiais para colaboradores e seus familiares, combináveis com o programa Bolsa Educacional.

WELLHUB (GYMPASS)

Plataforma de bem-estar que visa promover a saúde e o bem-estar dos colaboradores, oferecendo acesso a diversas atividades físicas, de bem-estar, *mindfulness*, terapia, nutrição e qualidade do sono.

PLANO DE SAÚDE

Colaboradores e dependentes têm acesso ao plano com coparticipação; custo integral para filhos até 18 anos na modalidade enfermária e possibilidade de *upgrade* custeado pelo colaborador.

PLANO ODONTOLÓGICO

Disponível para todos os colaboradores e seus filhos até 18 anos, com custo integral coberto pelo Banco para dependentes e baixo custo para colaboradores.

PLANO DE PREVIDÊNCIA PRIVADA

Todos os colaboradores têm acesso, com possibilidade de contribuição complementar.

REQUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

Profissionais dispensados sem justa causa têm direito a reembolso para cursos de requalificação.

SEGURO DE VIDA

Custeado integralmente pelo Banco Mercantil, com cobertura superior a R\$ 134 mil.

AUXÍLIO CRECHE/BABÁ

Apoio aos pais e mães com filhos com idade de 0 à 5 anos promovendo a conciliação entre a vida profissional e a parentalidade.

LICENÇA MATERNIDADE E PATERNIDADE

GRI 401-2, 401-3

Acreditamos que uma cultura de trabalho genuinamente inclusiva reconhece e apoia integralmente a igualdade parental. Por isso, oferecemos licença maternidade estendida de 180 dias e licença paternidade estendida de 20 dias. Essa iniciativa demonstra nosso profundo compromisso em proporcionar aos nossos colaboradores o suporte essencial para harmonizar suas responsabilidades familiares e profissionais.

COLABORADORES COM DIREITO AO BENEFÍCIO

Ano	2022	2023	2024
Mulheres	1.417	1.550	1.711
Homens	1.411	1.455	1.425
Total	2.828	3.005	3.136

Benefício	Saíram de licença	Retornaram de licença	Retornaram e permaneceram após 12 meses	Taxa de retenção	Taxa de retorno ao trabalho
Licença Maternidade	75	72	47	61,84%	96%
Licença Paternidade	44	44	29	80,56%	100%
Total	119	116	76	-	-



PROGRAMA BEBÊ A BORDO

Lançado em 2024, oferece acolhimento às mães durante a saída da licença maternidade e após o retorno ao trabalho. A iniciativa também é direcionada a mães adotivas. Ao todo, 41 mulheres foram beneficiadas pelo programa no último ano.



TEMPO DE DEDICAÇÃO

O programa Tempo de Dedicção, criado em 2020, homenageia os profissionais que completam 1, 5, 10, 15 e 20 anos ou mais na empresa. Em 2024, 911 colaboradores foram reconhecidos e, em 2023, foram 992. Atualmente, 215 profissionais têm 20 anos ou mais de atuação no Mercantil.

SAÚDE E SEGURANÇA

A saúde, a segurança e o bem-estar de nossos colaboradores são prioridades no Banco Mercantil. Por isso, promovemos anualmente a campanha de vacinação contra a gripe e apoiamos ações de bem-estar como, por exemplo, campanhas de prevenção do Outubro Rosa e do Novembro Azul. Além disso, oferecemos um pacote completo de benefícios e ações de bem-estar que inclui:

- Ampliação das licenças maternidade e paternidade;
- Complementação de auxílio-doença previdenciário e acidentário;
- Seguro de vida em grupo;
- Segurança bancária;
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio;
- Exames médicos específicos;
- Assistência médico-hospitalar;
- Programa de retorno ao trabalho;
- Prevenção de acidentes de trabalho;
- Prevenção à violência contra a mulher e mecanismos de prevenção de conflitos no ambiente de trabalho.



MODELOS DE TRABALHO

O Mercantil adota três regimes de trabalho para a sede: híbrido (três dias presenciais), 100% remoto e 100% presencial, de acordo com a natureza das atividades. Essa definição também considera a escuta dos colaboradores para garantir seu bem-estar e desenvolvimento. Aos profissionais remotos, é fornecida uma ajuda de custo para despesas como internet.



TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

GRI 404-1, 404-2

A Academia Mercantil é uma plataforma virtual de aprendizagem para capacitação de colaboradores e estagiários. Utiliza algoritmos para sugerir atividades personalizadas e gamificação para incentivar o aprendizado. Em 2024, foram registradas 214.961 horas/aula, com uma média de 63,5% horas/aula por pessoa.

HORAS DE TREINAMENTO

2022	114.146 horas
2023	265.400 horas
2024	214.961 horas

MÉDIA POR COLABORADOR

2022	39,99 horas
2023	87,10 horas
2024	63,50 horas

NÚMERO DE HORAS DE TREINAMENTO POR GÊNERO

Gênero	Total de horas	Média p/ colaborador
Feminino	120.7 mil horas	49,91 horas
Masculino	94.2 mil horas	46,54 horas

NÚMERO DE HORAS DE TREINAMENTO POR CATEGORIA FUNCIONAL

Categoria funcional	Total de horas
Agente Rede	6.100
Assistente	10.658
Consultor	684
Coordenador	5.541
Diretor	5
Escriturário	26.764
Especialista	4.063
Estagiário	27.714
Gerente	11.991
Gerente Comercial	14.199
JR	8.498
Outros	3.361
PL	10.248
SR	7.098
Superintendente	275
Supervisor	833
TR	119
Agente Rede	76.745
Diretor/VP	65

TREINAMENTO SOBRE ÉTICA E INTEGRIDADE

Desde 2023, a Academia Mercantil possui uma trilha de conteúdo sobre *Compliance*, acessível aos colaboradores. Cartilhas, vídeos e canais para contato em caso de dúvidas também estão disponíveis na intranet da empresa. O tema faz parte, ainda, da agenda de *onboarding* dos recém-contratados pelo Banco. Ao longo de 2024, foram registrados mais de 1.842 acessos a esses conteúdos. Os treinamentos também são obrigatórios para fornecedores em processo de contratação.

Também com o objetivo de ampliar as conversas sobre ética, integridade e conformidade, a área de *Compliance* ganhou espaço no programa Café com o Diretor, que reúne liderança e equipes, sendo mais uma oportunidade de compartilhamento de informações e esclarecimento de dúvidas.



RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA



POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE AMBIENTAL, SOCIAL E CLIMÁTICA

GRI 2-22

A PRSAC (Política de Responsabilidade Ambiental, Social e Climática) é aprovada pelo Conselho de Administração e pela Diretoria do Mercantil e conta com a gestão da Diretoria de Riscos e *Compliance* para coordenar as ações e administrar os riscos nessas dimensões.

A política define os princípios, estratégias e diretrizes sociais, ambientais e climáticas que devem ser seguidos nos negócios, atividades e processos do Banco, bem como no relacionamento com as partes interessadas.

Além disso, o documento orienta a gestão dos impactos sociais, ambientais e climáticos das operações do Banco de forma estruturada, considerando os seguintes aspectos:

- Gestão adequada de resíduos;
- Mapeamento e estudo contínuo de oportunidades de maior eficiência no consumo de energia e recursos naturais da empresa;
- Adoção de critérios sociais, ambientais e climáticos na concessão, análise e gestão do crédito;
- Adoção de processo de avaliação de fornecedores e prestadores de serviços.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

- A instituição financeira classifica clientes conforme a Exposição Social, Ambiental e Climática, variando de “A” (alto risco) a “C” (baixo risco).
- A pior classificação parcial prevalece.
- Casos de alta exposição são analisados por comitês antes da concessão de crédito.

ATIVIDADES NÃO FINANCIADAS

- O Banco Mercantil não financia atividades atreladas a exploração de jogos de azar e apostas, exceto casas lotéricas; extração de madeira em florestas nativas; produção de carvão vegetal – florestas nativas; fabricação de equipamento bélico pesado; extração de amianto; extração de carvão mineral e empresas cuja atividade incentive a prostituição.

ALERTAS ESPECÍFICOS

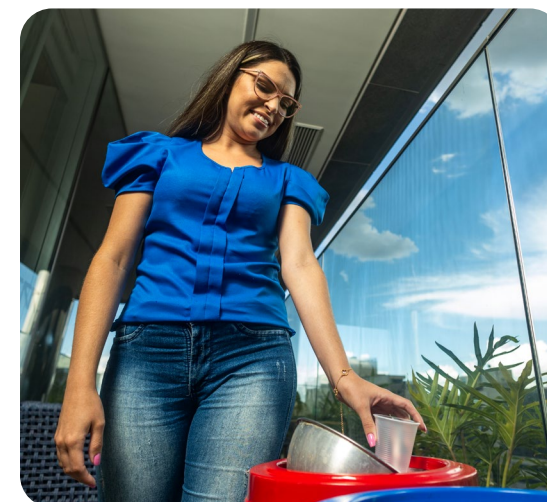
- **Alerta trabalhista:** aplicado a pessoas condenadas por trabalho análogo à escravidão, com base em dados do Ministério do Trabalho.
- **Alerta ambiental:** direcionado a responsáveis por áreas degradadas em MG e SP e proprietários de terrenos embargados pelo Ibama.

MONITORAMENTO DE PESSOAS EXPOSTAS NA MÍDIA (PEM)

- O Banco monitora nomes associados a crimes ambientais, exploração sexual, trabalho escravo e infantil, utilizando listas restritivas de fornecedores externos.

COMPROMISSO COM A TRANSPARÊNCIA E GOVERNANÇA DA CELEBRAÇÃO DE CONTRATOS

- Os contratos de produtos e serviços do Mercantil incluem cláusulas socioambientais para garantir que clientes e terceiros conheçam a PRSAC, a legislação ambiental e trabalhista e os requisitos legais mínimos para utilização de recursos tomados. Clientes e fornecedores relevantes para a gestão de Riscos Socioambientais preenchem a Declaração Socioambiental e Anticorrupção. Esse documento autodeclaratório informa sobre as práticas sociais e ambientais da contraparte, possibilitando avaliar a gestão socioambiental e compreender os riscos envolvidos no relacionamento. A assinatura deste documento assegura que a decisão de estabelecer o relacionamento considerou as práticas declaradas, mitigando também o risco legal.





MEIO AMBIENTE

GRI 2-22

CONSUMO DE ENERGIA

A substituição de lâmpadas fluorescentes por LED e a adoção do *home office* e trabalho híbrido foram ações adotadas nos últimos anos que contribuíram para a redução do consumo de energia na organização.

ENERGIA LIMPA E MUDANÇA CLIMÁTICA

Desde 2018, o Banco Mercantil tem implementado fontes de energia renovável em suas unidades, utilizando Centrais Geradoras Hidrelétricas (CGHs) e parques solares. Atualmente, todas as agências em Minas Gerais já operam com energia limpa e a expansão segue em andamento. Em 2023, 70% das unidades utilizavam essas fontes, reduzindo as emissões de CO₂ em 408,229 toneladas anuais. Já em 2024, 75% das unidades faziam uso de fontes renováveis, gerando uma diminuição de emissões de 394.624 kg de CO₂.

ECONOMIA DE ENERGIA EM RELAÇÃO AO ANO ANTERIOR

2022 123.602 KWH

2023 105.904 KWH

2024 41.528 KWH

REDUÇÃO DE EMISSÃO DE CO₂ (EM TONELADAS)

2022 487,11

2023 408,22

2024 394,624





LOJAS DIGITAIS PAPERLESS

Há quase 10 anos, o Banco Mercantil adotou a modalidade *paperless* em sua rede de atendimento, eliminando a necessidade de impressão e armazenamento de documentos. Com *tablets* e plataforma digital, a solução reduz o consumo de papel e torna o atendimento ao cliente mais eficiente.

REDUÇÃO DE CONSUMO DE PAPEL (TONELADAS)

2022 14,45

2023 16,5

2024 6,8*

*Redução comparada a 2022

GESTÃO DE RESÍDUOS

A destinação adequada de resíduos tem contribuído para minimizar os impactos gerados pela organização. Os colaboradores também participam de ações de sensibilização voltadas ao uso adequado de recursos do ponto de vista ambiental e social.

Resíduo	2022	2023	2024
Equipamentos eletrônicos	7.392 kg	53.110 kg	40.100 kg
Lâmpadas	200 unidades	-	-
Papel	39,2 toneladas	32,9 toneladas	8,7 toneladas



CONSUMO DE ÁGUA

O uso de arejadores nas torneiras e a regulagem das válvulas de descarga ajudaram a reduzir o consumo de água na sede do Banco Mercantil. Os arejadores diminuem o fluxo de água em 57%. A adoção do trabalho híbrido e remoto também contribuiu para a redução. Com a mudança para o novo prédio, essas práticas seguem contribuindo com a maior eficiência no consumo de água. Em 2023, o consumo foi de 40 mil m³ em todas as unidades. Já em 2024 foram consumidos 34 mil m³.

REDUÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA NA SEDE ADMINISTRATIVA (MIL M³)

2022 4.360

2023 3.184

2024 3.838

*Redução comparada a 2022

SOCIAL

PATROCÍNIOS E DOAÇÕES

O Banco Mercantil apoia iniciativas voltadas ao público 50+ por meio de sua Política de Doação e Patrocínios, criada em 2021. A política estabelece regras e diretrizes para garantir transparência e alinhamento com os objetivos da instituição. Ao longo dos últimos anos, a aplicação dos critérios adotados tem ganhado maior amadurecimento e divulgação.

O documento segue diretrizes estabelecidas na Política de Prevenção à Corrupção, no Código de Ética e nas normas internas, atendendo à legislação vigente. Em 2024, o Banco destinou R\$ 5,19 milhões a patrocínios e doações, beneficiando 40 iniciativas. O montante representa um aumento de quase quatro vezes em relação a 2023, quando foi investido R\$ 1,13 milhão em 26 projetos sociais, por meio de aportes diretos, leis de incentivo e doações.

PRINCIPAIS INICIATIVAS APOIADAS



ORQUESTRA FILARMÔNICA DE MINAS GERAIS

A instituição é dedicada à música clássica e à promoção de concertos. Desempenha papel fundamental na valorização da cultura e na formação de público para a música erudita em Minas Gerais. Sua atuação também inclui a realização de visitas de estudantes da rede pública e ações de popularização da música de concerto. No ano de 2024, o Banco Mercantil destinou à orquestra R\$ 750 mil.



ASSOCIAÇÃO MÁRIO PENNA

É uma organização sem fins lucrativos dedicada ao apoio e tratamento de pacientes com câncer. Oferece assistência médica, psicológica e social, além de promover a prevenção e conscientização sobre a doença. Atua de modo efetivo para proporcionar cuidados essenciais e melhorar a qualidade de vida de pacientes e suas famílias. O Banco Mercantil destinou, em 2024, R\$ 736 mil à Associação Mário Pena.



CAMPANHA DE POPULARIZAÇÃO DO TEATRO E DA DANÇA

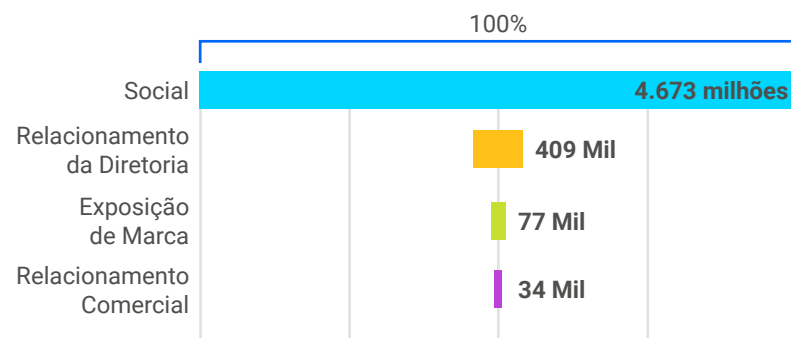
A Campanha de Popularização do Teatro e da Dança, que já está em sua 50ª edição, é uma iniciativa que busca tornar essas manifestações artísticas mais acessíveis ao público, oferecendo ingressos a preços reduzidos. Ela promove o envolvimento de diferentes públicos com a cultura e valoriza a arte como forma de expressão e educação. No ano de 2024, o Banco Mercantil destinou para essa iniciativa R\$ 300 mil.



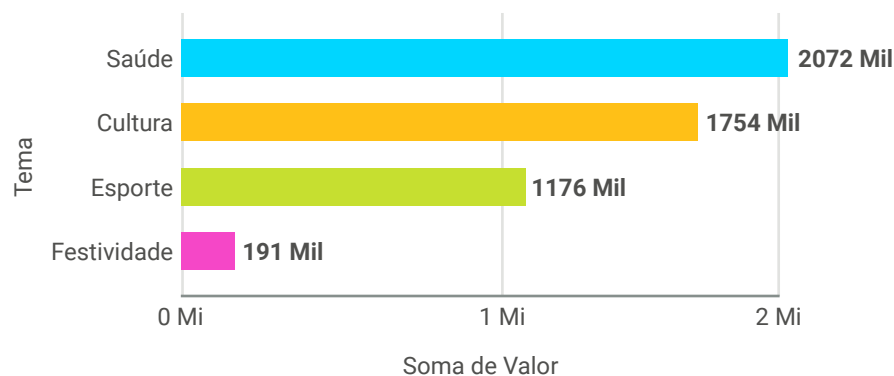
Outras iniciativas apoiadas pelo Banco Mercantil podem ser vistas no link: <https://sustentabilidade.bancomercantil.com.br/projetos-apoiados/>

DESTINAÇÃO DE DOAÇÕES E PATROCÍNIOS

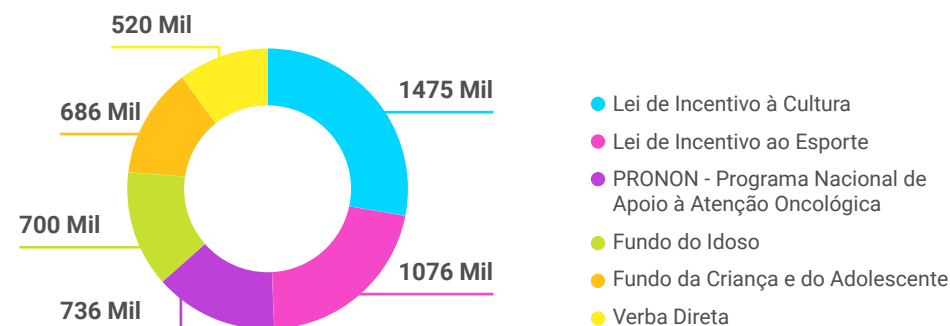
Investimento por tipo de projeto



Valor investido por tema de projeto



Valor por tipo de repasse



Solicitação de Patrocínio



Valores investidos por mês



2º PRÊMIO MERCANTIL DE JORNALISMO

A edição 2024 destacou trabalhos sobre o tema “O valor da pessoa idosa”. O objetivo foi combater o etarismo e promover uma visão mais respeitosa desse público.

Os prêmios totalizaram R\$ 90 mil, distribuídos entre as categorias de mídia impressa, *online* e *podcast/rádio*, com valores de R\$ 12 mil para os primeiros lugares e R\$ 6 mil para os segundos colocados.

O evento busca valorizar a experiência dos idosos e estimular um debate sobre a importância do respeito a essa população, com a contribuição dos meios de comunicação para uma sociedade mais inclusiva.

A comissão de jurados avaliou os trabalhos com base em critérios como relevância, qualidade técnica e originalidade.



CAMPANHA DE DOAÇÃO DE SANGUE

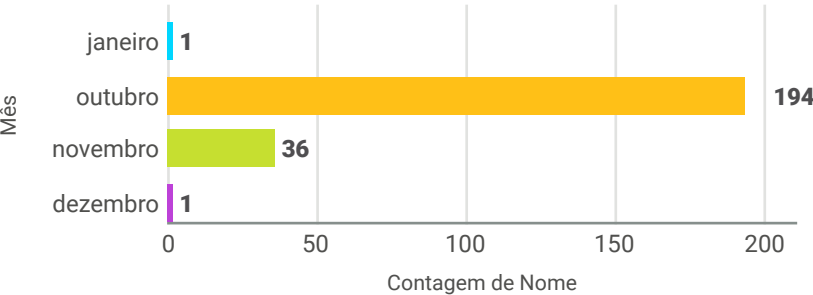
O Banco Mercantil acredita no engajamento para transformar a sociedade, envolvendo seus colaboradores em ações voluntárias que impactam a vida das pessoas. Uma dessas iniciativas é o incentivo à doação de sangue, um gesto simples que pode salvar vidas.

Atualmente, apenas 1,8% da população brasileira doa sangue, enquanto o ideal, segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), é ter entre 3,5% e 5% de doadores em cada país. Para mudar essa realidade, a instituição financeira criou o Banco de Doadores de Sangue, conectando colaboradores dispostos a ajudar.

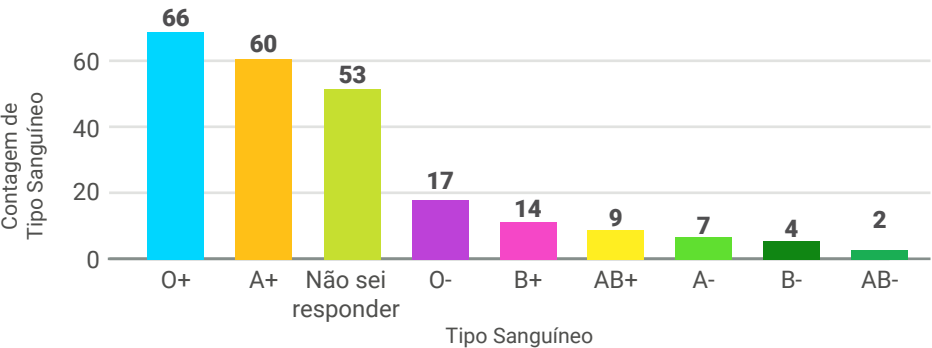
A iniciativa mobiliza a rede cadastrada para atender a solicitações de doação e facilita a participação em campanhas, reforçando o compromisso com a responsabilidade social.

RESULTADO DA CAMPANHA EM 2024

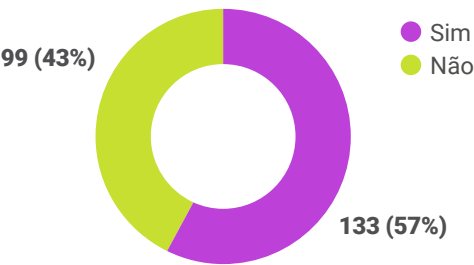
Cadastros por mês



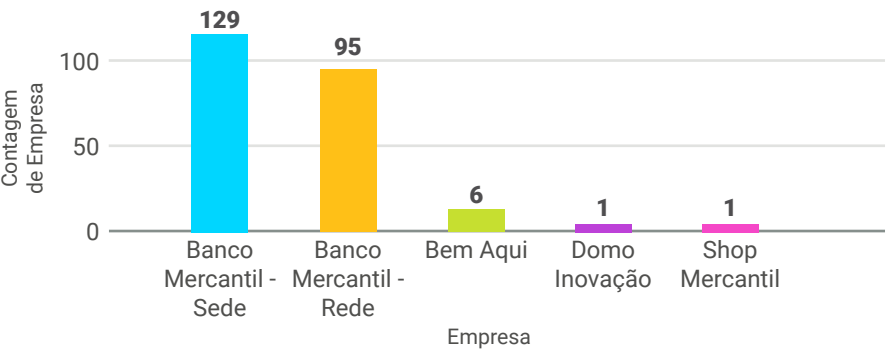
Doadores por tipo sanguíneo



Era doador antes do projeto



Doadores por empresa





FORNECEDORES

RELACIONAMENTO COM TERCEIROS E FORNECEDORES

O Banco adota critérios formais para garantir transparência e imparcialidade nas contratações, respeitando a legislação e considerando as necessidades organizacionais, qualidade dos serviços, reputação e alinhamento com seus valores. Além disso, realiza diligências na contratação e supervisão de terceiros para assegurar a idoneidade e manter um ambiente ético.

NORMAS E POLÍTICAS PARA RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

- Política de Compras
- Política Institucional de Prevenção à Corrupção
- Política Institucional de Segurança Cibernética
- Política Institucional de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática
- Código de Ética
- Política Conheça o seu Parceiro

SEGURANÇA FÍSICA E PATRIMONIAL

GRI 3:3 Práticas de segurança

O Mercantil possui dispositivos de segurança em sua rede de atendimento, cumprindo a legislação vigente e as melhores práticas de mercado. Também implementa programas e procedimentos preventivos para proteger clientes, visitantes, colaboradores, bens e ativos.

RESPONSABILIDADE NA CADEIA DE FORNECIMENTO

GRI 3:3 Avaliação ambiental de fornecedores

A contratação de fornecedores inclui análise econômico-financeira e conformidade com a legislação trabalhista e ambiental. Os contratos têm termos de responsabilidade e cláusulas para garantir o cumprimento de todos os requisitos. O processo de homologação também promove a adesão a práticas socioambientais e avalia riscos nessa área, estabelecendo os controles necessários.



DESEMPENHO ECONÔMICO



DESEMPENHO ECONÔMICO

DESTAQUES FINANCEIROS DE 2024



Lucro líquido

R\$ 752,2 milhões

(+ 78,7% em relação ao ano anterior)



Carteira de crédito

R\$ 17,1 bilhões (+ 22,4%)



Retorno sobre o Patrimônio Líquido (ROAE)

41,3%



PRODUTOS E SERVIÇOS



80,7% de produtos colateralizados
(Antecipação do Saque Aniversário do FGTS
e empréstimo consignado INSS)

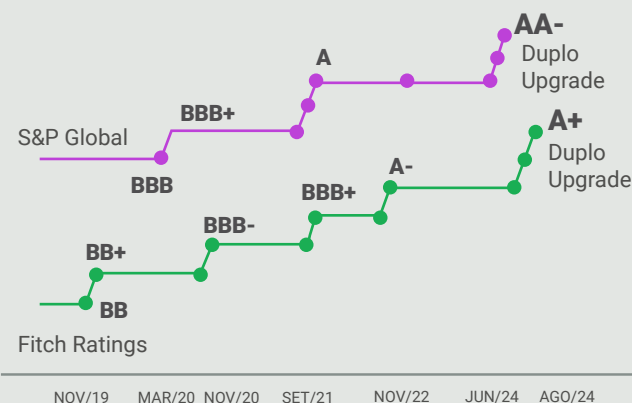


Receitas de prestação de serviços somando
R\$ 690,0 milhões (+ 19,7%)



70% das operações de crédito realizadas
por canais digitais

CLASSIFICAÇÃO DE RISCOS – RATINGS



TRANSPARÊNCIA



Trimestralmente, o Mercantil publica relatórios financeiros destinados a acionistas, investidores, analistas de mercado e interessados.

Os reportes fornecem indicadores sobre a evolução do negócio com informações detalhadas disponíveis no site de Relações com Investidores (<https://ri.bancomercantil.com.br/>).



CENÁRIO ECONÔMICO BRASILEIRO

INFLAÇÃO

▶ A inflação em 2024 foi de **4,83%**, acima da meta estabelecida pelo Banco Central (cerca de 3,0%), mas com uma desaceleração em relação aos anos anteriores. O controle da inflação foi um dos objetivos principais da política econômica, com o Banco Central mantendo as taxas de juros elevadas.

INADIMPLÊNCIA DAS FAMÍLIAS

▶ A inadimplência das famílias brasileiras continuou a ser uma preocupação em 2024, com cerca de **76% das famílias** com algum tipo de dívida em atraso. A alta dos juros impactou negativamente o orçamento das famílias, dificultando o pagamento de dívidas.

CRESCIMENTO DO PIB

▶ O Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil cresceu **3,4%** em 2024, impulsionado por setores como serviços e agronegócio.

MERCADO DE TRABALHO

▶ A taxa de desemprego caiu para **6,2% no quarto trimestre de 2024**, um dos menores índices dos últimos anos. No entanto, a qualidade do emprego ainda foi um desafio, com cerca de **40%** dos empregos sendo informais.

TAXA DE JUROS

▶ A taxa básica de juros, a Selic, apesar de ter simulado uma tendência de queda, tornou a elevar-se e encerrou o ano de 2024 em **13,25%**. Essa taxa elevada continuou a afetar diretamente o consumo das famílias e o custo do crédito.

MERCADO EXTERNO

▶ O Brasil teve um *superávit* comercial de **US\$ 74,5 bilhões** em 2024, impulsionado principalmente pelas exportações de commodities como soja, minério de ferro e petróleo. O câmbio variou ao longo do ano, com o dólar oscilando entre **R\$ 4,80** e **R\$ 5,20**.

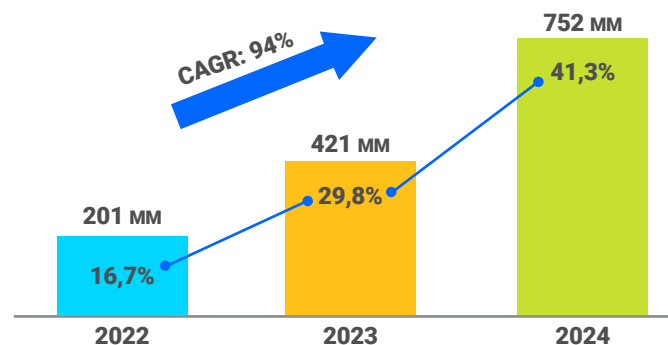
EXPECTATIVAS DE INVESTIMENTOS

▶ Os investimentos estrangeiros diretos totalizaram **US\$ 71,1 bilhões**, alta de 13,8% em relação a 2023, principalmente em setores como tecnologia, energia renovável e infraestrutura.

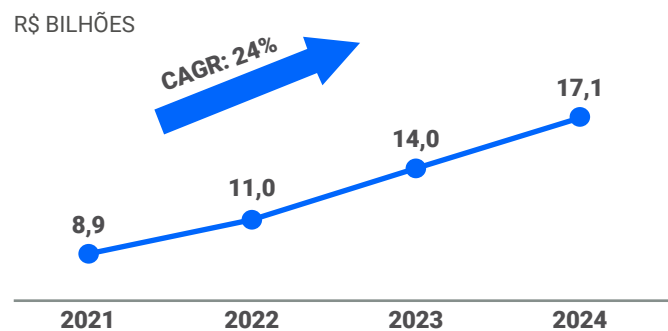
SETOR PÚBLICO E GASTOS GOVERNAMENTAIS

▶ O governo federal manteve a meta de reduzir as contas do governo, que registraram déficit primário de **R\$ 43 bilhões** em 2024, o que representou cerca de **0,4%** do PIB. A gestão das contas públicas e a busca por reformas fiscais continuaram representando temas centrais nesse cenário.

LUCRO LÍQUIDO (ROAE)



CARTEIRA DE CRÉDITO

RECEITA DE
PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS

2022

**R\$ 435
milhões**

2023

**R\$ 576
milhões**

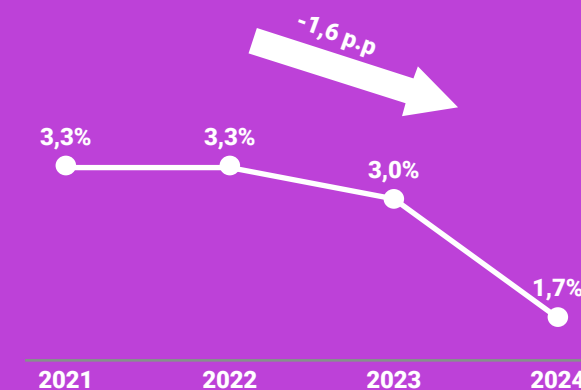
2024

**R\$ 690
milhões**

INADIMPLÊNCIA

Levantamento realizado pelo SPC Brasil aponta que, em dezembro de 2024, 41,5% dos adultos brasileiros estavam inadimplentes, o que equivale a 68,5 milhões de pessoas. Esse número representa um aumento de 1,48% em relação ao ano anterior. Mesmo nesse cenário, o Banco Mercantil apresentou patamar de excelência em suas taxas de inadimplência, como pode ser observado no gráfico a seguir. Isso se deve também à composição da carteira de crédito, com 81% de produtos de perfil colateralizado, como a Antecipação do Saque Aniversário do FGTS e o Empréstimo Consignado INSS.

OVER 90

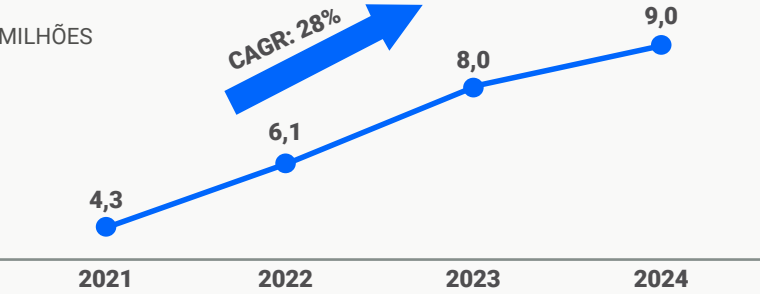


EXPANSÃO

O Banco Mercantil, atualmente o quinto maior pagador de benefícios do país, expandiu sua rede, ao longo de 2024, para 13 novos estados e 20 novos municípios. Outras 30 agências devem ser inauguradas ao longo de 2025.

O resultado do último leilão do INSS, realizado em 2024, com vigência de 2025 a 2029, mostrou também a força do Mercantil. O Banco ficou posicionado em primeiro, segundo e terceiro lugar em 22 dos 26 lotes do leilão, e adicionalmente reduzindo o custo médio dos lotes em relação ao III leilão, realizado em 2019. Esse resultado mantém o Banco em uma posição privilegiada para seguir fortalecendo sua presença nacional como um dos principais pagadores de benefícios do INSS.

CLIENTES



VALOR ECONÔMICO GERADO E DISTRIBUÍDO EM 2024

Valor econômico direto gerado e distribuído (*)	2024	2023	2022
Valor econômico direto gerado (R\$ mil)	2.070.714	1.415.457	1.032.284
Valor econômico distribuído (R\$ mil)	1.532.515	1.123.663	889.626
Pessoal (salários e benefícios dos empregados)	5 88.519	4 83.970	4 27.085
Remuneração de Capitais e Terceiros (aluguéis)	95.051	1 04.960	98.801
JCP/Dividendos aos acionistas (pagos e/ou provisionados)	2 19.420	1 30.000	57.957
Contribuição ao Governo (Impostos, Taxas e Contribuições federais, estaduais e municipais)	6 29.525	4 04.733	3 05.783
Valor econômico retido (R\$ mil)	538.199	291.794	142.658

* As informações foram extraídas da Demonstração Consolidada do Valor Adicionado (DVA - Br Gaap).





INOVAÇÃO E TECNOLOGIA



EVOLUÇÃO DO ECOSSISTEMA TECNOLÓGICO

O Banco Mercantil tem investido na transformação digital nos últimos quatro anos, adotando ferramentas do *Google Cloud* para aprimorar a experiência de atendimento. Essa iniciativa resultou em um aumento de 60% na produtividade dos colaboradores e redução de 60% nos custos operacionais com tecnologia antifraude.

A modernização foi estruturada em quatro pilares:

➤ Modernização da tecnologia: implementação do *Google Workspace*, reduzindo em 65% o uso de canais telefônicos e promovendo maior fluidez no trabalho dos colaboradores.

➤ Arquitetura e jornada de nuvem: integração com o *Google Cloud*, permitindo processamento de dados na nuvem e ganhos em capacidade e desempenho operacional.

➤ Engenharia de dados e IA generativa: utilização do *Google Vertex AI* para análise de processos de antifraude, resultando em redução de 60% nos custos operacionais.

➤ Análise de *churn* e otimização de crédito: ferramenta para identificar clientes com probabilidade de cancelarem serviços, otimização dos processos de liberação de crédito através da análise probabilística de inadimplência, ampliando oportunidades de negócio com nível de eficiência superior a 80%.

Além disso, o Banco migrou mais de 750 máquinas para o *Google Cloud* em 12 meses. Esse projeto, com duração de cinco anos, visa modernizar a infraestrutura tecnológica do banco, proporcionando maior agilidade e segurança. A primeira fase foi concluída em dezembro de 2024.

Em 2023, o Banco Mercantil já havia iniciado a migração de sua infraestrutura para o *Google Cloud*, expandindo o uso de IA, *machine learning* (aprendizado de máquinas) e análise de dados, além de fortalecer a segurança e agilizar a entrega de serviços de alta qualidade. A utilização de indicadores como DORA e CIS permite avaliar de forma contínua e estratégica a performance tecnológica, impulsionando seu aprimoramento constante.

PROGRAMA DE EXCELÊNCIA OPERACIONAL (MEX)

O programa de Excelência Operacional é uma iniciativa do Banco Mercantil que visa consolidar uma cultura de melhoria contínua nos processos internos. Baseado nas metodologias Lean e Seis Sigma, este programa tem como objetivo identificar oportunidades de aprimoramento e implementar soluções eficazes que promovam a eficiência operacional.

Em 2024, mais de 200 colaboradores da nossa equipe administrativa foram capacitados, abrangendo 50 áreas da empresa. Durante esse período, foram iniciados 47 projetos, dos quais 15 já foram concluídos.

Entre as principais ações do programa, destacamos:

01

TREINAMENTO PARA GESTORES

Capacitação direcionada para os gerentes das áreas de negócio, com foco em desenvolver a liderança e promover a conscientização que todos são peças-chave na busca pela eficiência contínua e sustentabilidade.

02

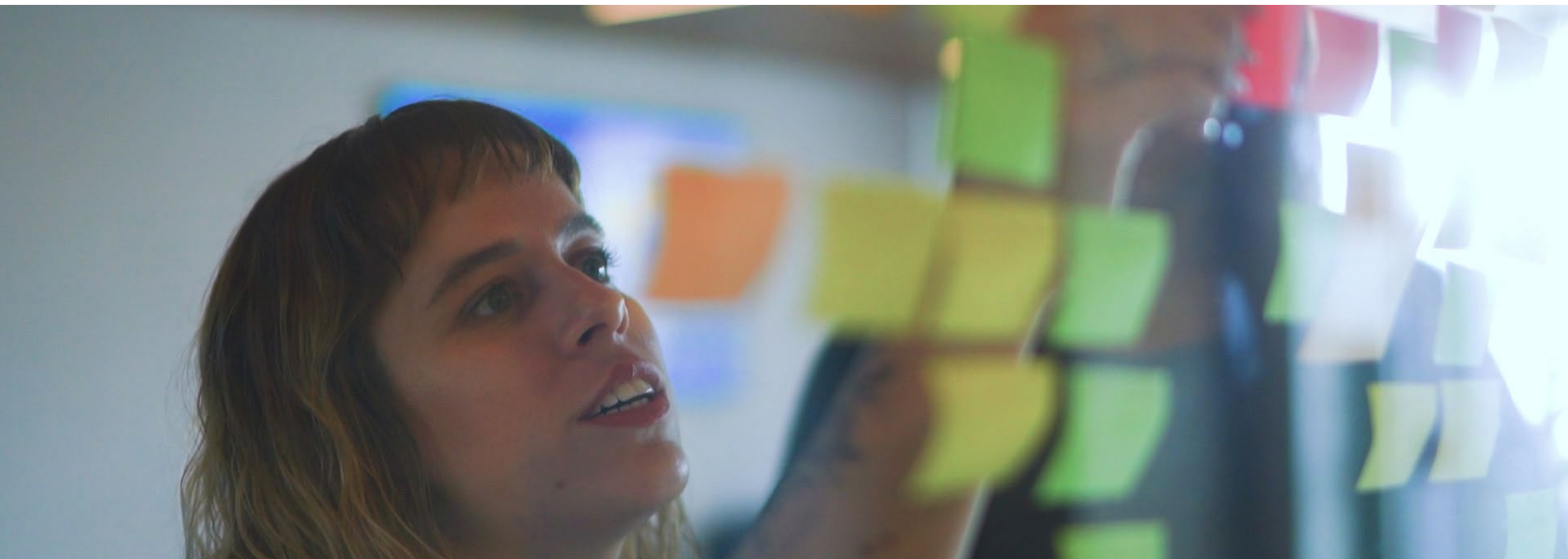
CAPACITAÇÃO YELLOW BELT E KAIZEN

Treinamentos práticos para os colaboradores, focados no desenvolvimento das habilidades para identificar desperdícios e implementar melhorias nos processos que resultem em redução de custos, aumento de agilidade e segurança nos processos.

03

FORMAÇÃO TURMA GREEN BELT

Programa avançado que formou mais de 20 colaboradores com certificação especializada. Acompanhados por mentorias, eles desenvolveram projetos significativos para a excelência operacional do banco.



ESCRITÓRIO DE PROJETOS (PMO)

É uma das principais áreas dedicadas à inovação do Banco Mercantil. Criada em 2020, acompanha ideias inovadoras desde a concepção até a aplicação prática. Seu crescimento contínuo tem contribuído para melhorias que fortalecem a sinergia entre equipes.

O Escritório de Projetos redesenhou, nos últimos dois anos, os ciclos de execução, reduzindo custos, retrabalho e aumentando a agilidade. Também ampliou a participação dos colaboradores e a satisfação com os resultados.

Em 2023, implementou o termo de abertura de projetos, garantindo mapeamento de riscos e maior transparência. A ativação da folha de negócios no sistema permitiu um controle mais preciso de custos e tempo de execução. Esses avanços foram consolidados ao longo de 2024 com reflexo na quantidade e qualidade dos projetos acompanhados.



PROJETOS ACOMPANHADOS PELO PMO

2022

349

2023

426

2024

441

GYRA +

O Banco Mercantil é sócio minoritário da Gyra+, startup de crédito digital e pioneira no *open finance* no Brasil. A aquisição, em 2022, fortaleceu a estratégia do Banco de expandir sua base tecnológica e oferecer soluções voltadas ao público 50+.

DOMO INOVAÇÃO

O Domo, *hub* de inovação do Banco Mercantil, impulsiona o crescimento por meio da integração de pessoas, inovação e startups, promovendo parcerias alinhadas às necessidades dos clientes. Em 2024, abriu vagas para profissionais de tecnologia, como desenvolvedores *Full Stack*, analistas de dados, analistas de sistemas e tech leads, reforçando sua equipe para acelerar a transformação digital do Mercantil.

ACELERA 50+

É um programa que apoia projetos de empreendedores com mais de 50 anos. O programa foi realizado durante a edição de 2024 do MaturiFest, maior festival de empreendedorismo para pessoas com mais de 50 anos da América Latina.

Em 2024, foram 16 projetos inscritos no Acelera 50+. Ao final das apresentações dos cases, foram selecionados dois projetos vencedores, premiados, cada um, com R\$ 20 mil e seis meses de consultoria especializada com profissionais do Banco Mercantil.

GLOSSÁRIO

Accountability – conjunto de práticas utilizadas por gestores de uma organização para prestar contas e assumir a responsabilidade por elas.

B3 – é a B3 S.A. - Brasil, Bolsa, Balcão, bolsa de valores brasileira sediada na cidade de São Paulo.

Carteira de crédito - soma do saldo devedor de empréstimos e financiamentos realizados pelo Banco.

Compliance – conjunto de medidas para que uma empresa opere em conformidade com a legislação vigente do setor no qual atua.

Crédito consignado – modalidade de empréstimo cujo pagamento das parcelas é descontado diretamente da folha de pagamento ou benefício do cliente.

CRM – sigla que vem da expressão em inglês *Customer Relationship Management* que, em português, significa Gestão de Relacionamento com o Cliente.

CVM - Comissão de Valores Mobiliários, autarquia vinculada ao Ministério da Economia, que tem o objetivo de fiscalizar, normatizar, disciplinar e desenvolver o mercado de valores mobiliários.

Data Protection Officer (DPO) - profissional que atua dentro de uma organização com o propósito de garantir que toda a legislação referente à proteção de dados pessoais está sendo cumprida.

Declaração de Appetite a Riscos (RAS) - documento que uma instituição financeira apresenta aos órgãos reguladores e partes

interessadas contendo os níveis de tolerância aos diferentes tipos de risco aos quais a organização está exposta.

Dividendos – parte do lucro apurado por uma empresa de modelo sociedade anônima e que é distribuída aos acionistas no final de um exercício.

ESG – sigla em inglês para *Environmental, Social and Governance* (Ambiental, Social e Governança), é um conjunto de padrões e boas práticas que avaliam se uma empresa é sustentável, socialmente responsável e bem gerida.

Google Workspace – conjunto de aplicativos integrados oferecido pela Google que pode ser personalizado com o nome de domínio da empresa interessada.

Hub de inovação - espaço físico ou virtual para conectar pessoas e ideias com o propósito de desenvolver soluções inovadoras.

IPO – sigla em inglês para Initial Public Offering e significa, em português, Oferta Pública Inicial. Ocorre quando uma empresa disponibiliza pela primeira vez oferta de suas ações na Bolsa de Valores.

JCP – sigla para Juros sobre Capital Próprio, é uma das formas de uma empresa distribuir o lucro entre os seus acionistas.

LGPD – sigla para Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. É a lei brasileira aprovada em 2018 que controla a privacidade e o uso/tratamento de dados pessoais.

Lucro líquido – é o resultado financeiro de uma empresa após subtrair todas as despesas e impostos do total de receitas.

Margem financeira – indicador que mede a diferença entre receitas e despesas financeiras.

Marketplace – plataforma digital que reúne diversos produtos e serviços.

MFA – A MFA (autenticação multifator) é uma tecnologia de segurança que usa vários fatores de autenticação para verificação de identidade quando os usuários fazem login em serviços online.

Omnichannel – estratégia que integra todos os canais de atendimento para melhorar a experiência do cliente.

Open finance – ecossistema criado pelo Banco Central para integrar dados de clientes em diferentes bancos.

Rating – avaliação de agências de risco sobre a situação financeira de uma instituição.

ROA – indicador que mede a rentabilidade dos ativos de uma empresa.

ROAE – indicador que avalia o desempenho de uma empresa com base no seu patrimônio líquido.

Suitability – análise para garantir que os produtos e serviços atendem ao perfil e objetivos do cliente.

SUMÁRIO GRI



SUMÁRIO GRI

A ORGANIZAÇÃO E SUAS PRÁTICAS DE RELATO

GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	Razão/Explicação
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	2-1 Dados da organização	Páginas 9 e 10. Sociedade Anônima de capital aberto (sociedade empresária); opera no Brasil	
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade	Banco Mercantil do Brasil S.A	
	2-3 Período de relato, frequência e ponto focal	Relatório anual, 2024	
	2-4 Reformulações de informações	Não se aplica	Não houve reformulação de informações em relação ao relato 2023.
	2-5 Verificação externa	Página 5. Somente as informações financeiras passam por auditoria externa.	

ATIVIDADES E TRABALHADORES

GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	ODS/Pacto Global
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	2-6 Atividades, cadeia de valor e relações de negócio	Páginas 9 e 42. Instituição financeira; banco múltiplo de médio porte, capital privado nacional; opera com preponderância em operações de crédito e demais serviços bancários voltados para o segmento de pessoas físicas.	-
	2-7 Empregados	Páginas 9, 49 e 50. Considera número de empregados em 31/12, de cada ano, e abrange empregados em tempo integral e parcial. A empresa não contrata colaboradores temporários.	8
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	Páginas 50 e 55. O Banco dispõe de mecanismos para o estabelecimento de critérios formais para garantir a transparência e a imparcialidade na contratação. São observados, além do cumprimento da legislação pelos contratados, critérios como as necessidades da organização, qualidade dos serviços, reputação e adequação aos valores do Mercantil.	8

GOVERNANÇA (TEMA MATERIAL)

GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	ODS/Pacto Global
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	2-9 Estrutura de governança e composição	Páginas 14 a 22	-
	2-10 Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	Os critérios adotados para nomear e selecionar os membros do mais alto órgão de governança são: I. não estar impedido por lei especial, ou condenado por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato, contra a economia popular, a fé pública ou a propriedade, ou condenado à pena criminal que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos; II - não estar condenado à pena de suspensão ou inabilitação temporária aplicada pela Comissão de Valores Mobiliários, que o torne inelegível para os cargos de administração de companhia aberta; III - atender ao requisito de reputação ilibada estabelecido pelo parágrafo 3º do artigo 147 da Lei 6.404/76; IV - não ocupar cargo em sociedade que possa ser considerada concorrente da Companhia e não ter, nem representar, interesse conflitante com o da Companhia; V - possuir capacitação técnica compatível com as funções a serem exercidas no curso do mandato; e IV - atender às condições para o exercício de cargos em órgãos estatutários ou contratuais, além de outras exigidas pela legislação e pela regulamentação em vigor do Banco Central e CVM. Além disso, o Conselho de Administração do Banco Mercantil possui membro independente nos termos do critério estabelecido no Regulamento de Listagem no Nível 1 de Governança Corporativa da B3.	16
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	Páginas 2, 3, 15 e 17	-
	2-12 Atribuições do mais alto órgão de governança no controle da gestão de impactos	O Conselho de Administração do Banco Mercantil desempenha um papel central no desenvolvimento, aprovação e atualização das declarações de valores, estratégias, políticas e objetivos relacionados ao desenvolvimento sustentável. Com base nas informações e análises fornecidas por instâncias como o Comitê de Riscos e o Subcomitê de ESG, o Conselho assegura que as estratégias da instituição estejam alinhadas com os princípios de sustentabilidade e responsabilidade corporativa, promovendo o desenvolvimento econômico equilibrado, o respeito ao meio ambiente e a inclusão social. O Conselho realiza a supervisão dos processos adotados para identificar e gerenciar os impactos da instituição na economia, no meio ambiente e nas pessoas. Esse processo é enriquecido pelo diálogo com <i>stakeholders</i> , realizado por meio de reuniões periódicas com representantes de diferentes setores da sociedade e relatórios elaborados por áreas internas responsáveis pela sustentabilidade. Os resultados desses diálogos são avaliados pelo Conselho de Administração para embasar decisões estratégicas e direcionar ações que mitiguem impactos negativos, maximizem os positivos e garantam a continuidade dos negócios de forma responsável e sustentável. O Conselho analisa, de forma regular e documentada, a eficácia dos processos adotados. Com periodicidade mínima anual, o desempenho das iniciativas relacionadas ao gerenciamento de impactos é revisado em reuniões do Comitê de Riscos, sendo os resultados apresentados ao Conselho para avaliação e, quando necessário, para a definição de ações corretivas e ajustes nas estratégias da Instituição.	-
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Página 21. Veja também resposta ao indicador 2-12.	12 e 13
	2-14 Atribuições do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Página 5. Conforme regimento interno, o Subcomitê de ESG participa da elaboração do Relatório de Sustentabilidade, cujos trabalhos são coordenados pela Gerência de Governança Corporativa e Relações com Acionistas, alocada junto à Diretoria Executiva Jurídica, Ouvidoria, Crédito e Governança Corporativa. O material é submetido à Comissão Temática, órgão consultivo de apoio ao Conselho de Administração, que recomenda a sua aprovação ao Conselho de Administração. Após aprovado pelo Conselho de Administração, o Relatório de Sustentabilidade é divulgado.	-
	2-15 Conflitos de interesse	O Banco Mercantil conta com amplo arcabouço de normas, políticas e processos que subsidiam a mitigação de conflitos de interesses, cabendo destaque ao Código de Ética, à Política Institucional Anticorrupção e à Política de Gestão de Consequências. O canal de denúncias constitui, também, importante ferramenta na identificação de eventos que configurem conflito de interesses. O gerenciamento dos conflitos compõe a pauta das reuniões do Comitê de Condutas Éticas, cujo objetivo é zelar pelo bom cumprimento dos documentos citados, a partir da avaliação e da deliberação sobre os casos de suspeitas e/ou indícios de eventuais desvios de conduta. Por meio da segregação de função, é possível prevenir ou reduzir riscos relacionados a conflitos e interesses e acúmulo de funções incompatíveis. A segregação de funções é um dos elementos do Programa de <i>Compliance</i> , sendo os processos, estrutura e atividades desenhados de forma a garantir um ambiente de controle eficiente e em linha com os princípios e melhores práticas de mercado. Por se tratar de companhia aberta aderente ao Segmento Especial de Listagem do Nível 1 de Governança Corporativa da B3, o Banco segue todas as disposições regulatórias sobre a divulgação de informações e sobre a prestação de contas dos atos dos administradores para os acionistas e para o mercado em geral.	-

GOVERNANÇA (TEMA MATERIAL)

GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	ODS/Pacto Global
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	2-16 Manifestações críticas	São realizados reportes periódicos para a Alta Administração, dentre eles o Conselho de Administração e Comitê de Auditoria, em que são abordados os principais pontos relativos ao gerenciamento do risco operacional. Isso inclui indicadores constantes da RAS e dos ICRs (indicadores-chaves de risco), bem como as deficiências de controles identificadas durante a realização do mapeamento dos processos da Instituição. São apresentadas avaliações e planos de ação considerados mais relevantes para o Banco.	-
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Página 21. O Subcomitê de ESG reporta ao Comitê de Riscos, órgão consultivo que assessorar a Diretoria Executiva. Questões relacionadas a ESG são, em primeira instância, propostas, avaliadas e submetidas pelo Subcomitê de ESG aos demais órgãos de governança do Banco. A depender da matéria, podem ser reportadas e submetidas às discussões e deliberações do Conselho de Administração. A título de exemplo, conforme dispõe o regimento interno, compete ao Conselho de Administração: "rever o sistema de governança corporativa, visando a aprimorá-lo" e "definir as estratégias de negócios, considerando os impactos das atividades do Banco na sociedade e no meio ambiente, visando à perenidade do Banco e a criação de valor no longo prazo.	-
	2-18 Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	Em conformidade com as melhores práticas estabelecidas no Código Brasileiro de Governança Corporativa, o Conselho de Administração faz, anualmente e de maneira formal, a autoavaliação colegiada e individual dos seus membros. O Conselho também avalia cada um de seus Comitês Estatutários, a Secretaria de Governança Corporativa, a Diretoria enquanto órgão executivo e os diretores individualmente, após a autoavaliação que cada órgão realiza. O processo é conduzido internamente pelo Presidente do próprio Conselho, com o apoio da Secretaria de Governança Corporativa, adotando-se como técnica de coleta de dados o preenchimento pelos avaliados de formulário individual padronizado, com questões fechadas; apenas as respostas negativas devem ser justificadas. A Secretaria de Governança Corporativa processa as avaliações e consolida os resultados, apresentando-os de forma agregada para discussão e uso pelas instâncias competentes do Banco, para encaminhamentos necessários.	-
	2-19 Políticas de remuneração	Páginas 20 e 23. A remuneração fixa dos administradores refere-se ao cumprimento das obrigações funcionais associadas aos cargos ocupados, enquanto a remuneração variável, nas formas de Participação nos Lucros, Bônus e Benefícios está vinculada à realização de objetivos estratégicos, no curto e longo prazos. O Banco acredita que a combinação entre os componentes fixos e variáveis da remuneração praticada pelo Banco atende aos desafios existentes, sem comprometer a sustentabilidade do negócio. Não há pagamentos por rescisão. O pagamento de 50% do valor da participação nos lucros e dos bônus é diferido, por três anos. Não há benefícios de aposentadoria.	10
	2-20 Processos para determinação da remuneração	O Banco adota uma política formal de remuneração, que é tratada em reuniões do Comitê de Remuneração, quando são analisados e discutidos: • Aspectos mais relevantes sobre o tema remuneração dos administradores, visando ao aprimoramento da Política de Remuneração, adotada desde 2011; • As práticas de remuneração são estabelecidas de acordo com as responsabilidades do cargo, o praticado em empresas com porte similar, o seu nível de competitividade e a exposição aos riscos, em especial dos administradores das áreas de controles internos e de gestão de riscos. Métrica de desempenho também são adotadas com base na realização das próprias funções e não no desempenho das unidades controladas ou avaliadas.	10
	2-21 Proporção da remuneração total anual	O indivíduo mais bem pago recebeu 25,95x (ou 26x) a remuneração total anual média de todos os empregados (excluindo-se o mais bem pago). O aumento percentual da remuneração total anual de todos os empregados foi de 16,99% (ou 17%), enquanto a remuneração do indivíduo mais bem pago não sofreu reajuste no período relatado.	10
	2-22 Informações sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	Páginas 2, 3, 7 e 62	12, 13
	2-23 Compromissos	Páginas 6 e 7	16
	2-24 Internalização de compromissos	Páginas 21, 30, 31, 37, 45, 49 a 52, 55, 56, 58, 60, 62, 63 e 69	8, 16
	2-25 Processos para remediação de impactos negativos	Páginas 44 e 45	12, 16
	2-26 Mecanismos para busca de informações e manifestações	Páginas 6, 30, 39, 44 e 45	16
	2-27 Cumprimento da legislação	Em 2024, não ocorreram casos de não conformidades com leis e regulamentos e, portanto, não houve registro de multas ou sanções não monetárias aplicadas.	-
	2-28 Participação em associações	O Mercantil participa das principais associações do setor e de interesse para o negócio. São exemplos: Federação Brasileira de Bancos (Febraban), Associação Brasileira de Bancos (ABBC), Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), Instituto Brasileiro de Relação com Investidores (IBRI) e a Câmara Americana de Comércio para o Brasil (Amcham).	16

ENGAJAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	ODS/Pacto Global
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	2-29 Abordagem para engajamento de partes interessadas	Página 39. O Banco Mercantil reconhece como partes interessadas as categorias que têm seus interesses direta ou indiretamente impactados pelas atividades da Instituição: clientes (aposentados, pensionistas do INSS, servidores públicos, pequenos empreendedores e demais usuários dos produtos e serviços financeiros do Banco); colaboradores (funcionários e parceiros internos que contribuem para as operações diárias e a implementação das estratégias do Banco); acionistas e investidores (partes interessadas no desempenho financeiro e na governança corporativa do Banco); alta liderança (composta por executivos e dirigentes responsáveis pela tomada de decisões estratégicas); poder público e órgãos reguladores (encarregados de supervisionar a conformidade com legislações e regulamentações do setor financeiro), associações setoriais e sindicatos (representantes de categorias profissionais e setores estratégicos relacionados às operações do Banco); fornecedores (parceiros estratégicos que garantem o suporte às operações da Instituição) e comunidades locais (grupos impactados diretamente pelas operações da Instituição). A identificação dessas categorias ocorre por meio de análises de relevância e impacto, considerando a interdependência e os interesses comuns entre a organização e os <i>stakeholders</i> .	8
	2-30 Acordos de negociação coletiva	O percentual de colaboradores cobertos por acordos de negociação coletiva é de 100%.	8

GESTÃO DE RISCOS

GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	ODS/Pacto Global
GRI 3: TÓPICOS MATERIAIS 2021	3-1 Processo para determinação do tópico material	Página 6	16
	3-2 Lista de tópicos materiais	Página 6	16
	3-3 Gestão dos tópicos materiais	Páginas 8, 13, 21, 23, 28 a 30, 34 e 47	16
GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	A sede do Banco foi construída otimizando o uso da luz natural, o que reduz consideravelmente a necessidade da geração de luz artificial. Com isso, deixamos de gerar resíduos nocivos à atmosfera, como o dióxido de carbono. Deixamos de emitir 394.624 kg de CO ₂ somente em 2024. Além da redução na emissão do dióxido de carbono, antes da implantação das ações a despesa com geração de energia era de aproximadamente 1MM a mais por ano. Periodicamente avaliamos as oportunidades no mercado para melhorar a eficiência na geração de energia, sempre buscando soluções que geram economia financeira atrelada às questões ambientais. Estão envolvidos apenas custos de pessoal, uma vez que o mapeamento está inserido na rotina da equipe. Como oportunidade, identificamos sistemas de mercado que trazem eficiência à gestão, gerando maior eficiência e redução de consumo.	13

CONDUTA ÉTICA E TRANSPARENTE

GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	ODS/Pacto Global
GRI 205: ANTICORRUPÇÃO	GRI 3-3: Abordagem de gestão	Páginas 28 a 32	16
	205-1 Operações avaliadas para riscos de corrupção	Com o intuito de avaliar o perfil das empresas com as quais o Mercantil pretende se relacionar, é realizado o processo de <i>Due Diligence</i> previamente à celebração contratual. Essas diligências são realizadas a fim de garantir a adequada idoneidade de toda e qualquer pessoa – física ou jurídica – contratada ou parceira, com o objetivo de resguardar o ambiente ético institucional, sempre em prol dos melhores interesses do Mercantil com a isenção da influência de interesses pessoais e comerciais. a - 653 análises - 100% das operações b - não foram identificados riscos significativos relacionados à corrupção identificados com base em avaliações de risco.	16
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de anticorrupção	100% dos integrantes do Conselho de Administração, da Diretoria, dos comitês e comissões temáticas do Mercantil foram comunicados e treinados em procedimentos e políticas de combate à corrupção, sendo: 9 membros do Conselho de Administração; 12 membros da Diretoria; 9 do Conselho Fiscal; 9 de Comitês Estatutários e 15 de Comissões Temáticas auxiliares ao Conselho de Administração. Todos estão na capital Belo Horizonte, sede do Banco Mercantil. A ferramenta GRC SEsuite é usada para divulgar e atualizar periodicamente administradores e colaboradores do Banco sobre normas que dispõem sobre combate à corrupção. Divulgações internas são feitas, ainda, pelos canais de comunicação do Banco, como Estação Mercantil (site corporativo interno), Comunica.In (app), grupos de WhatsApp para liderança. Pela intranet é possível acessar também o campo "Ética e Integridade" e cartilha de Prevenção à Corrupção, que apresenta orientações sobre os cuidados necessários no contato com Agentes Públicos em nome do Mercantil. Além disso, o Treinamento de Prevenção à Corrupção está disponível na Academia Mercantil, sendo item obrigatório para todos os colaboradores. Novos contratados fazem o treinamento já durante o <i>onboarding</i> . De forma complementar, periodicamente, são realizadas reciclagens de capacitação, sem prejuízo das demais ações. O número total de demais parceiros de negócio comunicados sobre procedimentos e políticas de combate à corrupção adotados pelo banco corresponde a 100%, sendo 87 correspondentes e 445 substabelecidos.	16
	205-3 Incidentes confirmados de corrupção e ações tomadas	Em 2024, não houve registros de casos relacionados à corrupção no Banco envolvendo colaboradores, parceiros ou correspondentes. Também não foram registrados casos dessa natureza no Canal de Denúncia do Mercantil.	16
GRI 206 CONCORRÊNCIA DESLEAL	GRI 3-3: Abordagem de gestão	O Mercantil entende a livre concorrência como um valor importante no ambiente de negócios e adota práticas que contribuam para o crescimento do mercado financeiro. Busca promover as condições para que a concorrência se dê de forma justa e leal, baseada em ações equitativas, mantendo a civilidade nos relacionamentos, conforme descrito em nosso Código de Ética.	16
	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Não foram localizadas ações ativas ou encerradas, vinculadas a esses temas.	16

CONDUTA ÉTICA E TRANSPARENTE

GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	Razão/Explicação	ODS/Pacto Global
GRI 207: TRIBUTOS	GRI 3-3: Abordagem de gestão	O Banco Mercantil não possui uma área de Relações Governamentais. A instituição pauta seu relacionamento com representantes de órgãos externos em padrões de honestidade e integridade, fornecendo informações fidedignas e precisas, conforme descrito em seu Código de Ética.		-
	207-1 Abordagem tributária	O Banco Mercantil realiza internamente estudos sobre as legislações aplicáveis ao seu negócio e busca, dentro de seu escopo, otimizar sua carga tributária com práticas lícitas. Como estratégia organizacional, o Banco participa do comitê tributário da Febraban.		16
	207-2 Governança, controle e gestão de risco fiscal	As estratégias fiscais do Banco Mercantil são acompanhadas pela Diretoria Executiva Jurídica, de Ouvidoria, Crédito e Governança Corporativa e pela Diretoria Executiva de Controladoria, na medida em que aplicável e dentro de suas próprias competências. Os princípios negociais do Banco Mercantil e das demais companhias sob seu controle pautam-se no dever de cumprir rigorosamente as leis tributárias e regulatórias vigentes, sempre alinhadas com as estratégias definidas pela administração do Banco, assegurando a apuração e recolhimento dos tributos devidos.		-
	207-3 Engajamento de <i>stakeholders</i> e gestão de suas preocupações quanto a tributos	O Banco Mercantil adota uma abordagem estruturada e ética para o engajamento de <i>stakeholders</i> e a gestão de preocupações relacionadas a tributos, buscando transparência, conformidade e alinhamento com os princípios de governança corporativa. Em relação ao relacionamento com autoridades fiscais, o Banco mantém uma postura colaborativa e proativa, cumprindo rigorosamente todas as obrigações tributárias e promovendo um diálogo aberto com órgãos fiscais, sempre que necessário, para garantir que suas operações estejam em conformidade com a legislação vigente. Essa interação é guiada pelo compromisso com a legalidade e a transparência, aspectos fundamentais para a consolidação de sua credibilidade institucional. Para coletar e avaliar as opiniões e preocupações dos <i>stakeholders</i> em relação a tributos, o Banco utiliza diversos mecanismos de escuta ativa, incluindo consultas e feedbacks de <i>stakeholders</i> externos, como clientes e parceiros, além de monitorar de forma contínua o ambiente regulatório e tributário. Essas interações permitem que o Banco compreenda as expectativas e necessidades das partes interessadas, incorporando tais insights em suas estratégias fiscais e operacionais. Com esse compromisso, o Banco Mercantil reforça sua responsabilidade de atuar com integridade e contribuir para o fortalecimento das práticas tributárias no país, sempre em alinhamento com os princípios de sustentabilidade e governança.	O Banco Mercantil não contava com dados consolidados disponíveis até o fechamento deste relatório.	-

GENTE E CULTURA ORGANIZACIONAL

GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	ODS/Pacto Global
GRI 401: EMPREGO	GRI 3-3: Abordagem de gestão	Páginas 51, 53 e 54	8, 10
	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	Página 50. O Mercantil tem priorizado o recrutamento interno como estratégia de valorização de seus colaboradores. É adotado um processo formal e bem estruturado com informações amplamente divulgadas internamente. Só posteriormente, caso não preenchidas, as vagas são abertas ao público externo.	8, 10
	401-2 Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização	Os benefícios concedidos pela organização são iguais para os empregados em regime de meio período e tempo integral. Páginas 53 e 54.	8, 10
	401-3 Licença maternidade/ paternidade	Página 58	5

GENTE E CULTURA ORGANIZACIONAL

GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	ODS/Pacto Global
GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL	GRI 3-3: Abordagem de gestão	Página 59	-
	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Para a gestão de SSO, o Banco Mercantil combina o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), que busca proteger e preservar a saúde do colaborador em relação aos riscos ocupacionais e o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), voltado para a segurança do trabalho. O PCMSO integra um conjunto mais amplo de iniciativas no campo da saúde, devendo estar harmonizado com o disposto nas demais Normas Regulamentadoras. O Relatório Analítico (NR-7) é uma dessas ferramentas e gera informações a partir de dados estatísticos organizados, auxiliando o médico do trabalho na tomada de decisões. Os programas abrangem todos os empregados do Banco Mercantil. Para o caso de não empregados, é realizada uma análise criteriosa a respeito da documentação comprobatória em relação às exigências das normas de saúde e segurança do trabalho. A partir do escopo das atividades a serem desenvolvidas nas dependências do Banco Mercantil, são avaliados certificação/capacitação, utilização de EPIs e seus respectivos Certificados de Aprovação.	-
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	O sistema de gerenciamento de riscos do Banco é formalizado por meio do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), que integra o inventário de riscos e o plano de ação, alinhados com outros programas e documentos legais pertinentes (NR01, NR07, NR09, NR17). Para fortalecer ainda mais a segurança no ambiente de trabalho, o Banco Mercantil mantém uma brigada de incêndio e a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio (Cipa), cuja função é crucial o monitoramento do ambiente e na colaboração com a área de Saúde e Segurança do Trabalho para minimizar os riscos existentes. Os colaboradores podem se manifestar em relação a incidentes de trabalho por meio do Canal de Denúncias. O Banco Mercantil se compromete a tratar todas as manifestações com a máxima seriedade, respeito e confidencialidade da fonte e das informações, promovendo uma cultura onde a denúncia é vista como um ato de responsabilidade, livre de represálias. Adicionalmente, o Mercantil oferece ao colaborador acesso à plataforma Wellhub, que conecta os colaboradores à melhor rede de parceiros para atividades físicas, mindfulness, terapia, nutrição e qualidade do sono.	-
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	No relatório analítico do PCMSO são compiladas todas as ações de saúde realizadas no ano anterior e definidos indicadores críticos de acompanhamento da saúde, análise de sua evolução, investigação dos fatores que influenciaram no seu resultado e proposição de novas ações para o ano seguinte. O médico responsável pelo PCMSO deve elaborar relatório analítico do Programa, anualmente, contendo: número de exames clínicos realizados; número e tipos de exames complementares realizados; estatística de resultados anormais dos exames complementares, categorizados por tipo do exame e por unidade operacional, setor ou função; incidência e prevalência de doenças relacionadas ao trabalho, categorizadas por unidade operacional, setor ou função; informações sobre o número, tipo de eventos e doenças informadas nas CAT referentes a colaboradores; análise comparativa em relação ao relatório anterior e discussão sobre as variações nos resultados. Para não empregados, é realizada uma análise criteriosa a respeito da documentação comprobatória em relação às exigências das normas de saúde e segurança do trabalho, considerando o escopo das atividades a serem desenvolvidas nas dependências do Banco Mercantil.	8
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes à saúde e segurança do trabalho	Os PGRs e PCMSOs de cada unidade são disponibilizados no sistema de Gerenciamento da Rede de Atendimento (GRA) para consulta sempre que os colaboradores necessitarem de esclarecimentos sobre saúde e segurança do trabalho. O Mercantil adota mecanismos para consultar os trabalhadores sobre possíveis riscos ocupacionais, abordando a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa) se pertinente e realiza a comunicação aos trabalhadores com relação aos inventários de riscos e ao plano de ação do PGR, PCMSO e AET. O relatório analítico do PCMSO é apresentado e discutido com os responsáveis pela segurança e saúde no trabalho no Mercantil, incluindo a Cipa, para que as medidas de prevenção sejam adotadas. Além disso, realiza palestras informativas e campanhas durante a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat) e em ações desenvolvidas no decorrer do ano. Entre os temas tratados recentemente estão saúde mental, bem-estar, ergonomia, doenças crônicas, campanhas de imunização/vacinação, entre outras. Recomendações e orientações são feitas aos colaboradores nos exames ocupacionais sobre prevenção de acidentes, adoecimentos e agravos.	8

GENTE E CULTURA ORGANIZACIONAL

GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	ODS/Pacto Global
GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	O Mercantil promove treinamento adequado para os representantes nomeados da Cipa antes da posse, conforme NR 5.7.1 e seus designados. É realizado, ainda, treinamento de Combate a Incêndios para os brigadistas. Todos os colaboradores participam de treinamentos online sobre ergonomia, posturas durante as atividades laborais e regulação de mobiliário e acessórios. Na Sipat, também ocorrem palestras com temas diversos relacionados à Saúde e Segurança do Trabalho para todos os colaboradores.	8
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	Páginas 48 e 57. O arquivamento de documentos obedece a todos os critérios em relação ao tempo de guarda e acesso aos registros que ficam sob a responsabilidade do médico coordenador do PCMSO. Existem cláusulas contratuais que nos resguardam em relação a qualquer vazamento de dados relacionados à saúde do trabalhador. Da mesma forma, existem cláusulas contratuais que resguardam a empresa, o empregado e o prestador de serviço quanto ao acesso, manuseio e utilização das informações relativas à saúde do trabalhador, inclusive em conformidade com as questões envolvendo a ética médica. As cláusulas contratuais preveem também a ciência das disposições do Código de Ética do Mercantil e o compromisso quanto ao seu cumprimento.	-
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	A prevenção e a mitigação de impactos de SSO vinculados ao negócio contemplam: a) inspeções para levantamento e identificação dos riscos ocupacionais; análise de atividades desenvolvidas pelos colaboradores; estudo das descrições de cargo e análise dos riscos ambientais, como parte do PCMSO em todas as unidades. b) Análise do PGR (antigo PPRA) com avaliação dos eventuais riscos identificados e, quando necessário, quantificados. c) Planejamento de áreas, funções, riscos e exames para correlação das áreas e funções com os riscos ocupacionais envolvidos e com os exames subsidiários necessários. d) Implantação e melhoria da Análise Ergonômica do Trabalho (AET) nas unidades para atender à NR- 17, da portaria MTE 3.751/1990, do Ministério do Trabalho, com sua nova redação em vigor desde janeiro/ 2022, visando estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos colaboradores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente. Além de avaliar fatores de riscos físicos, ambientais, organizacionais, biomecânicos, emocionais e socioeconômicos que envolvam o trabalho dos colaboradores.	-
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Os sistemas de gestão de saúde e segurança do trabalho, implementados pelo Banco Mercantil, buscam atender às exigências legais, contemplando as normas regulamentadoras vigentes e aplicáveis ao setor. Sua abrangência engloba 100% dos empregados e estagiários da instituição, sendo que, neste caso, todos estão contemplados nos sistemas de gestão e sujeitos aos processos de auditoria interna.	8
	403-9 Acidentes de trabalho	Em 2024, o Banco Mercantil não registrou óbitos por acidente de trabalho ou acidentes de trabalho com consequências graves e não teve Comunicação de Acidentes de Trabalho (CATs) abertas. E também não registrou óbitos ou acidentes de trabalho com consequências graves com funcionários terceirizados. Quaisquer medidas tomadas ou em andamento para eliminar perigos e minimizar os riscos de acidente de trabalho devem usar a hierarquia de controles, considerando as situações geradoras dos eventos. Cabe à Coordenação de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho: acompanhar e dar suporte em situações decorrentes de acidentes de trabalho ou doença ocupacional; participar das reuniões para investigação dos acidentes de trabalho quando solicitado e definir pela condição de afastamento quando necessário; realizar a investigação de qualquer lesão ou dano que venha a ocorrer junto ao médico do trabalho do Mercantil e emitir a CAT quando o nexó estiver configurado. O colaborador que sofrer qualquer lesão deverá ser encaminhado para o Serviço de Saúde para atendimento imediato. Quando a lesão decorrer de atividades fora da unidade (acidentes de trajeto e/ou acidentes equiparados) o empregado deverá ser encaminhado, após o primeiro atendimento externo, o mais rápido possível, para a Coordenação de Saúde Ocupacional do Mercantil, para análise adequada do caso em parceria ao Médico Coordenador do PCMSO. Após o primeiro atendimento realizado e a conclusão da investigação do evento causador, a CAT deve ser emitida dentro do prazo legal.	-
	403-10 Doenças profissionais	O Banco Mercantil não teve registro de óbitos por motivo de doenças profissionais ou doenças profissionais reconhecidos (NTEP) pelo Médico Coordenador do PCMSO. Em relação aos não empregados, não houve nenhum registro informado pelos prestadores de serviço para as situações mencionadas. Dentre os tipos de doenças profissionais monitoradas pelo Mercantil estão aquelas em que há o registro junto à Previdência Social como as osteomusculares e as psiquiátricas. Quanto aos não empregados, as doenças profissionais relacionadas irão variar de acordo com a atividade desenvolvida pelo prestador.	-

GENTE E CULTURA ORGANIZACIONAL

GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	Razão/Explicação	ODS/Pacto Global
GRI 404: CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO	GRI 3-3: Abordagem de gestão	Página 56		-
	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Página 60		-
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e assistência para transição de carreira	Página 60. Para qualificação e desenvolvimento de novos conhecimentos existe a Academia Mercantil, com conteúdos obrigatórios e opcionais para todos os colaboradores e estagiários. São realizadas reciclagens anuais dos temas de <i>Compliance</i> , Código de Ética, dentre outros. Também são disponibilizadas na plataforma Trilhas de Aprendizagem, onde estão disponíveis temas diversos para colaboradores interessados na transição de carreira. Os profissionais possuem acesso a assuntos da sua área e de outras, que podem ser consultados conforme seus interesses de desenvolvimento de carreira. Um dos programas mais relevantes é o <i>Lidere</i> , com foco em desenvolvimento das lideranças. As ações são híbridas, com encontros presenciais e online, sempre alinhados às diretrizes do Banco.		8
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Página 56		8
GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES	GRI 3-3: Abordagem de gestão	Página 51		5
	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	Páginas 22, 49 e 50		5
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens		O Banco Mercantil não contava com dados consolidados disponíveis até o fechamento deste relatório.	-
GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO	GRI 3-3: Abordagem de gestão	Página 51		5
	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Ao longo de 2024, recebemos 1 relato no Canal de Denúncias atribuído ao tema de discriminação. O caso em questão foi submetido a uma investigação minuciosa, estruturada e sigilosa, conduzida pelo Subcomitê de Investigações Corporativas. Este órgão interno, de caráter permanente e consultivo, é responsável por apurar denúncias dessa natureza, propor medidas corretivas e preventivas, além de assessorar o Comitê de Condutas Éticas. O caso está concluído e as medidas adotadas foram além da remoção do conteúdo ofensivo, a aplicação de advertência verbal no denunciado. Paralelamente, intensificamos nossas ações de conscientização, com o lançamento de uma cartilha de diversidade no primeiro semestre e o reforço da comunicação sobre nosso Canal de Denúncias. Esses esforços demonstram nosso compromisso em promover um ambiente de trabalho inclusivo e livre de discriminação.		5
GRI 410: PRÁTICAS DE SEGURANÇA	GRI 3-3: Abordagem de gestão	Páginas 28 e 69		-
	410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	100% dos membros do pessoal de segurança receberam a capacitação formal nas políticas ou nos procedimentos específicos da organização em direitos humanos e sua aplicação na segurança, bem como os empregados das empresas contratadas.		-

GESTÃO DA CADEIA DE FORNECEDORES

GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	ODS/Pacto Global
GRI 308: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES	GRI 3-3: Abordagem de gestão	Página 69	12, 13
	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	O Banco Mercantil adota práticas rigorosas para promover a responsabilidade socioambiental e o combate à corrupção em seu relacionamento com fornecedores. Nesse sentido, ressalta que todos os seus fornecedores homologados passam por uma verificação detalhada, que inclui a coleta da Declaração Socioambiental e Anticorrupção, além da consulta a listas restritivas públicas, como as divulgadas pelo Ibama, Ministério do Trabalho e Emprego e Feam. Também são realizadas consultas com o objetivo de identificar possíveis apontamentos na mídia sobre tais temas. Essas iniciativas refletem o compromisso do Banco de forma responsável, respeitando os recursos disponíveis e as circunstâncias do contexto em que atua. Além disso, o Banco Mercantil adota um instrumento formal, registrado em Cartório - "Condições Gerais de Contratação com as Empresas do Grupo Mercantil do Brasil". Nele, a Cláusula 8 estabelece as obrigações relacionadas à responsabilidade social e ambiental que devem ser observadas pelas empresas contratadas. Ao firmar contratos com o Banco, os parceiros reconhecem e se comprometem a cumprir essas condições. No processo de homologação realizado em 2024, foram avaliados 495 fornecedores. Desses, 168 não foram considerados elegíveis, 25 continuam em análise e 302 foram homologados.	12, 13
	GRI 407: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA	407-1 – Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva possam estar em risco	16
		Todo o processo de negociação do setor bancário, incluindo o Banco Mercantil, retrata as relações sindicais com acordo específico, assegurando aos bancos negociação prévia antes de qualquer ajuizamento de processo coletivo. Em relação ao processo de sindicalização, está também assegurado o direito da livre associação a todos os colaboradores, não existindo riscos associados à violação de direitos aplicados ao Banco Mercantil. A própria convenção coletiva de trabalho relacionada às relações sindicais prevê, em sua cláusula 9ª, a realização de campanhas pelas entidades sindicais para o processo de sindicalização.	

RELAÇÃO COM CLIENTE

GRI Standards	Conteúdo	Página/URL	ODS/Pacto Global
GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR	GRI 3-3: Abordagem de gestão	Página 46	-
	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	Página 46	-
	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Não foi identificado nenhum caso de não conformidade com leis e/ou códigos voluntários em relação aos impactos na saúde e segurança em 2024.	-
GRI 418: PRIVACIDADE DO CLIENTE	GRI 3-3: Abordagem de gestão	Página 35	-
	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	Não houve queixas relacionadas à violação de privacidade do cliente. Também não registramos incidentes de segurança de vazamento e perda de dados por meio eletrônico ou digital. Isso se deve à combinação de medidas, como: - Uso de ferramentas especializadas: Implementamos soluções DLP (Data Loss Prevention) para prevenir o vazamento de informações confidenciais. - Dispositivos pessoais seguros: Todos os dispositivos pessoais utilizados para trabalho são criptografados e possuem acesso bloqueado para dispositivos externos. Em outubro/24 foi identificado um (01) incidente envolvendo documentos físicos, em consequência do fechamento de um Ponto de Atendimento Bancário na cidade de Diadema/SP. Durante o processo de organização para entrega do ponto, os colaboradores realizaram o descarte de documentos físicos de forma inapropriada (em sacos de lixo) na porta da loja. Os documentos foram integralmente recuperados pela Instituição poucos dias após o evento, tendo sido adotadas medidas corretivas e de melhoria de processos sobre o tema.	-

FICHA TÉCNICA

Relatório de Sustentabilidade 2024

Publicação anual do Banco Mercantil do Brasil S/A

Coordenação:

Gerência de Governança Corporativa e Relações com Acionistas

Produção de conteúdo e projeto gráfico:

BH Press Comunicação e Sustentabilidade

Fotos:

Bruno Gonzaga, Mariana Borges, Ricardo Lucas e arquivo Mercantil.

Para mais informações e comentários:

acionistas@mercantil.com.br



Para mais informações e comentários:
acionistas@mercantil.com.br



BANCO
MERCANTIL



www.bancomercantil.com.br

