

Política de Conformidade

Vigência a partir de

21/12/2023

Validade

21/12/2024

Versão

01

Divulgação EXTERNA

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	1
2. BASE LEGAL.....	2
3. ABRANGÊNCIA	2
4. ESTRUTURA DE GERENCIAMENTO DO RISCO DE INCONFORMIDADE	2
5. GERENCIAMENTO DO RISCO DE INCONFORMIDADE: O PROGRAMA DE INTEGRIDADE	3
5.1. Prevenir.....	4
5.1.1. Suporte da Alta Administração	4
5.1.2. Diretrizes.....	5
5.1.3. Ações de Comunicação e Treinamento.....	5
5.1.4. Gestão dos Riscos de Inconformidade	6
5.2. Detectar	7
5.2.1. Canal de Denúncias e Demais Fluxos de Atendimento	7
5.2.2. Monitoramento e Riscos.....	8
5.3. Responder	8
5.3.1. Gestão de Consequências	8
6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.....	9
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	10

1. APRESENTAÇÃO

A presente Política Institucional é aplicável a todos que estão indicados no item “Abrangência” deste documento.

A estrutura de *Compliance*, ou de Conformidade, do Grupo Mercantil (Mercantil) atua no domínio da Governança Corporativa e, por meio do Programa de Integridade, visa gerenciar o risco de inconformidade, tendo como objetivo a busca pela garantia, em todo o Mercantil, da cultura ética, íntegra e de cumprimento às normas - sejam internas, sejam relativas à legislação e demais regulamentações vigentes. Para isso, o Programa é organizado a partir de princípios e pilares fundamentais, auxiliando na prevenção, detecção e resposta de eventuais irregularidades e/ou ilegalidades que possam ser praticadas no âmbito da Instituição ou por terceiros em nome dela.

Para fins desta Política, considera-se risco de inconformidade a possibilidade de o Banco Mercantil ou qualquer empresa do Grupo Mercantil, indicada no item “Abrangência” deste documento, sofrer sanções legais ou administrativas, perdas financeiras, danos de reputação e outros prejuízos decorrentes de descumprimento ou falhas na observância do arcabouço legal, da regulamentação infralegal, das recomendações dos órgãos reguladores e dos códigos de autorregulação aplicáveis.

Além disso, tratar o risco de inconformidade é atuar no sentido de aperfeiçoar os processos, controles, sistemas e documentos da Instituição, por meio do envolvimento e atuação de todos, visando agregar valor ao negócio, bem como a melhoria contínua e a promoção de uma cultura corporativa de *compliance*.

Dessa maneira, em linha com as melhores práticas de mercado e em conformidade com a Resolução CMN nº 4.595/17, com a Lei nº 12.846/2013, com o Decreto Federal nº 11.129/2022, com o Normativo SARB nº 021/2019 e com a Portaria CGU nº 909/2015, este documento:

- Apresenta a Política Institucional de Conformidade do Mercantil, estabelecendo os devidos papéis e responsabilidades para sua execução, gestão e melhoria contínua;
- Oficializa o Programa de Integridade do Mercantil, assim como seus princípios e pilares;
- Formaliza as diretrizes e a estrutura pertinentes ao exercício da função de conformidade, as quais foram desenhadas em compatibilidade com a natureza, o porte, a complexidade, a estrutura, o perfil de risco e o modelo de negócio da Instituição.

2. BASE LEGAL

Tipo	Número/Ano	Objetivo
Resolução CMN	4.595/17	Dispõe sobre a política de conformidade (compliance) das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.
Lei Federal	12.846/2013	Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.
Decreto Federal	11.129/2022	Regulamenta a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira.
Normativo SARB	021/2019	Institui o Normativo Programa de Integridade para Prevenção à Corrupção e a Outros Atos Lesivos à Administração Pública nacional ou estrangeira, e estabelece princípios e regras que consolidam as melhores práticas nacionais e internacionais atinentes aos procedimentos operacionais e de controle e aos mecanismos de integridade a serem observadas pelas Instituições Financeiras Signatárias.
Portaria CGU	909/2015	Dispõe sobre a avaliação de programas de integridade de pessoas jurídicas.

3. ABRANGÊNCIA

Esta Política se aplica ao Banco Mercantil e às empresas do Grupo Mercantil. A ciência e o cumprimento das diretrizes e regras aqui estabelecidas são obrigatórios a todos os seus colaboradores.

4. ESTRUTURA DE GERENCIAMENTO DO RISCO DE INCONFORMIDADE

A estrutura de gerenciamento do risco de inconformidade do Mercantil é constituída em unidade única e centralizada na Gerência de Compliance, PLD e LGPD, que está diretamente ligada à Diretoria de Riscos e Compliance, e atua em conjunto com a estrutura de governança de Riscos, Controles e Auditoria Interna, garantindo alinhamento, agilidade e assertividade na tomada de decisões.

Assim, em linha com o parágrafo único do artigo 2º da Resolução CMN nº 4.595/17, o risco de inconformidade é gerenciado de forma integrada com os demais riscos incorridos pela Instituição, nos termos da regulamentação específica (Resolução CMN nº 4.557/17 e suas alterações). Aplicando-se o Modelo das Três Linhas do "The IIA" (The Institute of Internal Auditors) 2020, o Mercantil visa minimizar o risco de erros e sua exposição a vulnerabilidades, sendo a atuação das linhas pautada pela coordenação, colaboração e comunicação regulares e eficazes.

A Alta Administração e estruturas auxiliares determinam os objetivos estratégicos organizacionais, incluindo o propósito, valores e apetite a riscos, em linha com os interesses dos stakeholders. A responsabilidade por executar as ações relativas ao atingimento dos objetivos estratégicos é delegada às linhas de gestão (primeira e segunda linhas). A primeira linha é composta por gestores e áreas técnicas responsáveis pela entrega de produtos e serviços aos clientes e pela operacionalização dos processos.

As funções da segunda linha de defesa são executadas de forma coesa e coordenada por áreas e Comitês especialistas, mantendo-se uma visão abrangente sobre a gestão da conformidade, de riscos e de controles da Instituição, assim como segurança da informação, permitindo o acompanhamento e avaliação das atividades, além de recomendações necessárias à primeira linha.

A Auditoria Interna, ou seja, a terceira linha de defesa, atua de forma independente, provendo avaliações e assessoria sobre a adequação e a eficácia da governança corporativa e do gerenciamento da conformidade, de riscos e de controles internos, incluindo o atendimento ao princípio de segregação de funções e de conflito de interesses.

De forma complementar, apesar de não constituírem a estrutura formal da Instituição, os prestadores externos de avaliação (auditorias externas) também desempenham um papel importante na estrutura geral de governança e controle, na medida em que prestam avaliações adicionais às partes interessadas da organização com a intenção de fortalecer processos e controles ou, ainda, de auxiliar no cumprimento de demandas regulatórias.

5. GERENCIAMENTO DO RISCO DE INCONFORMIDADE: O PROGRAMA DE INTEGRIDADE

O gerenciamento do risco de inconformidade no Mercantil é realizado a partir do Programa Integridade, um sistema que interage com os processos de negócios da Instituição.

O Programa Integridade estrutura-se a partir do ambiente regulatório ao qual o Mercantil está inserido e é composto por 03 princípios fundamentais a seguir:



Cada um desses princípios é composto por pilares essenciais, detalhados no diagrama e nos subitens abaixo, os quais envolvem pessoas, processos e sistemas com o objetivo de proteger a Instituição e tendo em vista, ainda, a melhoria contínua. A gestão e supervisão do Programa de Integridade do Mercantil é de responsabilidade da estrutura de gerenciamento do risco de inconformidade. No entanto, a observância e o atendimento ao Programa de Integridade é responsabilidade de todos, sem distinção da função exercida, resultando em uma cultura corporativa de *compliance* e integridade. Vide diagrama abaixo:



Ao longo desta Política, estão detalhadas as características de cada um desses princípios (Prevenir, Detectar e Responder) que compõem o Programa de Integridade do Mercantil, bem como dos pilares por meio dos quais eles se estruturam.

5.1. Prevenir

Trata-se do principal alicerce do Programa de Integridade, abrangendo as medidas adotadas pela Instituição com o objetivo de prevenir que os riscos se concretizem, subsidiando os colaboradores e terceiros com orientações e ferramentas para se manterem e atuarem em conformidade com as normas (internas e externas) e com os padrões e regras de conduta, ética e integridade. Composto pelos seguintes pilares:

5.1.1. Suporte da Alta Administração

No Grupo Mercantil, a Alta Administração, incluindo seu Conselho de Administração e Comitês, é comprometida com os princípios éticos, de integridade e conformidade. Esse engajamento e apoio são demonstrados por meio do Código de Ética que contém os princípios que devem nortear a conduta dos colaboradores do Grupo tanto em sua atuação profissional quanto pessoal, bem como por meio da promoção de uma cultura de *compliance* e integridade pelo exemplo e por ações diversas, inclusive com a destinação de recursos adequados, visando o aprimoramento e melhoria contínua da Governança Corporativa da Instituição.

5.1.2. Diretrizes

A normatização interna é fundamental para garantir a execução adequada das atividades, prevenindo inconformidades em relação a outras normas (internas e externas) e desvios de conduta, visto que padroniza e comunica as informações, regras e objetivos da Instituição de maneira igualitária a todos os colaboradores e, conforme aplicabilidade e especificidades, aos terceiros. É composto por dois importantes processos:

- **Divulgação e atualização periódica de normas internas** que dispõem sobre padrões e regras de conduta, ética, integridade e conformidade, aplicáveis a todos os colaboradores, administradores e a terceiros, tais como fornecedores e prestadores de serviços. O Mercantil conta com um sistema de normas internas composto por Código de Ética, Políticas e Manuais de Procedimentos, os quais regulamentam e direcionam as condutas esperadas, dispendo sobre os papéis e responsabilidades, definição de alçadas, dentre outras questões, fortalecendo a governança e garantindo os mais elevados padrões éticos, sustentáveis e de Governança;
- **Gestão das normas internas**, sendo obrigatória a normatização de: Código de Ética, políticas, estruturas organizacionais, diretrizes e regras institucionais, produtos, serviços e processos corporativos, conforme definido na Política Institucional de Normatização Interna, a partir da qual são estabelecidas as características de cada documento, periodicidade de revisão e suas instâncias de aprovação.

Neste processo, o Mercantil conta com sistema de gestão que consolida os processos de elaboração/revisão, publicação e consulta aos normativos internos, assegurando que todos tenham acesso transparente e padronizado às informações, prevenindo e mitigando riscos.

A gestão das normas internas tem por finalidade, ainda, promover ações corretivas que mitiguem ou retifiquem apontamentos identificados quanto a eventual risco de inconformidade.

5.1.3. Ações de Comunicação e Treinamento

Para a efetividade das Políticas, o Mercantil conta com o apoio da Alta Administração na divulgação, promoção de treinamentos periódicos e engajamento do público-alvo. Assim, por meio deste pilar, o Mercantil garante a disseminação da cultura e dos conceitos de integridade e compliance, buscando o alinhamento de todos aos valores Institucionais.

Periodicamente, são efetuados treinamentos e comunicações internas com foco na promoção da capacitação dos colaboradores e administradores acerca das regras, diretrizes e procedimentos estabelecidos nos demais pilares do Programa, bem como assuntos relacionados à integridade, conformidade, conduta ética, anticorrupção e conflito de interesses. Os conteúdos priorizam linguagem amigável e de fácil leitura, distribuídos em diversos canais, incluindo WhatsApp dos líderes, e facilitando o acesso à informação.

O Mercantil dispõe, ainda, de treinamento destinado aos seus prestadores de serviços no processo de homologação, que tem como objetivo apresentar a cultura de integridade, privacidade e proteção de dados, de forma que as atividades que venham a ser desempenhadas pelos terceiros e estejam em conformidade com as diretrizes e normas do Mercantil.

5.1.4. Gestão dos Riscos de Inconformidade

O adequado atendimento às normas externas é fundamental para a continuidade dos negócios do Mercantil, visto o alto nível de regulamentação dos setores em que atua. Dessa maneira, neste pilar estão estruturados os processos adotados visando a devida avaliação e garantia da aderência do Mercantil ao arcabouço legal, à regulamentação infralegal e às recomendações dos órgãos de supervisão, a fim de prevenir e mitigar sanções (legais ou administrativas) e demais danos decorrentes do seu descumprimento.

Para o processo de acompanhamento da aderência e conformidade às legislações divulgadas pelos órgãos reguladores em relação aos processos formalizados na Instituição, o Mercantil conta com uma ferramenta automatizada terceirizada para suporte na distribuição e gestão da sua conformidade junto a toda Instituição.

Ainda, por meio da Autorregulação Bancária Febraban, o Banco Mercantil estabelece os mais elevados padrões de conduta e boas práticas em procedimentos para o efetivo cumprimento dos normativos aplicáveis ao sistema bancário. O compromisso da Autorregulação FEBRABAN reforça, dessa forma, que é possível e oportuno ir além do estritamente legal.

Due Diligence

Com o intuito de avaliar o perfil das empresas que o Mercantil pretende se relacionar, é realizado o processo de *Due Diligence* 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.

Destaca-se que os contratos celebrados pelo Mercantil trazem a obrigatoriedade de observância e cumprimento, pelas empresas contratadas, sobretudo do Código de Ética e Política de Prevenção à Corrupção do Mercantil, além da inclusão de cláusulas contratuais padrão abordando os temas regulamentares e de risco.

Prevenção à Corrupção

Embora o Programa de Integridade seja aplicado a todo ciclo de gestão dos riscos de corrupção e relacionados, neste pilar, formalizado por meio da Política de Prevenção à Corrupção, encontram-se ações de integridade mais direcionadas ao tema, visando, dentre outros aspectos:

- Prevenir a corrupção, fraudes, suborno e a ocorrência de outros Atos Lesivos à Administração Pública;
- Reafirmar o compromisso do Mercantil com as determinações legais e com as melhores práticas de mercado relacionadas ao tema;
- Garantir que todos os setores, colaboradores e terceiros pautem sua atuação em elevados padrões éticos e de integridade; e
- Assegurar a integridade do relacionamento do Mercantil e seus representantes em qualquer interação (não apenas, mas em especial) com o poder público.

Risco de Privacidade

O Mercantil conta com diretrizes para gestão de dados sob o enfoque da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, constituídas em uma Política de Privacidade.

Equilibrar e integrar as necessidades de privacidade e segurança aos objetivos estratégicos do Mercantil, visa garantir, além da conformidade dos requisitos legais, a mitigação de riscos no desenvolvimento de produtos, serviços, processos e sistemas.

Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo

Formalizado por meio da Política Institucional de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD) e Combate ao Financiamento do Terrorismo (CFT) e Manuais de Procedimentos a ela vinculados.

Em conformidade com a legislação específica — considerando os perfis de risco da Instituição, suas operações, transações, produtos e serviços, bem como dos seus clientes, funcionários, parceiros e prestadores de serviços terceirizados —, neste pilar estão englobadas as ferramentas e processos que sustentam uma atuação preventiva e corretiva com o objetivo coibir a utilização da Instituição para práticas de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.

5.2. Detectar

Por meio do princípio **Detectar**, são adotados mecanismos para identificar a ocorrência de situações e eventos não conformes com o Programa de Integridade do Grupo Mercantil, gerando inputs para grupo de medidas relacionadas ao princípio **Resposta**. A identificação de eventuais inconformidades conta com os seguintes recursos:

5.2.1. Canal de Denúncias e Demais Fluxos de Atendimento

Visando garantir meios para que colaboradores e terceiros possam realizar a comunicação tempestiva e adequada de eventos que infrinjam os preceitos do Programa de Integridade, sustentando, ainda, a proteção de denunciadores de boa-fé e a não retaliação, o Mercantil dispõe de Canal de Denúncias instituído e amplamente divulgado a toda a organização e ao mercado, com garantia de anonimato. Trata-se de um canal sigiloso, intermediado por um fornecedor externo, funcionando 24h por dia, 7 dias por semana.

Além do Canal de Denúncias, o Grupo Mercantil também possui outros canais para atendimento aos clientes – em especial SAC e Ouvidoria – que recebem manifestações de sugestões, reclamações, cancelamentos e dúvidas, sendo estabelecidos fluxos para tratamento de denúncias que possam vir a ser registradas nos mesmos, observando-se as alçadas de atuação e eventuais conflitos de interesses existentes.

Tais mecanismos atendem também à necessidade interna de se manifestar sobre qualquer violação ao disposto no Programa e nas demais políticas e normas internas, incluindo a suspeita de atos que possam estar relacionados, direta ou indiretamente, à prática consumada ou mera tentativa de corrupção ou de suborno.

Destaca-se, ainda, que o Mercantil possui estrutura específica e multidisciplinar para condução dos processos investigativos e devidas apurações (incluindo de possíveis atos lesivos), o qual responde ao Comitê de Condutas Éticas e que preza pela independência e isenção nas avaliações sob a luz do Código de Ética e da Política de Gestão da Consequência.

5.2.2. Monitoramento e Riscos

Para garantir a adequada identificação de desvios relacionados aos temas de *compliance*, bem como a eficácia e melhoria contínua do Programa de Integridade ante às mudanças nos ambientes cultural e regulatório-legal em que a Instituição está inserida, o Grupo Mercantil monitora continuamente o seu Programa, buscando controlar os riscos e aperfeiçoar seus elementos de prevenção, detecção e resposta, conforme abaixo:

- Reavaliação periódica de regras e procedimentos, especialmente por meio da revisão anual das políticas de *Compliance*;
- Controles de monitoramento específicos para os processos abrangidos em cada pilar do Programa, além do monitoramento geral dos pilares;
- Reportes periódicos aos Comitês Estatutários e de Assessoria, para garantir uma adequada gestão dos assuntos referentes à conformidade, ética e integridade;
- Gestão da conformidade quanto à aderência ao arcabouço regulamentar por parte da Instituição, tanto externo quanto interno, realizada por meio da distribuição das novas regulamentações, auxílio na publicação de normatização interna e avaliação quanto à sua adequação;
- Definição de Planos de Ação para a regularização de desvios relacionados aos temas de *compliance*, bem como para aprimoramento dos elementos de prevenção e controle do Programa, visando a melhoria contínua da Instituição.

5.3. Responder

Para restaurar a conformidade e garantir a aderência dos colaboradores e terceiros relevantes ao Programa de Integridade, a Instituição adota procedimentos de correção e remediação rápida de desvios, com a aplicação de medidas disciplinares cabíveis.

5.3.1. Gestão de Consequências

Trata-se do conjunto de medidas estabelecidas pela Instituição, a fim de orientar e corrigir colaboradores ou terceiros que infrinjam os preceitos do Programa de Integridade, funcionando, também, para dissuadir desvios. Desta forma, qualquer colaborador que, comprovadamente, viole o estabelecido em normas externas, bem como no Código de Ética e demais políticas e normas internas do Mercantil, dentre outras infrações, está sujeito a medidas disciplinares que variam conforme a severidade da infração cometida, que podem ser medidas orientativas, advertências, suspensões e demissões (com ou sem justa causa), de acordo com as regras formalizadas na Política de Gestão de Consequências. No caso de Terceiros, a violação das regras externas e internas os sujeita a medidas e sanções, incluindo a rescisão contratual.

Vale destacar que o Comitê de Condutas Éticas atua na avaliação e deliberação sobre os casos de suspeitas e/ou indícios de eventuais desvios de conduta e demais inconformidades, bem como análise e decisão dos casos de denúncias recebidas através dos diversos canais da Instituição, de forma a garantir que medidas disciplinares ou planos de ação sejam implementados conforme previsto.

6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Os papéis e responsabilidades atinentes a esta Política estão distribuídos entre as alçadas abaixo indicadas:

- Conselho de Administração ou Diretoria
- Diretorias
- Comitê de Condutas Éticas
- Comitê de *Compliance* e Controles Internos
- Comitê de Auditoria
- Vice-Presidência Financeira e RI
- Diretoria de Riscos e *Compliance*
- Gerência de *Compliance*, PLD e LGPD
- Gerência de Conduta
- Gerência Executiva de Auditoria Interna
- Todas as empresas do Grupo Mercantil indicadas no campo abrangência
- Todos os colaboradores do Mercantil
- Terceiros
 - Ter ciência dos padrões e regras de conduta, ética, integridade e conformidade adotados pela Instituição, estabelecidos por esta Política, pelos demais documentos institucionais e treinamentos aplicáveis;
 - Ter conhecimento e se orientar por esta Política e em conformidade com o Programa de Integridade nela estabelecido;
 - Comunicar imediatamente ao Canal de Denúncias, à área responsável pelo contrato ou à área de *Compliance* situações irregulares ou ilegais das quais tenha conhecimento e que possam ter relação ou impacto ao Mercantil, com o objetivo de interromper situações que gerem risco de inconformidade à Instituição;
 - Transmitir informações, inerentes às atividades realizadas, de forma compreensível, íntegra e tempestiva, contribuindo, também, ao processo de *due diligence*.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio desta Política e do Programa de Integridade por ela formalizado, o Mercantil visa fortalecer a sua estrutura corporativa e o seu ambiente de controles internos, reforçando o seu compromisso com a melhoria contínua e a perenidade da Instituição.

Esta Política deve ser objeto de avaliação periódica, com o intuito de que seja continuamente aprimorada e de esteja sempre atualizada.

Este documento entra em vigor a partir de sua publicação, ficando à disposição dos órgãos de fiscalização e supervisão.

BANCO
MERCANTIL

