

Relatório de **Ouvvidoria**

Sumário

1. Introdução	PÁG. 3
2. Metodologia	PÁG. 4
3. Resultados	PÁG. 6
4. Conclusões	PÁG. 9
5. Anexos	PÁG. 10
6. Referências	PÁG. 11
7. Glossário	PÁG. 14
8. Índice	PÁG. 16
9. Apêndice	PÁG. 17
10. Bibliografia	PÁG. 22
11. Anexos	PÁG. 23
12. Referências	PÁG. 30
13. Glossário	PÁG. 31

1 Mensagem da liderança



Carolina Duarte

Diretora Executiva do Jurídico, Ouvidoria e Governança Corporativa

O Banco Mercantil tem transformado a escuta ativa em motor de melhorias reais. Indo além do atendimento tradicional, priorizamos uma experiência financeira segura e acolhedora para nosso público, pautada no respeito e na empatia.

No primeiro semestre de 2026 a Ouvidoria reafirmou seu papel estratégico ao conectar a visão dos clientes às nossas decisões de longo prazo. Renovamos nosso compromisso com a evolução constante, colocando as pessoas sempre no centro das nossas ações.

Este relatório foi elaborado em conformidade com a Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, do Conselho Monetário Nacional, publicada pelo Banco Central do Brasil, e com a Resolução nº 43, de 17 de agosto de 2021, da Comissão de Valores Mobiliários, que dispõe sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários.

Boa leitura!

#SOMOSTODOSOUVIDORIA

2 Banco Mercantil

PERFIL

BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A

ANO DE FUNDAÇÃO

1943

SEDE

BELO HORIZONTE / MG

77 **5º MAIOR PAGADOR DE BENEFÍCIOS DO INSS**

77 **269 CIDADES***

77 **PRESENTE EM 24 ESTADOS** + DISTRITO FEDERAL

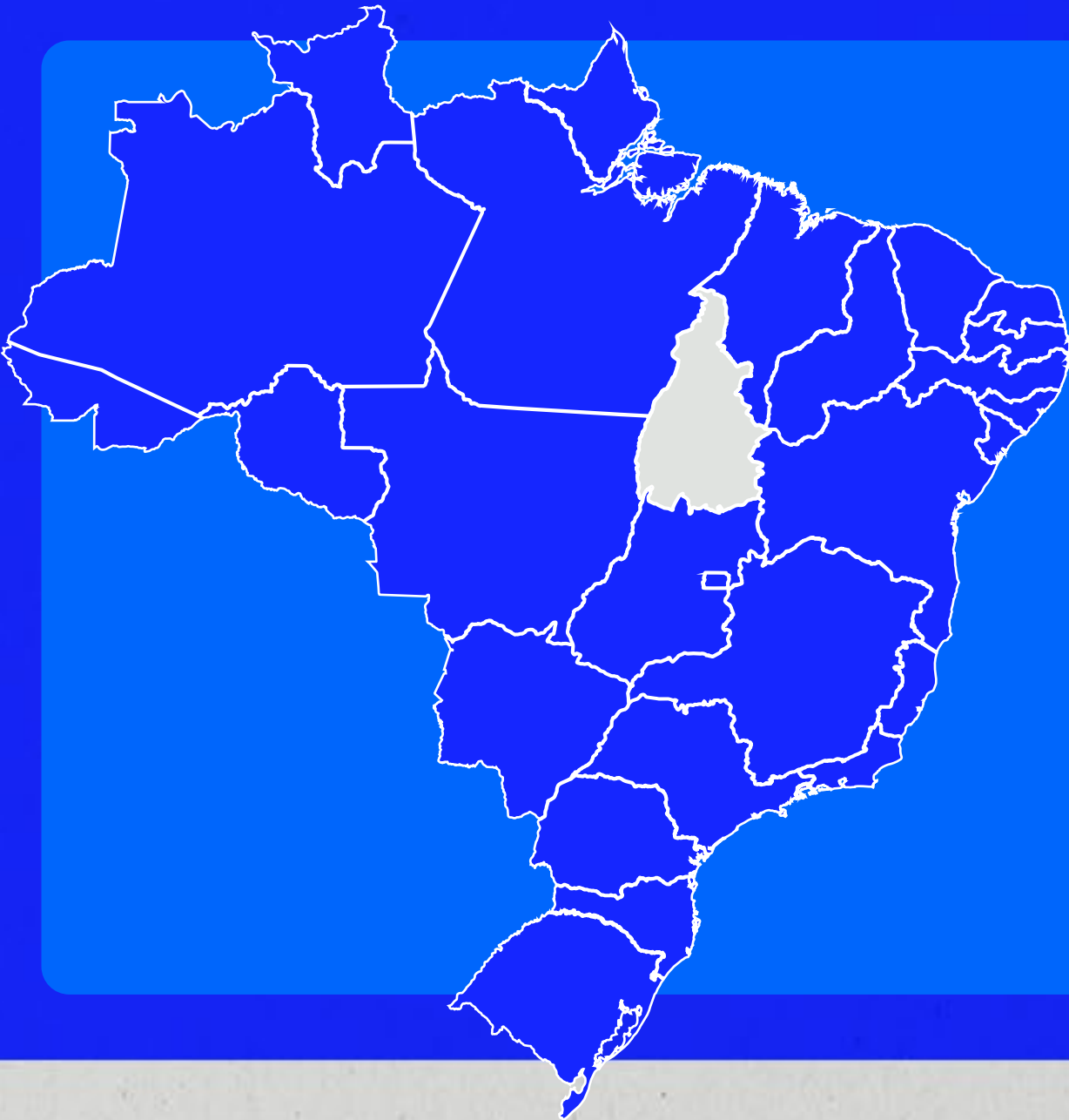
77 **352 PONTOS DE ATENDIMENTO**

77 **FOCO NO PÚBLICO 50+**

77 **+ DE 10 MILHÕES DE CLIENTES**
SENDO 99% PESSOAS FÍSICAS

77 **+ DE 3 MIL COLABORADORES**

A atuação do Banco Mercantil harmoniza a proximidade do atendimento humano com ampla rede de especialistas – em pontos de atendimento e correspondentes – com o dinamismo tecnológico. Prova disso é a evolução da **plataforma Meu+**, um ecossistema financeiro completo operando no modelo de *marketplace*, que expande os limites do portfólio tradicional para simplificar de verdade o cotidiano de quem nos escolhe.



SP - 115	MG - 98	BA - 23	GO - 15	
PR - 15	SC - 12	MS - 9	MT - 7	RS - 7
DF - 6	ES - 6	PE - 6	RJ - 5	CE - 4
PA - 4	RN - 4	AL - 3	MA - 3	SE - 3
PB - 2	AM - 1	AP - 1	PI - 1	RO - 1
RR - 1				

*Incluídos PAE (posto de atendimento eletrônico) e PA Móvel (posto de atendimento móvel).

Alinhado de forma estrita às diretrizes da Autorregulação Bancária, o Banco Mercantil pauta sua atuação pela ética, transparência e estrito cumprimento normativo, por meio de quatro pilares essenciais:

EXCELÊNCIA NO RELACIONAMENTO

Foco total na qualidade da experiência e na satisfação plena dos usuários e clientes.

INTEGRIDADE E SEGURANÇA

Aplicação rigorosa de mecanismos de prevenção à lavagem de dinheiro, combate a fraudes e repressão a atos ilícitos.

COMPROMISSO SOCIOAMBIENTAL

Desenvolvimento de estratégias sustentáveis que gerem impactos sociais positivos para a comunidade.

QUALIDADE CONTRATUAL

Garantia de clareza, eficiência e segurança jurídica em todas as etapas de contratação de produtos e serviços.

Essas diretrizes asseguram a aplicação dos melhores padrões na oferta de crédito e serviços financeiros, garantindo proteção jurídica e cuidado especializado para todos os clientes, especialmente para os nossos 50+ e para os públicos vulneráveis.



Abaixo, compartilhamos algumas das nossas **conquistas**:





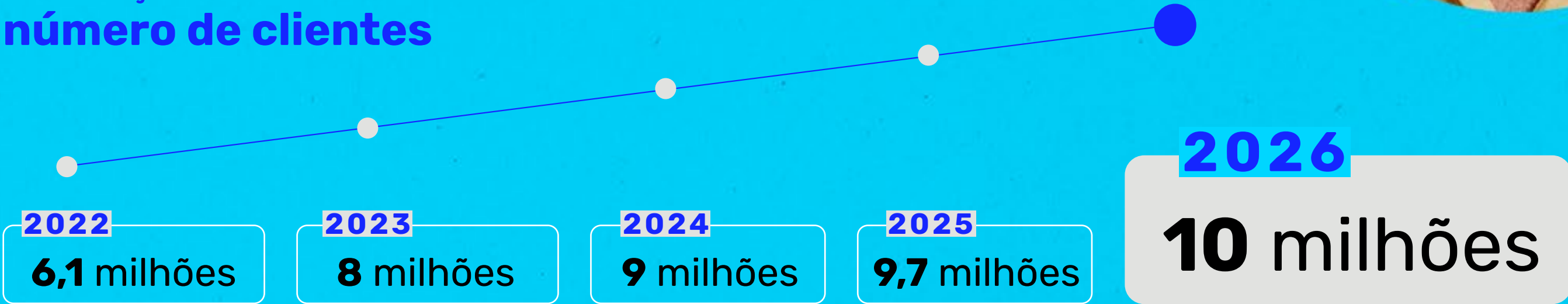
Impulsionado pela fidelidade e pela confiança de **mais de 10 milhões de clientes**, o Banco Mercantil segue crescendo.

Esse avanço consolida o sucesso de uma estratégia que equilibra o atendimento físico com canais digitais personalizados de ponta a ponta com jornadas ágeis, transparentes, simples e próximas.

Compreendemos que nosso papel social vai muito além do processamento de produtos bancários: trata-se de apoiar e acolher as necessidades reais do cidadão com dedicação, ética e o máximo respeito.



Evolução do
número de clientes



NOSSOS CLIENTES

PERFIL PESSOA FÍSICA*

Gênero

- ▲ 50,88% Mulheres
- ▲ 49,12% Homens

Tempo de Relacionamento

- ▲ 93,2% Maior ou igual a 6 meses
- ▲ 6,8% Menor que 6 meses

Faixa Etária

- ▲ 11% Mais de 70 anos
- ▲ 14% Entre 60 e 50 anos
- ▲ 23% Entre 40 e 30 anos
- ▲ 17% Entre 70 e 60 anos
- ▲ 19% Entre 50 e 40 anos
- ▲ 16% Menos de 30 anos

*Dados referentes a maio/2026

índice de recomendação dos clientes (NPS)

A satisfação e o nível de engajamento atingiram marcas históricas neste primeiro semestre de 2026, com o NPS (*Net Promoter Score*) registrando a marca de 78 pontos – o que representa uma evolução substancial de 19% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Esse resultado reflete as melhorias na experiência de recepção e cadastramento (*onboarding*) de novos clientes, conferindo mais segurança, autonomia e facilidade desde o primeiro contato.

O resultado ratifica o compromisso do Banco Mercantil em ser o melhor ecossistema para o público 50+.

O cliente no centro de todas as decisões constitui a principal diretriz estratégica do Banco Mercantil.

Esse compromisso é estruturado sobre rigorosos pilares de integridade institucional, regulados pelo nosso Código de Conduta e pela Política de Relacionamento com Clientes, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.949/2021, que define as diretrizes, papéis, responsabilidades, objetivos e valores que regem a interação entre as instituições financeiras e seus clientes.

Dentro desse panorama, a Ouvidoria desempenha um papel fundamental na implementação e no monitoramento dessa política, visando assegurar a efetividade dos princípios declarados pelo Banco Mercantil. Além de contribuir com o *suitability* (adequação) em todas as etapas da jornada do cliente, ela estabelece um canal vital de diálogo com consumidores e órgãos reguladores.

Ao converter *feedbacks* em inteligência estratégica para a alta liderança e comitês especializados – como os de Causas Raízes e Produtos –, a Ouvidoria fomenta a mitigação de riscos e preservação da reputação da marca, impulsionando a melhoria contínua da experiência bancária.

Política de relacionamento com o cliente



Propósito e valores



Valores



Vivemos o cliente

Nossa razão de existir



Resultado consistente é resultado sustentável

*Inovamos com simplicidade e eficiência
Nos superamos a cada desafio*



Diferenças somam

*Promovemos inclusão e diversidade
Visões diferentes rendem melhores entregas
Compartilhamos experiências e conhecimentos*



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!*



Ética sempre



Propósito

Ser o banco que você
escolhe e confia: **simples
e próximo.**



Soluções financeiras

6

Buscando atender às prioridades do consumidor em diferentes momentos da vida, o Banco Mercantil dispõe de um amplo portfólio que engloba opções de crédito consciente, ferramentas de investimentos e proteção.

MEU+ A Plataforma MEU+ entrega a conveniência e cuidado que os clientes merecem, por meio de serviços de saúde e bem-estar.

Essa estrutura reafirma o compromisso do Mercantil em ser a principal referência para o público 50+, proporcionando soluções que integram proteção financeira e qualidade de vida.

CRÉDITO

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

INVESTIMENTOS

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

SEGUROS E ASSISTÊNCIAS

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

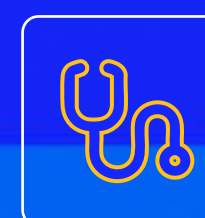


MEU+



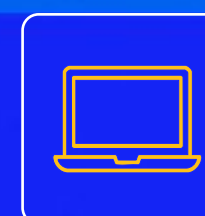
MEU+ ODONTO

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.



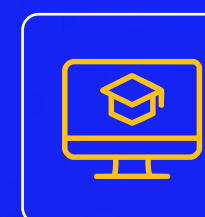
MEU+ TECNOLOGIA

Suporte fácil para uso das redes sociais, configuração do celular, instalação de aplicativos e muito mais.



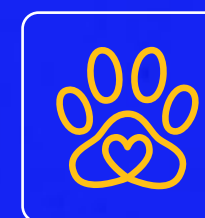
MEU+ BEM-ESTAR

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.

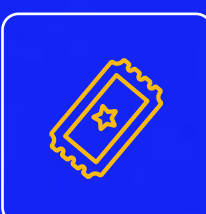


MEU+ PET

Consultas com descontos especiais, economia nos principais serviços de saúde animal com rede credenciada em todo o Brasil.

**MEU+ RESIDÊNCIA**

Suporte especializado 24h para emergências domésticas, eliminando custos de mão de obra em serviços elétricos, hidráulicos e de chaveiro.

**MEU+ RECOMPENSA**

Sorteios mensais de R\$50 mil e créditos mensais acumulativos para trocar por produtos e descontos em diversos parceiros.

**MEU+ NOTÍCIAS**

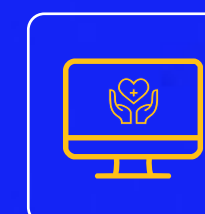
Acesso gratuito a conteúdos exclusivos, notícias antecipadas e formatos multimídia em uma área especial do Portal VIVA.

**MEU+ CONSULTORIA PREVIDENCIÁRIA**

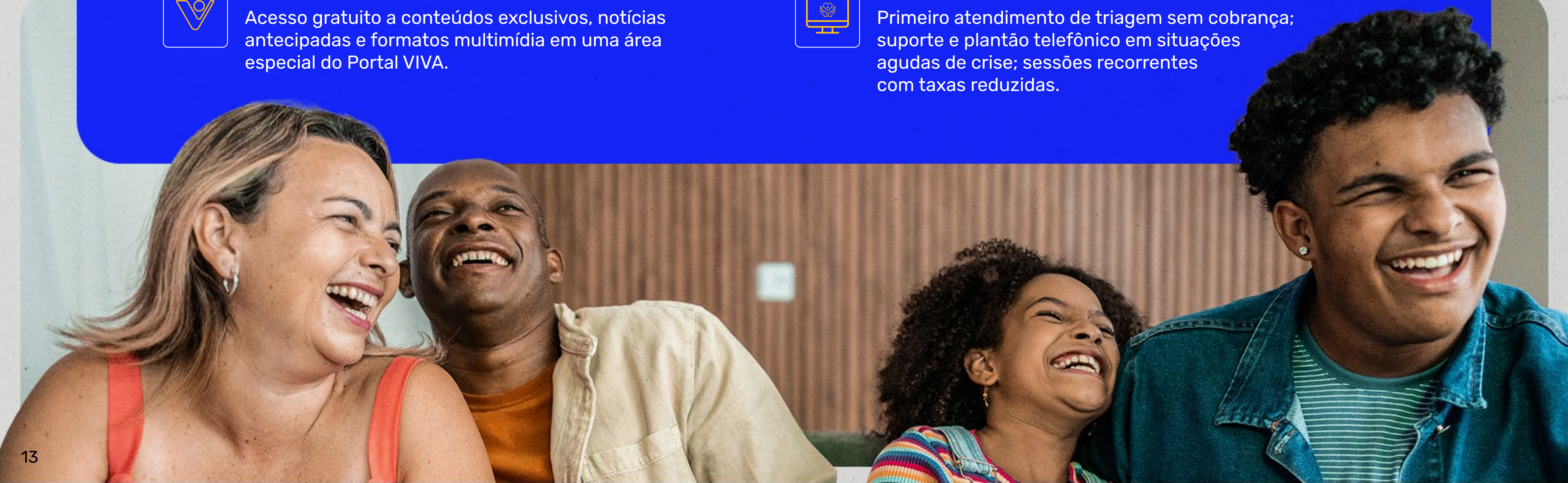
Consultoria completa para análise, otimização e concessão de benefícios previdenciários, garantindo direitos adquiridos e acesso a conteúdo exclusivos sobre o INSS.

**MEU+ CUIDADO E PREVENÇÃO**

Centraliza o histórico e atua como um assistente preventivo, alertando sobre exames e facilitando o agendamento do cuidado.

**MEU+ PSICOLOGIA**

Primeiro atendimento de triagem sem cobrança; suporte e plantão telefônico em situações agudas de crise; sessões recorrentes com taxas reduzidas.



Canais de atendimento ⁷

SAC

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é o canal do Banco Mercantil dedicado a fornecer informações, esclarecer dúvidas e receber reclamações, contestações, solicitações de suspensão ou cancelamento de contratos e serviços.

O acesso é gratuito e amplamente divulgado, garantindo a facilidade de contato, **24 horas por dia, 7 dias por semana.**

Quer falar com o SAC?

- ▶ Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC): **0800 89 46 527**
- ▶ Central de atendimento: **0800 21 21 21 1**
- ▶ WhatsApp: **0800 70 70 398**

Ouvidoria

Canal de segunda instância, dedicado à mediação de demandas para as quais os clientes, eventualmente, não concordam com a solução oferecida pelos canais de atendimento primários (Pontos de atendimento, SAC, Whatsapp).

A Ouvidoria exerce, ainda, a governança sobre as reclamações de clientes e usuários de produtos e serviços de todo o conglomerado do Banco Mercantil, intermediadas por órgãos reguladores e de defesa do consumidor.

O acesso à Ouvidoria também é gratuito e amplamente divulgado, assegurando a transparência e a facilidade de relacionamento.

Quer falar com a Ouvidoria?

0800 70 70 384 - Atendimento de segunda a sexta-feira, de 9h às 17h (exceto feriados).

É necessário:

- ▶ Fornecer o número de protocolo informado durante o atendimento do SAC, para o devido direcionamento da solicitação;
- ▶ Nome completo; ▶ Número do CPF;
- ▶ Descrição detalhada do ocorrido;

Para clientes que necessitem acionar a Ouvidoria fora do horário de expediente bancário, em feriados ou fins de semana, o Banco Mercantil oferece as seguintes opções para registro de demandas:

Pelo site do Banco Mercantil:

Acesse o endereço eletrônico **bancomercantil.com.br** e navegue até a seção Atendimento/Fale com a gente/Ouvidoria/**Fale com a Ouvidoria.**

Por correspondência:

Envie uma carta para o endereço: Caixa Postal 654 | CEP 30.123-972.

Canais disponíveis para o cliente

- ▶ Pontos de Atendimento presencial
- ▶ WhatsApp
- ▶ Redes sociais
- ▶ Website (site Mercantil, Fale Conosco)
- ▶ Aplicativo Mercantil
- ▶ Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)
- ▶ Central de Atendimento
- ▶ Ouvidoria



Nossos números

no 1º semestre de 2026

- ▲ **262 milhões**
de transações no **Aplicativo Mercantil**.
- ▲ **15,7 milhões**
de transações pelos **Terminais de Autoatendimento**.
- ▲ **5,7 milhões**
de transações via **Internet Banking**.
- ▲ **7 de nota média**
no **Reclame Aqui**, com índice de solução de **87,6%** e **66,7%**
dos clientes declarando que voltariam a fazer negócio.
- ▲ **308 mil fãs**
em nossa página do **Facebook** e **45 mil** interações.
- ▲ **165 mil seguidores**
em nossa página do **Instagram** e **101 mil** interações.
- ▲ **2 mil menções**
ao Banco Mercantil feitas em perfis não proprietários
(blogs, sites e redes sociais de outras pessoas/marcas).

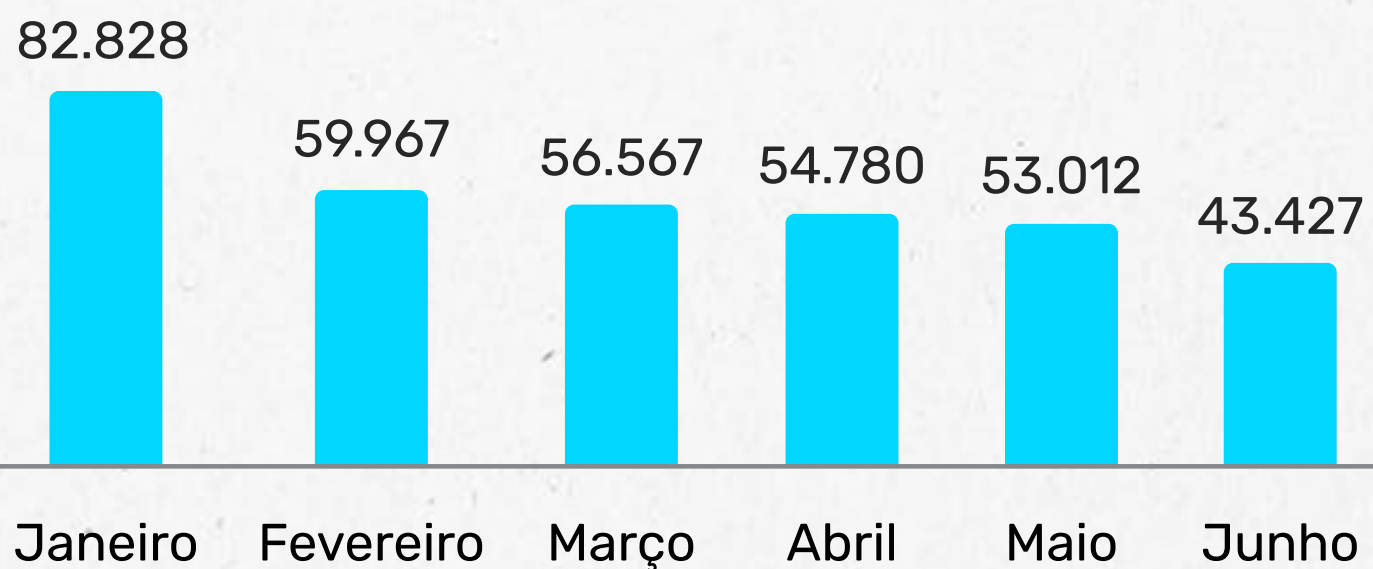
SAC⁸

em números

Central de atendimento

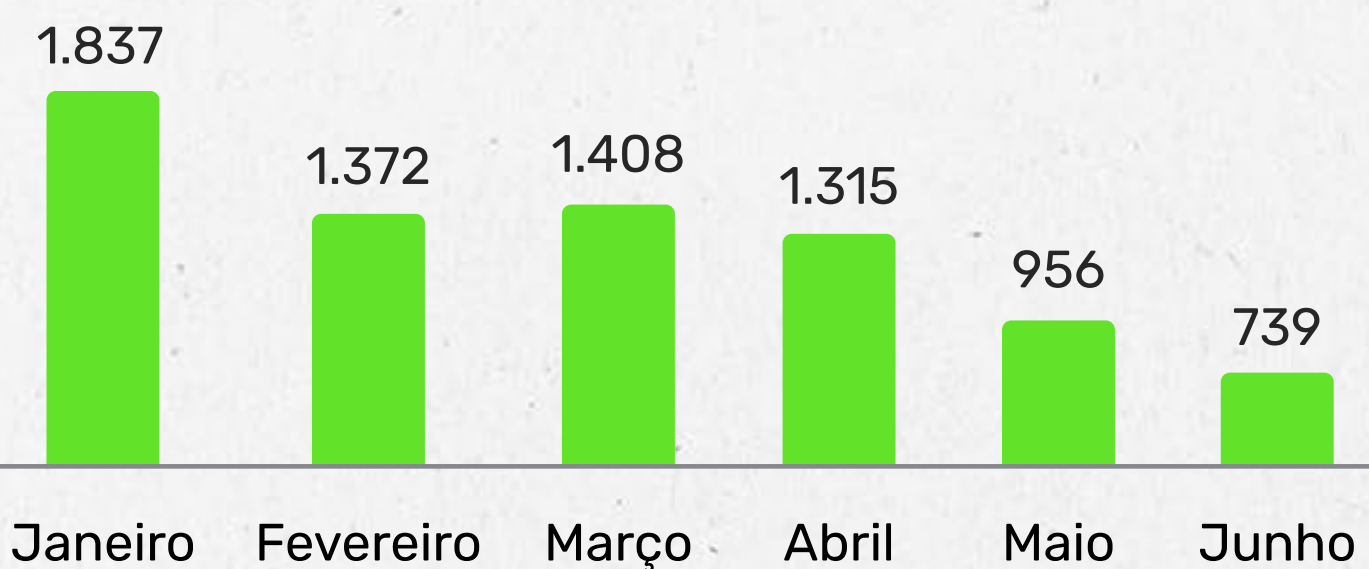
350.581 ligações atendidas

97% resolvidas de imediato durante o contato

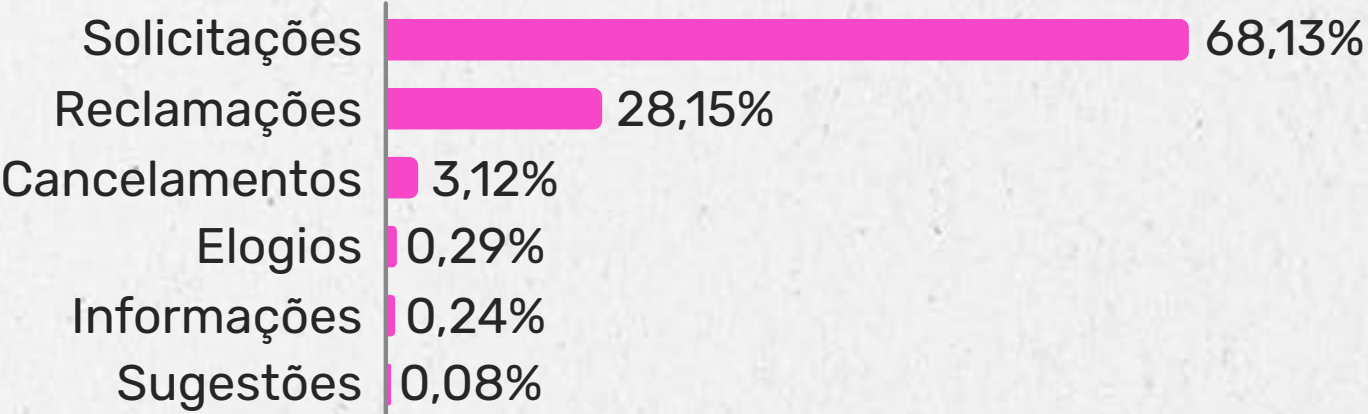


7.627 registros

71,99% encerrados em até 5 dias úteis



Motivos dos registros



0800 89 46 527

SAC: Reclamações, cancelamentos, sugestões, elogios e informações.



0800 21 21 21 1

Central de Atendimento: Informações sobre produtos e serviços.

9 Ouvidoria

Mensagem da ouvidoria



Daisy Ribeiro

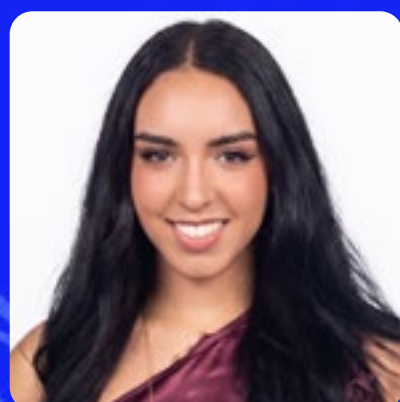
Gerente de Ouvidoria

Na Ouvidoria, entendemos cada manifestação como uma rica oportunidade de aprimorar nosso padrão de qualidade.

Iniciamos e conduzimos este primeiro semestre de 2026 cientes de que ouvir estrategicamente o nosso cliente é o único caminho legítimo para o crescimento e a sustentabilidade do negócio.

Seguimos atuando com total transparência e cooperação junto às entidades reguladoras para consolidar um ambiente financeiro ético, idôneo e seguro, com o propósito inabalável de acolher cada cliente com máxima dignidade e simplicidade, integrando o cuidado real à inovação tecnológica.

#SOMOSTODOSOUVIDORIA



Atuar como estagiária na Ouvidoria do Banco Mercantil tem sido uma experiência extremamente enriquecedora. Fazer parte de uma equipe tão empática e colaborativa nos motiva, diariamente a buscar a excelência no atendimento. Nosso grande objetivo é acolher cada cliente com o tom de voz adequado, transformando desafios em soluções assertivas e garantindo a melhor experiência possível.

Graziela Afonso ▴ Estagiária da Coordenação de Atendimento aos Órgãos Externos



Para nós, atuar na Ouvidoria é transformar reclamações em conexões. Diariamente recebemos diversos clientes com diferentes manifestações e nosso papel é acolher, resolver e aproximar. Buscamos agir com agilidade, transparência não apenas solucionando o caso, mas também elevando a imagem do Banco frente aos Órgãos. Vivemos o cliente na prática, porque acreditamos que gente é o que move a gente, com ética e brilho nos olhos a gente vai lá e faz, construindo dia após dia, sem soltar a mão de ninguém, um Banco que o nosso cliente escolhe e confia.

Lucas Moraes ▴ Escriturário da Coordenação de Atendimento aos Órgãos Externos



Estagiar na ouvidoria é um aprendizado em autogestão, contato com o público e empatia. Mais do que atender um cliente, nosso papel é buscar soluções transparentes e garantir um atendimento humanizado.

Giovanna Rodrigues ▴ Estagiária da Coordenação de Atendimento Ouvidoria



Ser estagiária na Ouvidoria do Banco Mercantil me proporcionou um dos aprendizados mais valiosos da minha trajetória: compreender que a escuta ativa é uma competência essencial, tanto na vida profissional quanto na pessoal. Integrar uma equipe que inspira confiança e oferece as ferramentas necessárias para o desenvolvimento tornou esse aprendizado ainda mais significativo, mostrando que um atendimento de qualidade começa pela escuta atenta e pela compreensão das necessidades do cliente, para então buscar soluções que atendam de forma equilibrada aos interesses de todas as partes envolvidas.

Fernanda Ferreira ▴ Estagiária da Coordenação de Atendimento aos Órgãos Externos

Missão da ouvidoria

Resolver a manifestação do cliente de forma **acolhedora e definitiva**.

Valores

- ▶ Autonomia
- ▶ Imparcialidade
- ▶ Empatia
- ▶ Respeito
- ▶ Agilidade
- ▶ Clareza
- ▶ Garantia de Resposta
- ▶ Transparência
- ▶ Resolutividade
- ▶ Comprometimento
- ▶ Cooperação
- ▶ Ética

Eficácia dos trabalhos

Visando a máxima eficiência,
a Ouvidoria tem como objetivo central:

- ▶ Assegurar que o cliente e usuário de produtos e serviços seja atendido 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 alta administração;
- ▶ 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.

A Ouvidoria evolui continuamente, adaptando sua atuação ao dinamismo do setor financeiro e às necessidades de quem nos escolhe.

O compromisso com a excelência operacional reafirma o canal como uma via de comunicação segura e resolutiva, fundamental para fortalecer o vínculo de confiança e garantir a satisfação dos clientes e usuários do Banco Mercantil.

Estrutura

A **Ouvidoria** possui estrutura e equipe qualificadas para atender às exigências legais e regulamentares, oferecendo um atendimento ágil e próximo às demandas de clientes, reguladores e órgãos de defesa do consumidor.



Carolina Duarte
Diretora Executiva do Jurídico, Ouvidoria e Governança Corporativa



Daisy Ribeiro
Gerente de Ouvidoria



Henrique Jesus
Coordenação de Atendimento Ouvidoria



Viviane Vasconcelos
Coordenação de Atendimento aos Órgãos Externos

ATENDIMENTO
OUVIDORIA

0800
OUVIDORIA

ATENDIMENTO
PRESENCIAL DE CLIENTES

IMPRENSA

FEBRABAN

DADOS E
SISTEMAS

BACEN

ÓRGÃOS DE DEFESA
DO CONSUMIDOR

0800
PROCON

CONSUMIDOR.
GOV

CVM/B3

INSS

ATENDIMENTO PRESENCIAL
DE CLIENTES ENCAMINHADOS
POR ÓRGÃOS

10 Governança

e atuação estratégica da ouvidoria

Proposições de melhorias

Pautada por uma postura proativa, a Ouvidoria utiliza a análise de *feedbacks* de clientes e apontamentos de órgãos reguladores como insumo para a melhoria contínua.

Esse papel é potencializado pela coordenação do Comitê de Causas Raízes, no qual a Ouvidoria promove a integração entre diversas áreas de negócio para mitigar impactos e elevar o padrão da experiência do cliente.

Célula de Atendimento Presencial

Resolvendo questões não solucionadas nos canais convencionais de forma rápida e eficaz, a Ouvidoria realiza atendimentos individualizados e humanizados, presenciais ou por videochamada (mediante agendamento), evitando-se judicializações.

Agenda Positiva - Relacionamento com Órgãos Externos

Em constante diálogo com órgãos como Procons, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas, Banco Central e INSS, a Ouvidoria busca melhorias e relações mais transparentes.

Presente nos fóruns realizados pela Federação Brasileira de Bancos - Febraban, Associação Brasileira de Bancos - ABBC, entre outras instituições, a Ouvidoria participa, ainda, de debates de temas importantes do setor bancário e atuação de Ouvidorias.

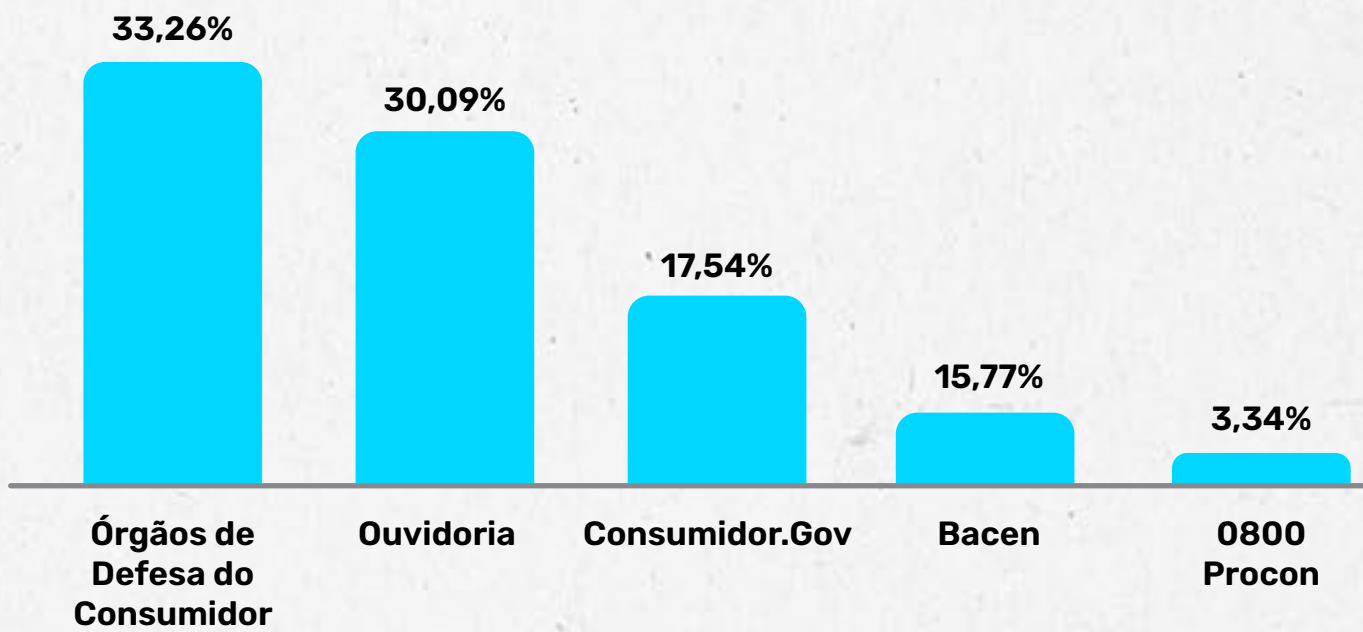


11

Indicadores de atendimento

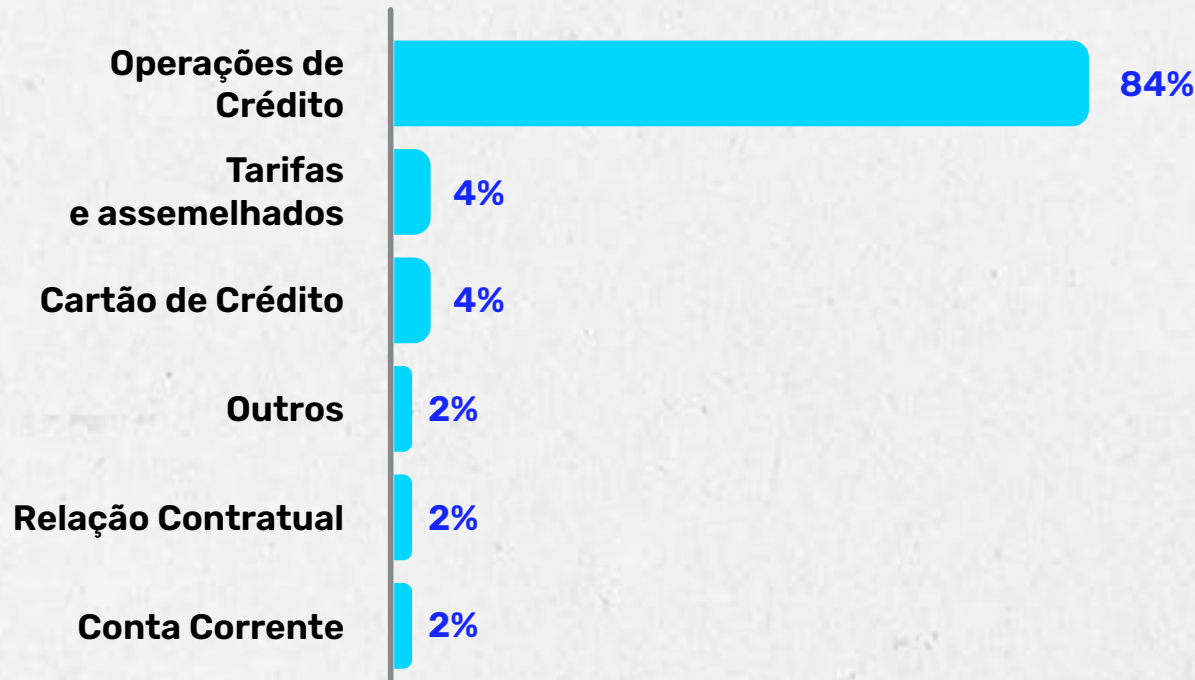
Números gerais e temas

↗ **58.826** interações*, considerando todas as origens tratadas pela ouvidoria:

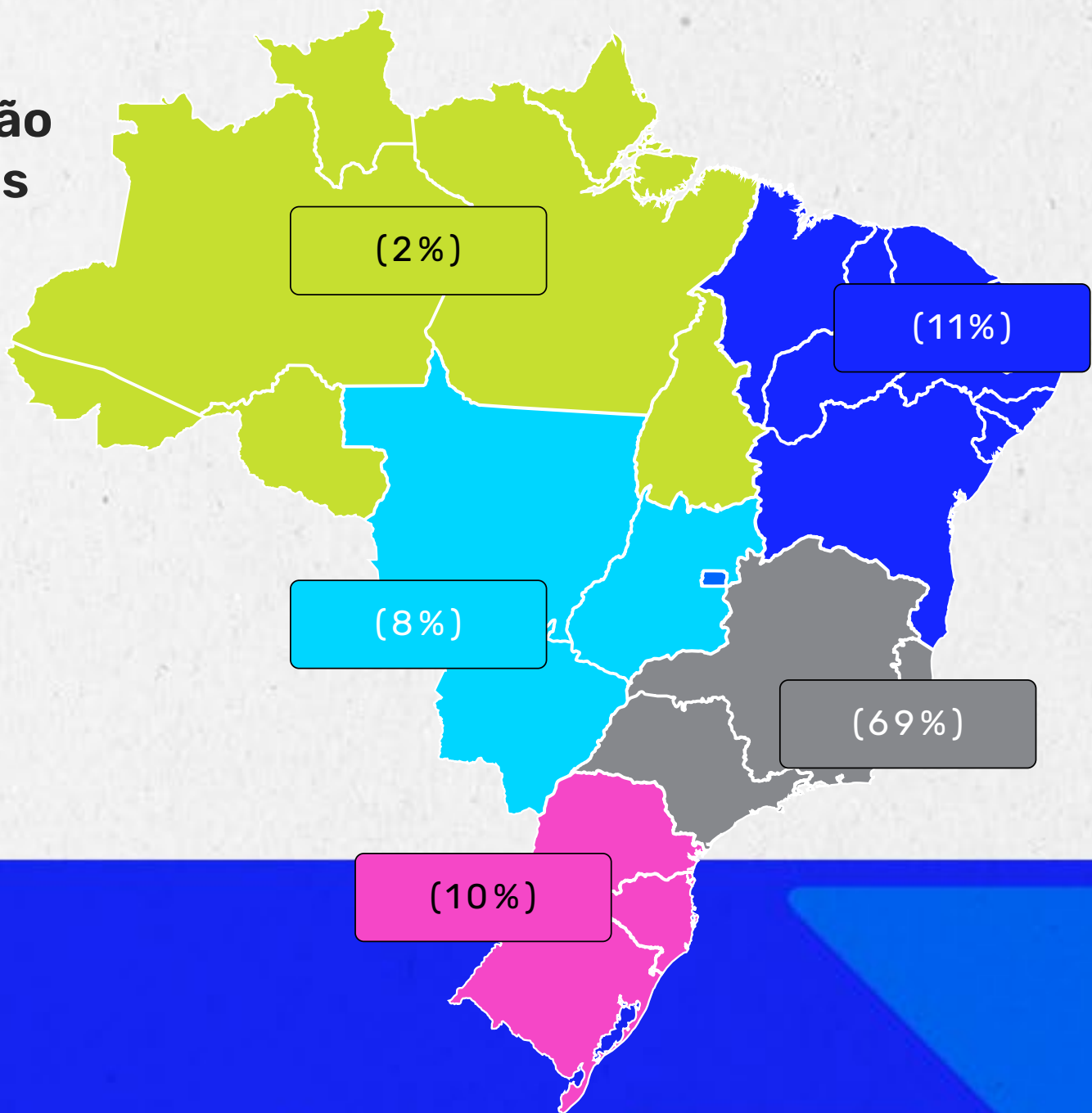


* No total de interações atendidas pela Ouvidoria estão inclusas ligações atendidas, acionamentos de clientes e de demais Órgãos como Defensorias Públicas, Imprensa entre outras origens que não são objeto de análise no presente relatório.

↗ Principais motivos das reclamações / solicitações no semestre:



↗ Distribuição por regiões

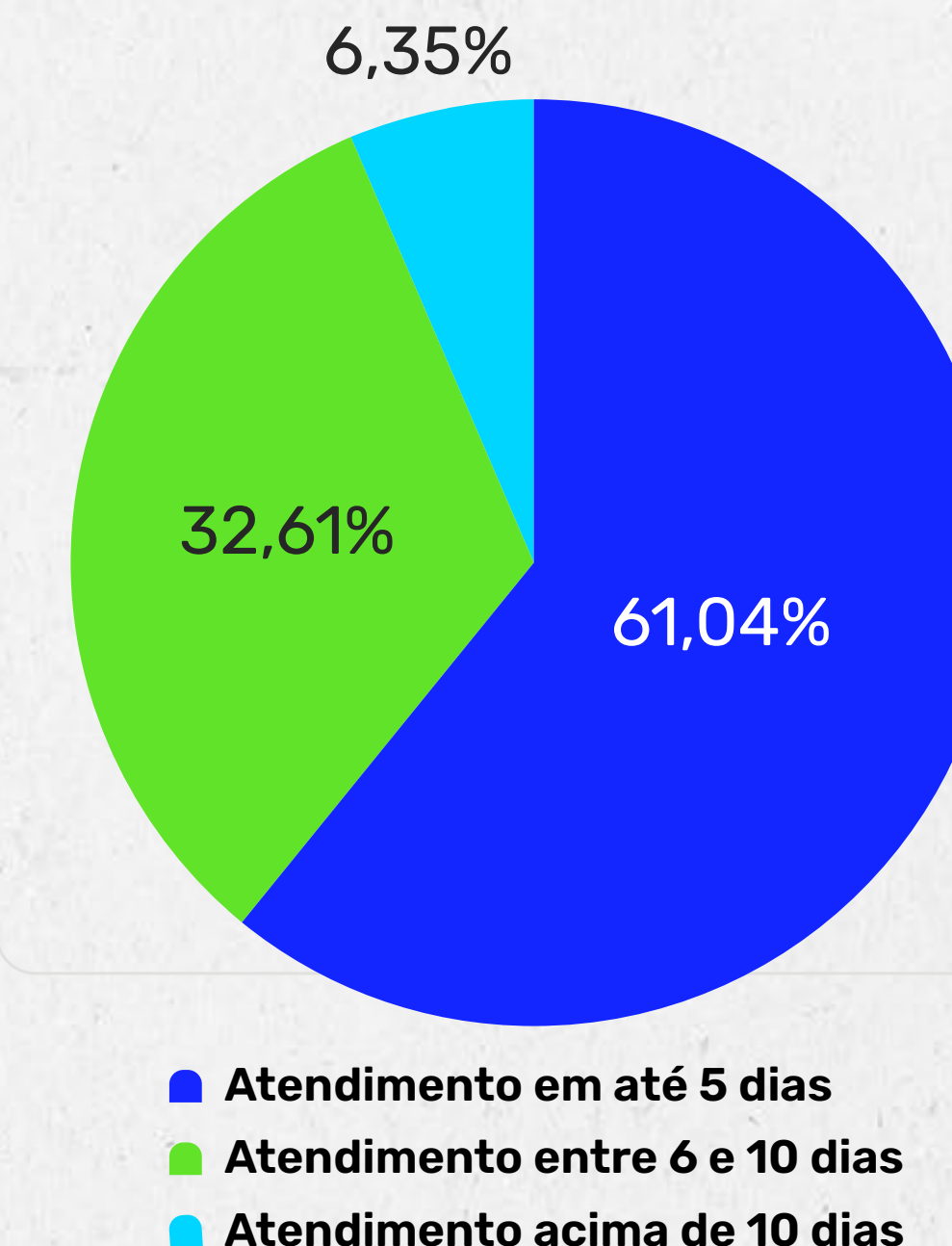


↗ **20.510 interações**
(0800, e-mail, correio, site e outros)

↗ **11.611 ligações**
com 80% das chamadas atendidas resolvidas
de maneira imediata durante o contato.

↗ **8.899 demandas**
registradas e atendidas.

Tempo de atendimento



90%
DAS DEMANDAS
ATENDIDAS

não migraram para canais externos como Bacen, Procon e Poder Judiciário, em até 180 dias contados a partir do registro na Ouvidoria.

Indicadores
de atendimento

Ouvidoria em números



Satis fação dos clientes

As avaliações dos atendimentos da Ouvidoria são realizadas por clientes e usuários por meio de SMS e URA, em dois quesitos:

➤ Nível de satisfação com a solução apresentada;

➤ Nível de satisfação com o atendimento prestado.



De maneira geral, obtivemos uma nota média de **4,1**, em escala máxima de 5.

➤ **4,0 satisfação**
com a solução
4.562 RESPONDENTES

➤ **4,2 satisfação**
com o atendimento
4.443 RESPONDENTES



Banco Central

➤ **8.382** demandas originadas do canal Bacen, com 1.727 analisadas pelo regulador.

➤ **0** tempo médio de atendimento das demandas foi de **7,5 dias**.

➤ Do total de demandas analisadas e encerradas, **40%** foram consideradas procedentes.

Para verificar o detalhamento das reclamações consideradas procedentes e o volume correspondente a cada uma, basta consultar o endereço eletrônico do Banco Central do Brasil: <https://www.bcb.gov.br/meubc/rankingreclamacoes>

Indicadores de atendimento

Atendimento a canais externos



Indicadores de atendimento

Atendimento a canais externos

Órgãos e entidades de Defesa do Consumidor

▶ **19.001¹** atendimentos

oriundos dos Órgãos e Entidades de defesa do consumidor.

A Ouvidoria possui canal de atendimento exclusivo para atendimento aos Órgãos de Defesa do Consumidor e no 1º semestre/ 26, foram atendidas **4.473 ligações**, alcançando um índice de **75% de resolução imediata** durante o contato.

Alô Órgãos de Defesa do Consumidor

0800 70 70 390 - Whatsapp ou ligações

Funcionamento de segunda a sexta-feira, de 9h às 17h (exceto feriados).

Data base utilizada para corte de dados: 01/01/26 a 30/06/26.

¹ Este volume totaliza todos os acionamentos dos órgãos de defesa do consumidor (Cips, FAs e Audiências), incluindo ligações. ²Foram apresentados os dados internos apurados pelo Banco Mercantil, conforme disposto no Art.2º do Anexo II a que se refere o art. 99, do Normativo SARB nº 27/2023 - Critérios dos tópicos do Relatório de Ouvidorias.

Indicadores de atendimento

Atendimento a canais externos

Consumidor.gov



Índice de Solução
83,03%

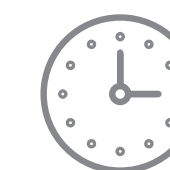
10.069
atendimentos
realizados



Satisfação com
o atendimento*
2,56
*Escala de 1 a 5



Reclamações
respondidas**
98,16%



Prazo médio
de resposta
9 dias

Os dados referem-se a todos os registros em face das empresas do conglomerado Banco Mercantil;
**São consideradas reclamações respondidas apenas aquelas já finalizadas avaliadas ou não avaliadas.
O Consumidor possui 20 dias para avaliar a demanda ou o sistema a encerra automaticamente.

Indicadores de atendimento

Atendimento a canais externos

CVM



**Comissão
Valores Mobiliários**

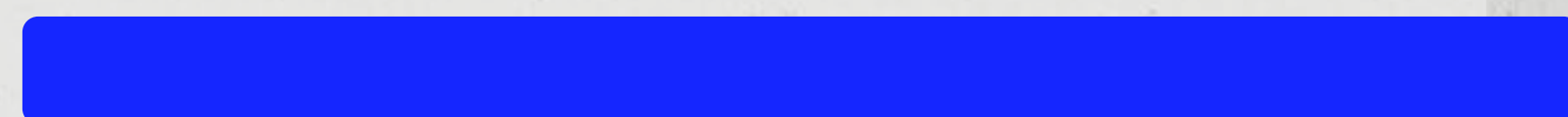
Em conformidade com a Resolução nº 43, de 17 de agosto de 2021, que trata da instituição da Ouvidoria no mercado de valores mobiliários, não foram recebidas demandas de investidores durante o período analisado.

12 FOCO na melhoria contínua

Trabalhamos focados no real encantamento dos clientes, transformando eventuais queixas em experiências positivas duradouras.

Como métrica de superação diária e valorização da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, mantemos a meta interna de registrar, pelo menos, um elogio por dia:

ELOGIÔMETRO



Meta atingida com resultado de **114%**



Faço questão de te avaliar com a melhor nota. Foi excelente o seu atendimento!

...muito obrigado pelo seu atendimento, vocês do Mercantil são muito educados. Estou inclusive pensando em voltar para o Banco.

...muito obrigada pelo excelente atendimento, agora sim consegui entender o que estava acontecendo. Parabéns!

Agradeço imensamente o seu atendimento, fiquei muito satisfeita, seu atendimento foi excelente! Faço questão de te dar a nota máxima!

Me transfere para a pesquisa de satisfação, pois faço questão de avaliar o seu atendimento com nota máxima, pois você me atendeu muitíssimo bem.

Meus parabéns pelo excelente atendimento. Sei que as ligações são gravadas e se alguém ouvir vai perceber o quanto você me atendeu bem. Muito obrigada por sanar todas as minhas dúvidas.

13 Mensagem final

A Ouvidoria reforça com orgulho o seu papel essencial de conexão humana e institucional entre o cliente e o Banco Mercantil.

Cada queixa recebida, cada contribuição registrada e cada atendimento finalizado atuaram como insumos fundamentais para a evolução contínua da nossa instituição.

Agradecemos a confiança depositada por nossos clientes, que nos acionam sabendo que encontrarão escuta ativa e dedicação para construir um Banco Mercantil melhor e mais inclusivo a cada dia.

Continuaremos exercendo nosso papel com humildade, transparência e visão estratégica, de forma totalmente integrada a todas as equipes do time Banco Mercantil.

Afinal, por aqui **#SomosTodosOuvidoria!**



➤ Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC):

0800 89 46 527

Reclamações, cancelamentos, sugestões e elogios.

Atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Central de Atendimento:

0800 21 21 211

WhatsApp:

0800 70 70 398

➤ Ouvidoria

0800 70 70 384

Solicitações não solucionadas pelo atendimento convencional (Pontos de atendimento, SAC, Whatsapp).

bancomercantil.com.br - Atendimento/Fale com a gente/Ouvidoria/
Fale com a Ouvidoria

Caixa Postal 654 | CEP 30.123-972

Atendimento de segunda a sexta-feira, de 9h às 17h (exceto feriados).

➤ Alô Órgãos de Defesa do Consumidor

Central exclusiva para atendimento a Órgãos de Defesa do Consumidor:

0800 70 70 390 - WhatsApp ou ligações:

Atendimento de segunda a sexta-feira, de 9h às 17h (exceto feriados).