

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

O presente documento, denominado “Termos e Condições de Uso” do Banco Mercantil, destina-se a regular a utilização por você, cliente e/ou usuário, de nossos serviços por meio das Plataformas Digitais do Banco Mercantil, as quais fazem parte de um hub de serviços bancários/financeiros oferecidos por esta Instituição.

1. TERMO DE ACEITAÇÃO

Ao acessar as Plataformas Digitais do Banco Mercantil, você expressamente aceita e concorda com todas as disposições estabelecidas nestes Termos e Condições de Uso. Declara, ainda, que fez a leitura completa do respectivo documento, autorizando, assim, a coleta e tratamento dos seus dados pessoais e/ou pessoais sensíveis e informações necessárias, de acordo com a Política Institucional de Privacidade do Banco Mercantil e em conformidade com a lei nº 13.709/2018.

Frisamos pela leitura com atenção de todas as cláusulas dispostas neste documento. Em caso de dúvidas, entre em contato conosco, por meio dos nossos canais de atendimento, para uma melhor compreensão.

Ressaltamos que estes Termos e Condições de Uso poderão ser modificados a qualquer momento pela Instituição, em virtude de alterações na legislação ou nos seus serviços, em decorrência da utilização de novas ferramentas tecnológicas ou, ainda, sempre que o Banco Mercantil entender que as alterações são necessárias. Em caso de alteração significativa, será publicado um comunicado na página principal das nossas Plataformas Digitais.

2. DEFINIÇÕES:

Para os fins destes Termos e Condições de Uso, consideram-se as seguintes definições:

- **Plataformas Digitais:** devem ser consideradas como sites institucionais, aplicativos, office banking e Internet Banking do Banco Mercantil, por meio dos quais, o cliente e/ou usuário acessam os serviços e conteúdos disponibilizados;
- **Meios eletrônicos:** tratam-se de dispositivos móveis, como computadores, notebooks, netbooks, smartphones, tablets, dentre outros;
- **Clientes:** Pessoa natural ou jurídica com a qual o Banco Mercantil mantenha, relacionamento destinado à prestação de serviço financeiro ou à realização de operação financeira;
- **Usuários:** entendem-se como quaisquer pessoas que realizem o acesso às Plataformas Digitais do Banco Mercantil, pelos meios eletrônicos descritos acima;
- Dados pessoais englobam informações relacionadas a uma pessoa natural identificada ou identificável, como: nome, RG, CPF, título de eleitor, telefone, endereço, entre outros;

- Dados pessoais sensíveis são dados pessoais que podem revelar aspectos da intimidade do indivíduo, que, a depender do modo como são utilizados, podem gerar alguma discriminação, como origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

3. SOBRE O USO

Esclarecemos que, além destes Termos e Condições de Uso, que visam regular o acesso e utilização dos nossos clientes e/ou usuários em nossas Plataformas Digitais, há serviços e funções que podem ser oferecidos por nossos parceiros. No entanto, para estes serviços, os Termos adicionais devem ser observados nas respectivas Plataformas Digitais dos parceiros, quando acessadas.

Ao utilizar nossos serviços, você se compromete a respeitar a legislação vigente e o disposto nestes Termos e Condições de Uso, não devendo produzir, disponibilizar ou compartilhar todo e qualquer conteúdo.

Enquanto forem usufruídos os serviços oferecidos, você será responsável por:

- a)** Todo ato, por ação ou omissão, realizado em nossas Plataformas Digitais, responsabilizando-se pela prática de todo e qualquer ato ilícito feita por você;
- b)** O conteúdo gerado por você;
- c)** A reparação de danos causados a terceiros e/ou ao Banco Mercantil, a partir do uso dos serviços;
- d)** Seu próprio acesso à internet e ao pagamento pelos serviços de acesso à rede;
- e)** O equipamento necessário para realizar a conexão à internet, como computador e modem, garantindo a segurança adequada do ambiente, mediante a utilização de ferramentas como antivírus e firewall;

f) Não utilizar os serviços para outras finalidades além daquelas indicadas nas Plataformas Digitais do Banco Mercantil e nestes Termos e Condições de Uso;

g) Manter sua senha em sigilo: nunca conte sua senha para outra pessoa;

h) Cuidar do seu cartão e guardá-lo em local seguro. Em caso de perda ou roubo, fale conosco;

i) Fazer as atualizações gratuitas dos aplicativos: transações feitas em meio eletrônico podem ser alvo de ataques, por isso, é muito importante que você mantenha seu dispositivo de acesso atualizado e com softwares de segurança;

j) Usar nosso plug-in de segurança ao acessar os nossos serviços, para que possamos efetuar as validações necessárias, que garantirão um acesso mais seguro a você.

O uso dos programas (softwares) para a navegação, como navegador (browser), programas acessórios (plug-ins) e outros, são regidos por normas próprias estabelecidas pelos fabricantes desses produtos. Sendo assim, é de sua responsabilidade utilizar nosso plug-in de segurança ao acessar os nossos serviços, para que possamos efetuar as validações necessárias, que garantirão um acesso mais seguro a você.

O Banco Mercantil não se responsabiliza por problemas ou danos que esses programas possam causar em qualquer computador.

É proibido:

a) Compartilhar suas senhas de acesso com outras pessoas;

b) Utilizar nossas Plataformas Digitais de forma que viole a legislação vigente ou o disposto nestes Termos e Condições de Uso, bem como para outras finalidades além daquelas indicadas nas Plataformas Digitais do Banco Mercantil;

c) Utilizar malwares e ferramentas de engenharia reversa ou qualquer ação massificada.

Adicionalmente, ressaltamos que todos os recursos tecnológicos, marcas, materiais e sistemas usados são de nossa propriedade autoral e sua alteração ou reprodução é proibida.

4. SOBRE OS COOKIES

Cookies são pequenos arquivos de texto contendo várias informações do usuário no navegador, sendo que podem ser armazenadas desde as páginas visitadas até os dados fornecidos voluntariamente ao site.

Ao acessar as nossas Plataformas Digitais, você, cliente e/ou usuário, por meio da ferramenta de cookies, autoriza o monitoramento da sua navegação e a identificação de seus dados, com o intuito de viabilizar um acesso mais eficiente, agradável e personalizado e de modo a aprimorar a sua experiência junto à nossa Instituição. Você pode escolher se aceita cookies editando as configurações do seu navegador. No entanto, se os cookies forem recusados, sua experiência em nosso site pode ser pior e alguns recursos podem não funcionar como esperado.

Temos cookies temporários, que são salvos e expiram quando o navegador é fechado, e temos os cookies persistentes, que são mantidos armazenados durante 1 ano após o consentimento ou revogados pelo próprio usuário, quando achar necessário.

Categorias dos Cookies:

Os cookies do site do Banco Mercantil são divididos em categorias. São elas:

- **Essencial:** essenciais para oferecer suporte à funcionalidade central do site, como fornecer login seguro.
- **Analítico e Personalização:** analisam o uso para otimização do site.
- **Publicidade:** ajudam a veicular conteúdo publicitário relevante para você.
- **Performance:** facilitam a medição e análise para uma experiência de navegação aprimorada.

Gerenciamento dos Cookies

Ao chegar em nosso site pela primeira vez, aparecerá ao final da página um banner referente aos cookies. Ao clicar em “Aceitar”, você concorda com o uso desses cookies conforme descrito acima.

Você pode gerenciar as configurações dos cookies clicando em “Preferências de Cookies” no pop-up ao entrar no site.

5. SOBRE O TRATAMENTO DOS DADOS

Após realizar o aceite destes Termos e Condições de Uso, você autoriza o tratamento dos seus dados pessoais, sensíveis ou não, de acordo com as finalidades previstas na Política Institucional de Privacidade – LGPD do Banco Mercantil.

Para melhor compreensão e transparência, por tratamento de dados, entende-se como toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a acesso, coleta, produção, recepção, classificação, utilização, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

6. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

O Banco Mercantil não se responsabiliza por eventuais situações e prejuízos decorrentes de fatores externos que estão fora de seu alcance, como o mau uso/utilização indevida de nossas Plataformas Digitais e seus serviços, problemas de conexão por parte de operadoras ou usuários que causem qualquer falha de desempenho, erro, omissão, interrupção, defeito, ou falha da linha ou do sistema.

7. SOBRE A SUSPENSÃO DE ACESSO

A qualquer momento, o Banco Mercantil poderá, independentemente de aviso prévio, suspender, cancelar ou interromper o seu acesso, nos casos em que se identificar o uso indevido das nossas Plataformas Digitais.

8. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Estes Termos e Condições de Uso, bem como a Política Institucional de Privacidade do Banco Mercantil, são aplicáveis à Lei Geral de Proteção de Dados – Lei 13.709/2018.

9. CANAIS DE ATENDIMENTO

Central de Atendimento: 0800 21 21 21 1

SAC: 0800 894 6527 Segunda à domingo 24 horas por dia

WhatsApp: 0800 70 70 398

Ouvidoria: 0800 7070 384 Segunda à sexta 09h00 às 17h00

Agências e Pontos de Atendimento

BANCO
MERCANTIL

