GRUPO MERCANTIL

CÓDIGO DE ÉTICA

JULHO/2025

Banco Mercantil

ÍNDICE

1 PALAVRA DA **LIDERANÇA**

2 NOSSOS **VALORES** E **NOSSO PROPÓSITO**

3 NOSSAS DIRETRIZES **ÉTICAS**

4 NOSSA FORMA DE **AGIR**

5 ALGUÉM NÃO ESTÁ AGINDO ETICAMENTE. **COMO NOS POSICIONARMOS?**

6 A GESTÃO DO **CÓDIGO DE ÉTICA**

7 POLÍTICAS E NORMAS INTERNAS QUE TODOS DEVEM **CONHECER**

8 NOSSO **COMPROMISSO**

Banco Mercantil

1 PALAVRA DA LIDERANÇA



Ficamos felizes por você se dedicar à leitura deste Código. Nosso objetivo é conectar o que há de melhor em você com o que há de melhor em nós.

Aqui, vamos apresentar nossas diretrizes éticas, que embasam nossas políticas e normas, e falar dos comportamentos que têm tudo a ver com o nosso Propósito e Jeito de Ser. Tudo isso para orientar você sobre o que esperamos da sua conduta e atitude, já que o sucesso e sustentabilidade do Mercantil estão diretamente ligados às ações de todos nós, que fazemos tudo acontecer a cada dia.

Cada um de nós deve ser um embaixador desses princípios e comportamentos, garantindo um ambiente agradável para todos, além da preservação da nossa reputação como Instituição.

Quando o assunto é ética, não podemos fazer concessões.

Por isso, esperamos que a ética seja seu preceito básico, seu norte e seu compromisso maior em todas as atitudes e situações.

Vamos juntos praticar a ética todos os dias, em todos os momentos.

Luiz Henrique Andrade de Araújo
Presidente

Banco Mercantil

PALAVRA DA LIDERANÇA



Nesse convite para viver a ética em nosso dia a dia, quero ressaltar algo muito importante: a nossa cultura no Grupo Mercantil é construída por cada um de nós.

A ética vai muito além de um conjunto de regras. Ela é um valor inegociável que faz parte do nosso jeito de ser, a base de tudo o que fazemos e a força que nos permite olhar para o futuro com confiança e orgulho. No Mercantil, cuidar é a nossa essência, e isso se reflete em cada atitude, em como nos relacionamos com nossos clientes, colegas e com a sociedade. Viver a ética é cuidar do nosso legado e garantir o nosso futuro.

Conto com a participação e o brilho nos olhos de todos vocês para que este Código de Ética não seja apenas um documento, mas um reflexo vivo do nosso compromisso com a integridade.

Juntos, fazemos do Mercantil um lugar onde a ética nos guia e nos conecta.

Gustavo Araújo
CEO

Banco Mercantil

2 NOSSOS VALORES E NOSSO PROPÓSITO

O nosso propósito é ser o banco que você escolhe e confia, **simples e próximo.**

Este Código se aplica a todos os colaboradores, acionistas, membros do Conselho de Administração, administradores, fornecedores, prestadores de serviços e parceiros de negócio, para todas as empresas do Grupo Mercantil.

Vivemos o cliente
Nossa razão de existir

Brilho nos olhos
Nossa paixão contagia
Inspiramos pelo exemplo
A gente vai lá e faz!

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

Ética sempre

Banco Mercantil

COORD COMPLIANCE E LGPD-02/02/2026

3

NOSSAS DIRETRIZES ÉTICAS

É dever de cada um de nós, colaboradores, administradores e terceiros, em todos os contextos e situações, **conhecermos e cumprirmos nossas responsabilidades éticas,** seguindo as normas e políticas deste manual. Assim, fortalecemos nossa cultura e construímos um ambiente que nos enche de orgulho.

As diretrizes éticas foram organizadas em dois grandes grupos: como nos relacionamos com nossos clientes e parceiros, e quais as responsabilidades no ambiente de trabalho.

Apresentamos também os comportamentos que embasam a Nossa Forma de Agir, alinhados aos nossos valores e propósito. São as atitudes que ajudam a manter o Grupo Mercantil forte e a construir relações saudáveis com os nossos colegas, clientes, fornecedores e todos que se conectam com a gente, garantindo um ambiente de trabalho harmonioso.



Gente é o que move a gente

Como a ética guia as nossas relações?

Prezamos por um ambiente de trabalho justo, digno, em que todos atuam de forma colaborativa e aberta ao diálogo claro, transparente e respeitoso.

Banco Mercantil

Você sabe o que é Assédio?

ABUSO DE PODER

Utilizar de seu cargo ou influência para obrigar o outro a realizar atividades que desrespeitem as leis ou nossas normas internas.

ASSÉDIO SEXUAL

Constrangimento com conotação sexual no ambiente de trabalho em que, como regra, o agente utiliza sua posição hierárquica superior ou sua influência para obter o que deseja.

FONTE: HTTPS://WWW.TST.JUS.BR/ASSEDIO-SEXUAL

ASSÉDIO MORAL

Qualquer conduta abusiva, intimidadora ou ofensiva no ambiente de trabalho, que possa criar um ambiente tóxico, atingindo a integridade do colaborador.

Nenhuma dessas condutas será tolerada pelo Mercantil.

Diferenças somam



Para nós, diferenças somam. Por isso, cuidamos e promovemos a inclusão e a diversidade. Garantimos liberdade de expressão e valorizamos pontos de vistas diferentes, a troca de ideias e o compartilhamento do conhecimento e de experiências.

Tratamos a todos com igualdade, dignidade, educação, cortesia, cooperação e consideração, sem espaço para preconceitos ou discriminação. Nossas relações são construídas com confiança e baseadas na ética, independentemente de posições hierárquicas. Não praticamos, instigamos ou toleramos assédio moral, sexual ou qualquer outro ato que prejudique a integridade pessoal.

Nossa governança preza por decisões livres de conflitos de interesses. Não aceitamos que interesses pessoais, seja de administrador, colaborador, fornecedor ou parceiro, entrem em conflito e prejudiquem o desempenho das atividades de forma isenta e no melhor interesse do Grupo.

Banco Mercantil

Vivemos o cliente



ÉTICA COM NOSSOS CLIENTES: **CUIDANDO DE QUEM É NOSSA RAZÃO DE EXISTIR**

Os clientes são a nossa razão de existir. Trabalhamos para ser o banco que os clientes escolhem e confiam, sendo um banco simples e próximo, que **vive o cliente** em cada detalhe.

Valorizamos a proximidade, tratando a todos com dignidade, educação e consideração, sem preconceitos. Buscamos superar expectativas através de soluções financeiras e atendimento diferenciado, investindo na melhoria de produtos, serviços, processos e canais. A satisfação do cliente é mais que um compromisso, mas nossa motivação diária.

No contato com cada cliente, nos empenhamos para que todo atendimento seja:

- **Acolhedor,** para que o cliente sinta que sua solicitação, dúvida, crítica ou elogio são ouvidos e bem-vindos;
- **Eficiente,** para que o cliente tenha sempre retorno rápido e solução dentro do prazo esperado;
- **Claro e transparente,** para que informações sobre os produtos ou serviços sejam completas e fáceis de entender;
- **Respeitoso,** para que o cliente perceba que seus direitos e escolhas são prioridade; e
- **Justo,** para que o cliente tenha acesso e escolha produtos e serviços adequados às suas necessidades, interesses e objetivos, conforme as premissas de Suitability. Ofertamos a solução certa para o cliente certo.

Banco Mercantil



ÉTICA COM NOSSOS PARCEIROS: **CONSTRUINDO RELAÇÕES DE CONFIANÇA E INTEGRIDADE**

Na seleção, contratação, avaliação e acompanhamento de fornecedores, prestadores de serviço e parceiros, utilizamos critérios justos, claros e imparciais, considerando a necessidade do Grupo Mercantil e nunca interesses individuais.

Levamos em conta a **qualidade** dos serviços, a **reputação de todos os envolvidos,** o **alinhamento** com nossos princípios e o **cumprimento das leis** vigentes.

Priorizamos a **prevenção a qualquer tipo de corrupção,** não oferecendo ou aceitando pagamentos, presentes, brindes, comissões ou remuneração que, direta ou indiretamente, configurem como vantagem indevida a agentes públicos ou iniciativa privada.

ÉTICA COM O MERCADO, INVESTIDORES E ACIONISTAS: **RELAÇÕES COM LEALDADE E TRANSPARÊNCIA**

A **livre concorrência** é um valor importante em nosso ambiente de negócios e adotamos práticas que contribuem para o crescimento do mercado financeiro.

Buscamos promover condições para que a concorrência seja sempre justa e leal.

Prestamos, ao mercado, investidores e acionistas, todas as informações necessárias ao acompanhamento do desempenho do Grupo Mercantil com clareza, agilidade e veracidade.

- Realizamos operações financeiras de maneira **íntegra e transparente.**
- Não utilizamos de informações privilegiadas obtidas no ambiente de trabalho para firmar operações de compra e venda de ativos financeiros em nome próprio ou de terceiros.
- Não concedemos ou participamos de operações de ativos com pessoas as quais tenhamos vínculo.

Banco Mercantil

- Prestamos, ao mercado, investidores e acionistas, todas as informações necessárias ao acompanhamento do desempenho do Grupo Mercantil com clareza, agilidade e veracidade.
- Disponibilizamos as informações ao mercado de forma proativa, visando minimizar especulações, e sempre de forma simétrica e sem privilégios.

ÉTICA COM A COMUNIDADE E MEIO AMBIENTE: **CUIDADO QUE SE MULTIPLICA**

Buscamos construir uma relação positiva com a comunidade e com o ambiente no qual estamos inseridos, por meio de ações que considerem o equilíbrio entre os aspectos social, ambiental e econômico.

Colaboramos com o desenvolvimento das **comunidades** onde as unidades e empresas do Grupo Mercantil estão presentes, apoiando iniciativas culturais, esportivas e sociais, com o objetivo principal de promover o crescimento social e humano, em sua diversidade.

Promovemos a conscientização ambiental e climática de nossos colaboradores e minimizamos os impactos de nossas atividades no meio ambiente através da gestão e destinação correta dos resíduos.

Desenvolvemos programas e ações que promovem a **educação financeira** dos nossos clientes, colaboradores e da sociedade, estimulando a reflexão sobre a necessidade de manter uma relação saudável com o dinheiro para a construção de uma vida financeira equilibrada.

ÉTICA NA CONEXÃO COM O AMBIENTE REGULADOR: **AGINDO COM VERDADE E CONFIANÇA**

Nosso relacionamento com representantes de órgãos externos, sejam governamentais, reguladores, de defesa do consumidor ou entidades de classe é pautado nos mais elevados padrões de honestidade e integridade, fornecendo informações fidedignas e precisas.

Atender os direitos dos clientes e consumidores é uma prioridade. Por isso, mantemos uma **escuta ativa e resolutiva** em todos os canais disponíveis, garantindo o direito de liberdade de manifestação sobre os produtos e serviços prestados.

Apoiamos a atuação da imprensa no seu princípio ético de levar informação verdadeira guiando nosso relacionamento com transparência, credibilidade e confiança.

Banco Mercantil

Resultado consistente é resultado

sustentável



Executamos nossas atividades de forma eficiente e com excelência, em quaisquer modalidades ou locais de trabalho, visando sempre a qualidade, a segurança, a transparência e **resultados consistentes e sustentáveis.**

NOSSO JEITO DE FAZER: ÉTICA NO NOSSO DIA A DIA E NO NOSSO AMBIENTE DE TRABALHO

Somos protagonistas na busca da superação dos nossos desafios e proposição de melhorias contínuas em nossos processos e soluções financeiras.

Valorizamos o **trabalho em equipe** e focamos em soluções simples e rápidas, com disponibilidade para ajudar e aprender com os problemas.

Trabalhamos de acordo com as leis, normas e políticas vigentes, sendo imparciais nas tomadas de decisões e nunca permitimos que os interesses pessoais se sobreponham aos do Grupo Mercantil. A **transparência** é um pilar fundamental, exigindo atenção constante a situações que possam gerar **conflitos de interesse.**

Banco Mercantil

O que é conflito de interesse?

Conflito de interesse é toda e qualquer situação em que os interesses pessoais ou de terceiros possam influenciar nas decisões de trabalho, comprometendo os interesses da Organização.

- A contratação de familiares de colaboradores é permitida, desde que:
  - não ocorra conflitos de interesses;
  - não haja relação de subordinação entre os familiares envolvidos;
  - não trabalhem na mesma área ou setor, evitando qualquer nível de dependência ou sinergia que possa prejudicar a execução das atividades.
- Relacionamentos Afetivos entre Colaboradores:

Para preservar a integridade das relações profissionais, garantir um ambiente de trabalho justo e imparcial, evitar conflitos de interesse e proteger a empresa de riscos potenciais, **é expressamente proibido** relacionamentos afetivos entre colaboradores **que possuam um vínculo de subordinação hierárquica direta.**

Caso um relacionamento afetivo se desenvolva ou exista em uma relação de subordinação direta **ambos os colaboradores envolvidos devem** comunicar imediatamente o time de Recursos Humanos para ajustes de subordinação.

CUIDANDO DAS NOSSAS INFORMAÇÕES: **UM COMPROMISSO DE TODOS**

No Grupo Mercantil, atuamos com cuidado, utilizando todas as ferramentas de segurança da informação.

Preservamos o sigilo das informações gerenciais, confidenciais e estratégicas do Grupo Mercantil e de seus clientes, inclusive após a perda de vínculo contratual com a Instituição. Zelamos pela proteção das informações.

Tratamos todos os documentos, contratos, registros financeiros e contábeis, relatórios, projetos, pesquisas, planos, incluindo a marca como propriedade do Grupo Mercantil garantindo que nada seja utilizado ou divulgado fora das empresas do Grupo.

Valorizamos um ambiente de trabalho onde todos se sintam respeitados, seguros e produtivos. A forma como nos comunicamos, mesmo em interações informais, é importante na construção e manutenção desse ambiente. Evite falar sobre assuntos confidenciais, temas polêmicos, informações sobre clientes ou questões pessoais delicadas em locais públicos, incluindo corredores, elevadores e áreas de convivência da Empresa. Respeite a privacidade dos colegas, não comentando assuntos pessoais sem sua permissão.

Banco Mercantil

ÉTICA NO ZELO PELA NOSSA IMAGEM: **ORGULHO DE SER MERCANTIL!**

Entendemos a importância de conhecer a nossa história, de respeitar décadas de presença no mercado e de cuidar, diariamente, da imagem construída com seriedade e excelência.

Valorizamos a credibilidade que o mercado nos confere e a confiança depositada em nós.

Sabemos o impacto das nossas ações na imagem do Grupo Mercantil, seja nas atividades diárias, nos relacionamentos com colegas, clientes, órgãos reguladores e demais públicos.

ATENÇÃO: A publicação em redes sociais pessoais pode prejudicar a reputação do Mercantil. Por isso, todos devem seguir rigorosamente as regras do 'Guia Prático' de redes sociais da empresa.

Seja respeitoso em todas as interações. Evite criar ou repassar mensagens ofensivas, boatos ou material ilegal.

Banco Mercantil

COORD COMPLIANCE E LGPD-02/02/2026

brilho nos olhos



CUIDANDO DO QUE É NOSSO: **ÉTICA NO USO DO PATRIMÔNIO E ATIVOS DE TECNOLOGIA**

No Mercantil, utilizamos as ferramentas e mecanismos de segurança da informação com responsabilidade, incluindo as inovações em inteligência artificial (IA).

Senhas

As senhas corporativas são pessoais e intransferíveis. Portanto, não devemos compartilhar os nossos acessos aos sistemas com ninguém, nem mesmo com outros colaboradores.

Utilizamos ferramentas e recursos corporativos com responsabilidade e apenas para realizar as nossas atividades profissionais. Cuidamos dos equipamentos, mobília e instalações de forma consciente, evitando desperdícios.

A segurança da informação é uma responsabilidade coletiva. Ao descartar documentos, temos atenção especial aos dados pessoais e sensíveis, de clientes e colaboradores. Esses documentos precisam observar as regras de descarte, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e o sigilo bancário. Para saber como proceder, siga as diretrizes da **"Cartilha Orientativa: Descarte Seguro de Documentos Físicos em Estabelecimentos Bancários".**

ÉTICA NO RESPEITO ÀS LEIS, NORMAS E REGULAMENTOS: **NOSSA BASE SÓLIDA**

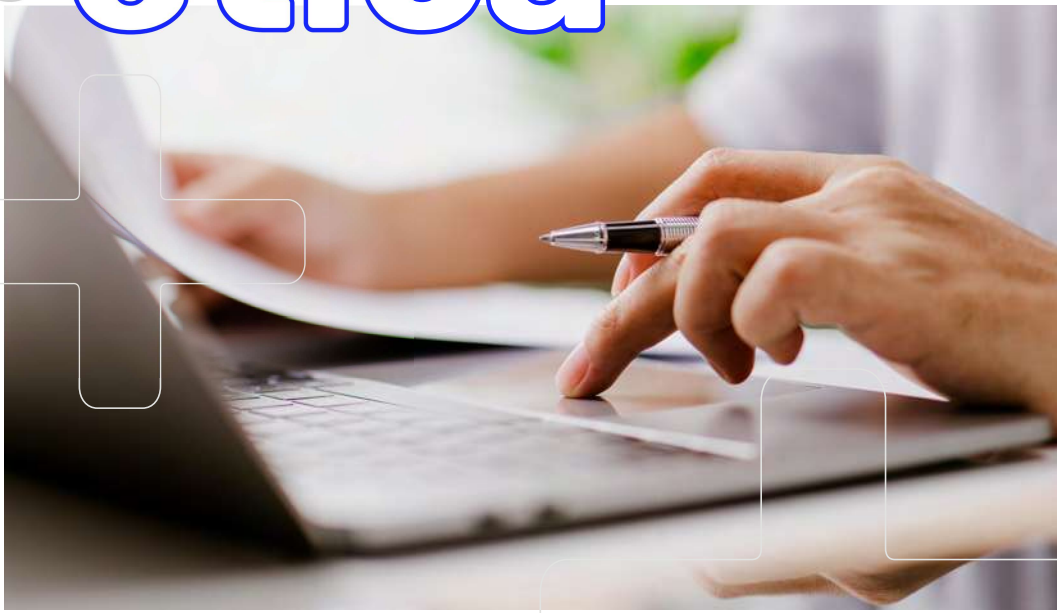
Nossa estrutura de gerenciamento de **riscos e controles,** aliada ao **Programa de Integridade,** com suas políticas e procedimentos, suportam as atividades diárias na redução dos riscos e perdas.

Temos uma estrutura sólida de **governança** que, por meio da **segregação de funções,** diminui os riscos relacionados a conflitos de interesses e acúmulo de funções incompatíveis.

Somos intransigentes no combate de toda e qualquer atividade que implique, no uso das empresas do Grupo em operações ilegais incluindo atos ligados à corrupção.

Garantimos uma **gestão eficiente e transparente** dos princípios presentes neste Código com normativos internos e medidas para tratar desvios de conduta, proteger informações e orientar sobre o relacionamento com todos os públicos.

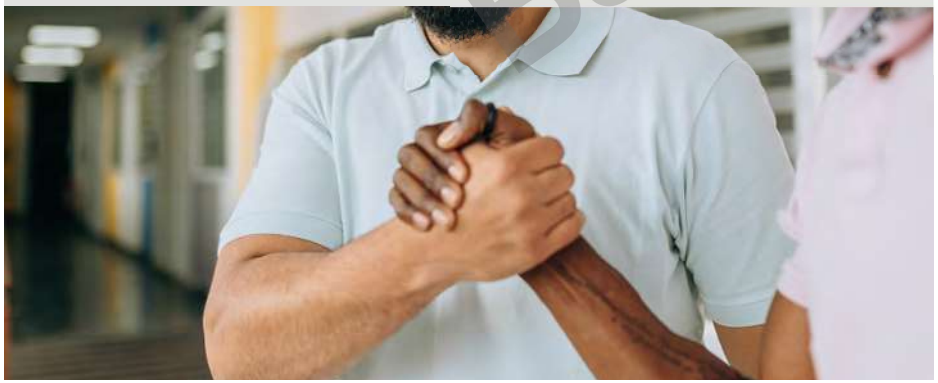
ética sempre



Banco Mercantil

4 NOSSA FORMA DE AGIR

A Nossa Forma de Agir é o nosso guia! Ela fala sobre as posturas e atitudes que contribuem para mantermos a nossa Instituição forte, nossas relações éticas e íntegras e, ainda, um ambiente harmonioso.



Por isso, apresentamos **exemplos práticos de comportamentos** que são esperados de todos nós e também daqueles que não combinam com o nosso jeito de ser.

O objetivo é orientar sobre os casos mais comuns e contar sempre com a sua reflexão, boa intenção e coerência para lidar situações parecidas que possam acontecer. Portanto, não é uma lista pronta com todas as situações ou possibilidades, que podem ser complexas.

Com os exemplos, queremos inspirar e estimular a sua autonomia, deixando claro o que esperamos de todos em relação aos padrões éticos em todas as relações. **Guiar sempre, limitar nunca.**

Banco Mercantil

Vivemos o cliente

Nossa razão de existir

Viver o cliente é **respeitar, valorizar, entender e acolher** suas necessidades, pensando em suas particularidades e vulnerabilidades. Estamos sempre atentos para oferecer as soluções mais adequadas, que realmente façam a diferença na vida de cada um.

Comportamentos necessários:

- **Atendimento Respeitoso e Igualitário:** Tratamos todos os nossos clientes com a mesma cordialidade, transparência e ética, sem distinção.
- **Gestão Financeira Responsável:** Lidamos com as finanças dos nossos clientes de forma consultiva e séria, personalizando a oferta de produtos e serviços conforme o seu perfil, necessidades e objetivos. Fornecemos todas as informações para que a escolha do cliente seja livre e consciente.
- **Confidencialidade Total:** Mantemos sigilo absoluto sobre as operações e serviços para proteger confiança dos nossos clientes.
- **Escuta Atenta e Solução de Dúvidas:** Atendemos suas insatisfações e dúvidas com atenção e o compromisso de ajudar.
- **Inovação Centrada no Cliente:** Desenvolvemos soluções simples, eficientes e focadas em melhorar sua experiência.

De boa com as práticas:
leia o QR Code e veja exemplos práticos para aplicar no seu dia a dia.

Comportamentos não tolerados:

- **Desrespeito às Escolhas do Cliente:** Nunca abriremos contas ou venderemos produtos/serviços sem seu total conhecimento, entendimento e autorização.
- **Falta de Clareza e Transparência:** Não agimos de forma enganosa ou coercitiva. Todas as informações sobre produtos, serviços, taxas e condições serão sempre claras e completas, respeitando seu perfil e necessidades, de acordo com as melhores práticas de *suitability*.
- **Práticas Abusivas no Cumprimento de Metas:** Não toleramos que metas incentivem práticas que se aproveitem do cliente ou ignorem suas reais necessidades.
- **Benefícios Pessoais ou Favorecimento:** Jamais use sua posição para obter vantagens pessoais ou tomar decisões que vão contra os interesses do Grupo.
- **Uso Indevido de Equipamentos e Gravações:** É proibido usar celulares ou outros equipamentos pessoais para atendimento a clientes, bem como fotografar, filmar ou gravar áudios de clientes, colegas, documentos ou ambientes da empresa sem a devida autorização.

Banco Mercantil

Gente é o que move a gente

Nossa simplicidade aproxima.
Cultivamos relações duradouras.
Valorizamos o bem-estar de uma vida equilibrada.

Nossa simplicidade existe para nos aproximar. Sorrir com os olhos, ser próximo no contato e humano nas relações com colegas e clientes: esse é o nosso jeito de ser. Agir demonstrando, em cada atitude, a **valorização das pessoas** como prioridade sempre.

Comportamentos necessários:

- **Respeito e Empatia:** Nossas relações são sempre guiadas pelo respeito e pela empatia, tanto com clientes quanto com colegas.
- **Equilíbrio e Bem-Estar:** Valorizamos o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, reconhecendo as realizações em todas as áreas.
- **Relações de Confiança e Colaboração:** Cultivamos parcerias duradouras com clientes e colegas, baseadas em confiança e colaboração.

De boa com as práticas:
leia o QR Code e veja exemplos práticos para aplicar no seu dia a dia.

- **Orgulho e Desenvolvimento:** Temos orgulho de fazer parte do Grupo Mercantil, dedicando-nos a cuidar das pessoas e de seu desenvolvimento, seja indicando talentos ou contribuindo com treinamentos, seja oferecer, como líder, feedback claro e respeitoso.
- **Liderança Inclusiva:** Como líderes, garantimos igualdade de oportunidades em todas as etapas da carreira, garantido feedback claro e respeitoso, com vistas ao desenvolvimento dos liderados.

Comportamentos não tolerados:

- **Conteúdo Ofensivo ou Ilegal:** É proibido divulgar ou compartilhar, em qualquer meio (interno ou redes sociais), declarações difamatórias, ofensivas ou material inadequado/ilícito.
- **Uso Indevido de Recursos Corporativos:** Não utilize e-mail corporativo ou internet para assuntos pessoais, ilegais, difamatórios, religiosos ou políticos. Também é proibido copiar ou instalar programas não autorizados nos computadores da Empresa.
- **Feedback Desrespeitoso:** Não é tolerado dar feedback de forma vaga, agressiva ou desrespeitosa, sem oferecer orientação e apoio para o desenvolvimento.

Banco Mercantil
COORD COMPLIANCE E LGPD-02/02/2026

Brilho nos olhos

Nossa paixão contagia
Inspiramos pelo exemplo.
A gente vai lá e faz!

Essa é a energia que a gente que ver no dia a dia, como resultado da dedicação diária a um trabalho que se **conecta com o seu propósito de vida.**

De boa com as práticas:
leia o QR Code e veja exemplos práticos para aplicar no seu dia a dia.

Comportamentos necessários:

- **Ambiente de Trabalho Positivo:** Criamos e mantemos um ambiente estimulante e saudável, baseado na confiança, comprometimento e paixão pelo que fazemos.
- **Inspiração e Liderança pelo Exemplo:** Nossos líderes inspiram e demonstram alinhamento com os valores e princípios do Mercantil, contagiando a todos com sua atuação profissional e engajamento.
- **Fortalecimento da Imagem e Atitude Positiva:** Fortalecemos a imagem do Grupo Mercantil, valorizando as pessoas e iniciativas que melhoram o ambiente.
- **Contribuição Constante e Superação:** Esperamos uma postura contributiva, buscando ideias criativas e aceitando desafios com energia para superar as expectativas.
- **Desenvolvimento de Pessoas e Equipes:** Temos o compromisso de desenvolver indivíduos e equipes para que se tornem independentes e líderes de si mesmos.

Comportamentos não tolerados:

- **Uso Indevido de Canais Não Oficiais:** É proibido realizar cobrança de metas, informar desligamentos ou dar feedbacks de desempenho (para gestores, colegas ou outros colaboradores) por WhatsApp ou qualquer outro aplicativo não corporativo.
- **Comportamento Não Profissional:** Não toleramos condutas antiéticas ou inapropriadas em qualquer ambiente, inclusive em treinamentos, viagens ou eventos da empresa.
- **Uso indevido do Celular Pessoal:** Não é aceito o uso excessivo do celular particular durante o horário de trabalho.
- **Conflito de Interesses e Falta de Dedicação:** Não é permitido exercer ou se engajar em outras atividades ou segundo emprego que possam comprometer sua dedicação às atividades diárias ou que possam gerar conflito de interesse.

Banco Mercantil

Diferenças Somam

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

De boa com as práticas:
leia o QR Code e veja exemplos práticos para aplicar no seu dia a dia.

Respeitamos as individualidades e escolhas de cada um, valorizando a riqueza cultural proporcionada pela convivência entre pessoas de diferentes formações, ideologias, religiões, faixas etárias e trajetórias de vida.

Comportamentos necessários:

- **Promovemos um ambiente de inclusão e respeito:** Valorizamos a diversidade de ideias e opiniões, garantindo um local de trabalho seguro, justo e que respeita a individualidade e privacidade de todos.
- **Colaboração e Troca de Conhecimento:** Trabalhamos juntos, entendendo que a colaboração e o compartilhamento de informações e conhecimento são cruciais para construir as melhores soluções e abrir portas para os mais diversos perfis profissionais.
- **Profissionalismo e Bom Senso:** Mantemos uma postura profissional em todos os aspectos, incluindo a forma de se vestir, sempre com equilíbrio entre autenticidade e respeito ao ambiente de trabalho.

Comportamentos não tolerados:

- **Assédio ou discriminação:** Não é tolerado qualquer forma de assédio - moral ou sexual, bullying, ou qualquer tipo de discriminação baseada em etnia, gênero, orientação sexual, religião, política, classe social, deficiência, estado civil ou idade, seja pessoalmente ou em qualquer canal virtual (redes sociais).
- **Violência ou comportamentos prejudiciais:** É proibido qualquer ato violento ou que cause danos físicos, psicológicos, emocionais, patrimoniais ou financeiros a qualquer pessoa, especialmente mulheres.
- **Posturas ou comunicações ofensivas:** Não toleramos palavras ofensivas, brincadeiras inapropriadas, piadas ou apelidos que causem constrangimento ou prejudiquem as relações com colegas e clientes, seja pessoalmente ou nas redes sociais.

Banco Mercantil

COORD COMPLIANCE E LGPD-02/02/2026

Resultado consistente é resultado sustentável

Inovamos com simplicidade e eficiência
Nos superamos a cada desafio



Para nós, um resultado que faz a diferença é aquele que é sólido, pensado com consciência e que nos **ajuda a crescer de forma duradoura.**

Comportamentos necessários:

- **Resultados Sustentáveis e Excelência:** Buscamos resultados consistentes através de uma liderança responsável e ética, focando na saúde financeira de nossos clientes a longo prazo.
- **Adaptabilidade:** Trabalhamos em prol dos objetivos organizacionais, agindo com compromisso, inovação, simplicidade e eficiência, sempre nos adaptando aos novos desafios.
- **Aprendizado e Protagonismo:** Estamos sempre nos atualizando, buscando conhecimento e assumindo a responsabilidade pelo nosso próprio desenvolvimento. Questionamos processos ineficientes e buscamos soluções.
- **Colaboração e Empreendedorismo:** Trabalhamos em parceria com as equipes, compartilhando experiências e atuando com atitude empreendedora, trazendo para si a responsabilidade pelas entregas de qualidade.

Comportamentos não tolerados:

- **Manipulação de Dados e Relatórios:** É proibido distorcer ou alterar números, informações contábeis, indicadores ou metas que comprometam relatórios gerenciais, demonstrações financeiras ou a tomada de decisão.
- **Uso Indevido de Conteúdo e Marca:** Não copie, publique ou compartilhe conteúdo interno em redes sociais ou aplicativos. É proibido se posicionar ou oferecer produtos em nome do Grupo Mercantil nas redes sociais ou quaisquer canais, sem autorização. É proibido o uso da nossa marca ou representar a marca sem aprovação do Marketing.
- **Compartilhamento de Senhas:** Nunca compartilhe senhas pessoais de acesso à rede, e-mail corporativo ou outros sistemas da Instituição com colegas, líderes ou qualquer outra pessoa.

Banco Mercantil

Ética sempre

A ética não é apenas um valor, é a nossa bússola que nos guia em todas as situações. É um **compromisso que temos com a transparência, a honestidade e a responsabilidade** em cada passo que damos, garantindo relações adequadas e confiança em primeiro lugar.

Comportamentos necessários:

- **Ética e Integridade em Primeiro Lugar:** Mantemos relacionamentos adequados e agimos com transparência e imparcialidade em todas as decisões, sempre priorizando os interesses da instituição.
- **Postura Adequada:** É exigida postura responsável em todos os aspectos e relacionamentos, seja pessoal ou profissional, incluindo as redes sociais. Reportamos qualquer desrespeito às regras de conduta ou suspeita de fraude.
- **Imparcialidade:** Ser imparcial nas tomadas de decisões e jamais permitir que os interesses pessoais se sobreponham aos da Instituição.
- **Proteção da Informação e Imagem do Grupo:** Zelamos pela imagem do Mercantil e protegemos as informações para garantir sua integridade, confidencialidade e disponibilidade. O cuidado com a informação deve ser constante, independentemente do local físico de trabalho.
- **Comunicação de Atividades Externas:** Se você pretende candidatar-se a um cargo público eletivo ou exercer outras atividades profissionais/sociedade fora do Grupo, deve comunicar a intenção ao seu gestor direto com antecedência para evitar conflitos de interesse.

De boa com as práticas:
leia o QR Code e veja exemplos práticos para aplicar no seu dia a dia.

Comportamentos não tolerados:

- **Sigilo Bancário:** É proibido divulgar ou repassar a terceiros quaisquer informações sobre clientes ou gerenciais da Companhia.
- **Conflito de Interesses e Vantagens Indevidas:** É proibido ofertar produtos e serviços ou realizar operações de crédito com pessoas próximas ou com vínculo, fazer negócios pessoais com fornecedores ou clientes, ou aceitar/oferecer pagamentos, presentes ou comissões em benefício próprio e em desacordo com as regras corporativas.
- **Uso e Divulgação Indevida de Informações e da Marca:** Não é permitido divulgar ou usar em benefício próprio informações sigilosas sobre clientes ou sobre o Grupo. Não é permitido falar, se apresentar ou compartilhar conteúdo em nome do Grupo sem ser autorizado. É proibido criar páginas não oficiais ofertando produtos, serviços ou usando a marca do Grupo.
- **Informações privilegiadas:** É proibido usar informações privilegiadas obtidas em seu ambiente de trabalho para efetivar transações de ativos financeiros em busca de benefício próprio.
- **Postura inadequada:** É proibido realizar movimentações bancárias em nome de terceiros em conta própria, vender produtos de outras empresas em nossas instalações, ou trabalhar em outras organizações em caso de conflito com suas funções no Mercantil.
- **Uso Indevido de Canais Digitais:** É proibido usar redes sociais ou WhatsApp para compartilhar informações restritas do Grupo, como conteúdos internos ou estratégias comerciais.

Banco Mercantil
COORD COMPLIANCE E LGPD 02/02/2026

Nossas diretrizes para o uso de IA garantem segurança e responsabilidade:

- **Uso Controlado e Ético da IA Generativa:** Todo uso de IA generativa no trabalho está sujeito a revisão, devendo estar alinhado aos nossos princípios e diretrizes. É fundamental o respeito às políticas de não discriminação e que sejam considerados os riscos e as boas práticas de IA.

- **Restrição de Dados e Ferramentas:** Apenas dados públicos da instituição podem ser inseridos em plataformas externas de IA generativa. É proibido o uso de dados internos (dados pessoais ou de clientes, e-mails corporativos, dados de projetos, etc) em ferramentas de IA não aprovadas oficialmente.

É proibido utilizar qualquer dado de identificação corporativo em plataformas, sites, ferramentas de Inteligência Artificial ou aplicativos externos que não sejam oficialmente aprovados pela empresa.

Banco Mercantil

COORD COMPLIANCE E LGPD-02/02/2026



5

ALGUÉM NÃO ESTÁ AGINDO ETICAMENTE.

COMO NOS POSICIONARMOS?

Se ética também é aprendida na prática, pode ser que alguém cometa falhas e adote posturas que não colaboram para mantermos a nossa Instituição forte e nossas relações saudáveis.

CANAIS PARA FALAR: **DENÚNCIAS, SUGESTÕES E DÚVIDAS**

Se você se deparar com algo que gere suspeita de que nossos princípios éticos, políticas e normas internas não foram observados, bem como o eventual descumprimento de leis e normativos a que o Grupo Mercantil está subordinado, contamos com você. É dever de cada um comunicar prontamente esse tipo de situação por meio do **Canal de Denúncias.**

Não permitimos de divulgações públicas precipitadas ou retaliação de qualquer natureza, contra o denunciante de boa-fé ou contra qualquer pessoa que possa fornecer informações, documentos ou colaborar no processo de investigação de uma denúncia.

O anonimato é garantido. A comunicação é intermediada por uma empresa terceirizada, especializada e totalmente independente, que garante o sigilo e a confidencialidade durante todo o processo.

O Canal de Denúncias é de responsabilidade do Comitê de Condutas Éticas. Que aciona um processo investigativo, baseado na segurança e a imparcialidade para todos os envolvidos.

Banco Mercantil

Para comunicar qualquer tipo de situação que desrespeite as orientações deste Código, acesse:

www.contatoseguro.com.br/bancomercantil
0800 601 8653



Para comunicar qualquer tipo de situação que envolva assédio ou violência contra nossas funcionárias:

www.contatoseguro.com.br/canaldamulherbancomercantil
0800 155 0013

Se a situação permitir, você também pode:

- Entrar em contato com as áreas de RH, Conduta ou Compliance, que irão avaliar a situação e encaminhar para o Comitê de Condutas Éticas dar o tratamento justo e adequado;
- Falar abertamente com o seu gestor hierárquico ou gestor de seu contrato na Instituição, no caso de terceiros.

6

A GESTÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA

O Comitê de Condutas Éticas é responsável por zelar pelo cumprimento deste Código, de modo a:

- Garantir sua eficácia e efetividade;
- Proceder à apuração de ato, fato ou conduta que possam ser considerados infração aos princípios ou normas ético-profissionais;
- Decidir sobre as medidas apropriadas e recomendar à Instituição a adoção de normas complementares às disposições deste Código.

O descumprimento das diretrizes e normas estabelecidas neste Código está sujeito às medidas disciplinares definidas pela Política de Gestão de Consequências e pela avaliação do Comitê de Condutas Éticas, quando aplicável.

Banco Mercantil

7

POLÍTICAS E NORMAS INTERNAS QUE TODOS DEVEM CONHECER

- Política de Gestão de Consequências;
- Política de Relacionamento com Clientes e Usuários;
- Política de Ouvidoria;
- Política de Conformidade;
- Política de Prevenção à Corrupção;
- Política de PLD/CFT;
- Política do Sistema de Controles Internos;
- Política de Gerenciamento do Risco Operacional;
- Política de Segurança da Informação;
- Política de Segurança Cibernética;
- Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática;
- Normativo de Relacionamento com a Imprensa.

Banco Mercantil

COORD COMPLIANCE E LGPD-02/02/2026

8 NOSSO COMPROMISSO



Ética sempre

Esse valor do Mercantil forma a base do Nosso Jeito de Ser.

Faz parte da nossa essência e deve perpassar todas as nossas ações e relacionamentos. Por isso, todos nós precisamos assumir o grande compromisso de fazer o que é certo, com integridade e transparência, em todos os momentos.

Contamos com o comprometimento de cada um, usando este Código como guia, para preservarmos a nossa conduta e para crescermos cada vez mais, de forma ética e correta!

Banco Mercantil

GRUPO MERCANTIL

CÓDIGO DE ÉTICA

Banco Mercantil

COORD COMPLIANCE E LGPD-02/02/2026