Termos de Privacidade

O Compromisso do Banco Mercantil é sempre agir com transparência e responsabilidade no manuseio dos dados, respeitando a privacidade.

Após a leitura dos documentos relacionados à Governança de Privacidade, se você tiver dúvidas, reclamações ou queira exercer os direitos relacionados aos seus dados pessoais, entre em contato com a gente pelos nossos canais de atendimento:

- **Central de Atendimento (SAC)**
- **Pontos de atendimento**
- **Ouvidoria**

DPO: Diretora de Riscos e Compliance
Mariana Machado de Araújo de Souza Lima
dpo@mercantil.com.br

Termos de Uso

Política Institucional de Privacidade

Cartilha LGPD

Politica de Cookies

Aviso de Privacidade

POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - GRUPO MERCANTIL

Acreditamos que um bom relacionamento se constrói com confiança e transparência e, por isso, a sua privacidade, e a proteção de seus dados pessoais vêm em primeiro lugar no Grupo Mercantil.

Pensando nisso, apresentamos a nossa Política de Privacidade, para que você possa entender melhor quais são os direitos garantidos pela Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD e para explicar, de forma simples e transparente, como o Banco Mercantil e as demais empresas do Grupo, coletam, usam e protegem seus dados pessoais.

Afinal, somos um banco simples, próximo e vivemos o cliente!

NOSSO COMPROMISSO

O compromisso com a privacidade, a proteção de dados pessoais e a forma como fazemos o uso deles são essenciais para nós. Por isso, tratamos desse tema com transparência, ética, segurança e responsabilidade.

GLOSSÁRIO

Para melhor compreensão desta Política e também dos demais termos e conceitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, recomendamos a leitura do nosso Glossário:

Glossário LGPD

DE QUEM COLETAMOS DADOS?

Nós coletamos dados pessoais daqueles que mantiveram ou mantêm alguma forma de relacionamento ou vínculo conosco, seja como:

- cliente
- usuário de nossos produtos e serviços
- empregado
- prestador de serviço
- parceiro
- fornecedor
- correspondente
- foi ou é representante, tutor, curador, procurador, empregado, sócio de algum cliente, empresa ou entidade com a qual nos relacionamos ou possuímos algum tipo de vínculo
- daqueles que realizaram alguma transação conosco ou com nossos clientes
- de indivíduos com os quais pretendemos estabelecer algum tipo de relacionamento ou vínculo.

COMO COLETAMOS SEUS DADOS?

Queremos que você saiba como seus dados pessoais são coletados e por que são importantes para oferecermos os melhores serviços financeiros. A seguir apresentamos algumas situações em que coletamos seus dados e como isso acontece:

● Dados que você nos fornece

Você fornece dados e informações ao realizar cadastros ou preencher fichas de formulários e propostas; ao realizar simulações, adesões ou contratações de produtos e serviços; ao acessar os nossos canais de atendimento.

● Dados obtidos de fontes externas legítimas

Também podemos coletar seus dados por meio de fontes externas legítimas, a exemplo de cadastros de proteção ao crédito, empresas parceiras, outras instituições integrantes do sistema financeiro, bureaus de crédito, órgãos e entidades públicas, correspondentes bancários, dentre outras.

Podemos obter dados pessoais e outras informações de fontes públicas e/ou acessíveis publicamente, tais como mídias sociais, Internet, quaisquer meios de comunicação e registros públicos e de outras fontes, conforme permitido

na legislação aplicável.

● **Cookies e tecnologias semelhantes**

Quando você visita nosso site ou utiliza o nosso App, utilizamos cookies e tecnologias semelhantes para entender como você interage conosco.

Independentemente da fonte de obtenção dos dados, toda a atividade de tratamento e coleta é realizada em estrita observância aos fundamentos legais ou contratuais aplicáveis, sem prejuízo das hipóteses em que se faz necessária a coleta do consentimento.

POR QUE COLETAMOS SEUS DADOS?

Somos um banco, por isso, o uso de dados pessoais é essencial para a execução de nossas atividades. Entretanto, estamos comprometidos em utilizar seus dados de forma responsável e em conformidade com a legislação. Assim, coletamos e tratamos apenas os dados realmente essenciais, conforme as finalidades legítimas e necessárias exemplificadas a seguir, as quais estão amparadas pelas hipóteses legais previstas na LGPD:

● Para disponibilizar os produtos e prestar os serviços contratados por você;
● Para cumprir requisitos legais e/ou regulatórios e de autorregulação;
● Para o registro de ocorrências de tentativas ou indícios de fraudes, com a finalidade de prevenção a fraudes, garantia da segurança das operações e cumprimento de requisito regulatório;
● Para implantação, avaliação/teste, desenvolvimento e aprimoramento de nossos produtos, serviços e funcionalidades;
● Para exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral;
● Para garantia da segurança nos processos de verificação de identidade e autenticação de cadastro;
● Para condução de atividades que visam prevenir a ocorrência de fraudes;
● Para questões de segurança e prevenção a riscos;
● Para participar de nossos processos de recrutamento e seleção;
● Para fins de gestão de recursos humanos;
● Para o envio de comunicações sobre as novidades, promoções, informações de produtos, serviços e funcionalidades fornecidos pelo Banco Mercantil ou

empresas do Grupo;
● Para fins de proteção e análise de crédito;
● Para atender aos interesses legítimos do Banco Mercantil ou empresas do Grupo ou de terceiros;
● Para que possamos entrar em contato com você, diretamente ou por meio de terceiros contratados para essa finalidade;
● Para fins de marketing, prospecção, pesquisas de satisfação e de opinião, estatística;
● Para fins de participação em ações promocionais, sorteios e campanhas;
● Para promover eventos, realizar patrocínios e outras atividades e iniciativas;
● Para que possamos oferecer produtos e serviços personalizados e adequados à sua necessidade;
● Para a execução de contrato e de etapas prévias ao contrato, incluindo a avaliação dos produtos e serviços que mais de adequem ao seu perfil, bem como atividades de crédito, financeiras, de investimento, de seguros, previdenciárias, cobrança e demais atividades das empresas do Grupo;Para contratação e relacionamento com fornecedores, parceiros, prestadores de serviços e outros terceiros;
● Para realização de análises preditivas, utilização de modelos análiticos e algorítimicos com base em decisões que podem ser realizadas por meios automatizados, com o intuito de entender os nossos clientes e oferecer produtos mais adequados às suas necessidades e perfil, bem como avaliar o perfil dos clientes, identificar oportunidades e realizar oferta e contratação de produtos, serviços;
● Para nos auxiliar na tomada de melhores decisões sobre nossas operações, negócios, serviços, ofertas, produtos, atividades e iniciativas;
● Para melhoria contínua da sua experiência com as nossas operações, negócios, serviços, ofertas, produtos, atividades e iniciativas;
● Para realizar análise de perfil, identificando, gerenciando e tratando potenciais riscos na oferta e contratação de produtos e/ou serviços e nas demais atividades do Mercantil, como riscos de crédito, riscos operacionais, riscos reputacionais, riscos de mercado, entre outros;
● Para avaliar hábitos de navegação ou, ainda, garantir a segurança da sua navegação
● Eventuais outras circunstâncias respaldadas nos fundamentos legítimos previstos na LGPD.

QUAIS DADOS COLETAMOS?

Para a execução de nossas atividades, alguns dados pessoais podem ser coletados e tratados por nós, incluindo dados cadastrais, financeiros, transacionais e outros,como, por exemplo:

- CPF;
- Nome;
- Idade;
- Endereço;
- Estado civil;
- Gênero;
- Filiação;
- RG e/ou outros documentos de identificação;
- Dados de dependentes;
- Dados relativos ao cônjuge / companheiro(a);
- Foto;
- Foto de documentos;
- E-mail;
- Agência / Conta-Corrente;
- Telefone / Celular;
- Naturalidade / Nacionalidade;
- Data de Nascimento;
- Profissão / Cargo;
- Renda;
- Dados relativos ao benefício previdenciário;
- Escolaridade;
- Dados de comportamento de navegação e informações de aplicativos instalados no seu dispositivo smartphone;
- Dados de transações e movimentações bancárias;
- Informações Financeiras: Conforme permitido pela legislação, podemos acessar dados sobre sua situação financeira e de crédito. Isso pode incluir informações sobre renda, patrimônio, histórico de pagamentos, negativações e dados do cadastro positivo ou do Sistema de Informações de Crédito do Banco Central.
- Dados de navegação e do dispositivo, incluindo dados de geolocalização e IP; dados técnicos do seu dispositivo, como sistema operacional, tamanho da tela e Advertising ID, identificação do dispositivo;
- Outros dados que se fizerem necessários para a finalidade do tratamento.

- **Dados Biométricos:** a sua biometria facial e/ou digital pode ser utilizada em produtos e/ou serviços das empresas do Grupo Mercantil para procedimentos

de identificação e/ou autenticação em sistemas eletrônicos próprios ou de terceiros para fins de segurança e prevenção a fraudes.

Para alguns outros processos, também é necessário tratarmos dados pessoais sensíveis, para apurarmos e atendermos algumas de suas solicitações/reclamações, dentre outras finalidades legítimas, a exemplo das situações que citamos a seguir:

- Em processos de recrutamento e seleção, bem como de gestão de recursos humanos, nós podemos realizar a coleta e o tratamento de dados biométricos, dados sobre origem racial ou étnica, dados sobre filiação a sindicato e dados referentes à saúde;
- Em determinados processos de contratação de produtos securitários e de atendimento personalizado, nós podemos realizar a coleta e o tratamento de dados referentes à saúde;

Em processos específicos, a exemplo daqueles envolvendo a contratação de produtos securitários, de representação legal mediante tutela, de inclusão de dependentes em benefícios e de gestão de recursos humanos, dados pessoais de menores de idade (menos de 18 anos) eventualmente poderão ser coletados e tratados por nós.

COMO MANTEMOS SEUS DADOS PROTEGIDOS?

A segurança e a proteção de seus dados pessoais vêm em primeiro lugar no Banco Mercantil e empresas do Grupo. Afinal, acreditamos que um bom relacionamento só se constrói com confiança. Por essa razão, estamos comprometidos em manter um alto padrão de segurança e adotar as melhores práticas para garantir a confidencialidade e integridade de seus dados pessoais. A seguir, explicaremos um pouco sobre como fazemos isso:

1 - Segurança da Informação

1.1 - Criptografia Avançada: Utilizamos protocolos de criptografia robustos para proteger tanto o armazenamento, quanto a transmissão de dados entre você e nossos sistemas. Isso garante que as informações estejam seguras em repouso e/ou em trânsito.

1.2 - Controles de Acesso: Implementamos controles rigorosos de acesso às informações, inclusive com a utilização de autenticação multifatorial, garantindo que apenas colaboradores autorizados tenham acesso aos dados pessoais dos clientes. Além disso, concedemos acesso mínimo necessário, seguindo o princípio da necessidade e da relevância.

1.3 - Monitoramento e Detecção de Anomalias: Realizamos monitoramento constante e em tempo real de nossos sistemas e redes para identificar e responder a possíveis ameaças à segurança. Além disso, empregamos uma abordagem multi-camada para a segurança de nossos sistemas e redes.

1.4 - Atualizações e Manutenções de Sistemas: Mantemos nossos sistemas e softwares atualizados com as últimas correções de segurança e patches, garantindo que estejam protegidos contra vulnerabilidades conhecidas.

1.5 - Backup e Recuperação de Dados: Mantemos políticas de backup e recuperação de dados para proteger contra a perda de informações em caso de eventos inesperados.

2 - Conformidade Legal e Regulatória

Somos aderentes às leis e regulamentações aplicáveis relacionadas à proteção de dados pessoais. Nossos processos e práticas são continuamente atualizados para garantir conformidade com as normas de privacidade em constante evolução.

3 - Treinamento e Conscientização

Não nos limitamos apenas à tecnologia, nossos colaboradores passam por treinamentos regulares em segurança da informação e privacidade de dados. Isso inclui a compreensão de suas responsabilidades em relação à proteção dos dados e a importância de manter altos padrões éticos e de segurança.

4 - Gestão de Incidentes de Segurança

Em caso de qualquer incidente de segurança que possa afetar os dados pessoais de nossos clientes, temos um plano de resposta estabelecido. Imediatamente, tomamos medidas para mitigar o impacto e notificar as autoridades competentes, conforme exigido pela legislação aplicável.

5 - Avaliação de Fornecedores, Parceiros e Prestadores de Serviços

Realizamos uma análise cuidadosa dos fornecedores de serviços de terceiros que

podem ter acesso a dados dos clientes. Exigimos que esses fornecedores cumpram rigorosos padrões de segurança e privacidade.

COM QUEM COMPARTILHAMOS SEUS DADOS?

Em algumas situações específicas, pode ser necessário realizar o compartilhamento dos seus dados pessoais com terceiros para melhor atender às suas necessidades e cumprir com nossas obrigações legais e regulatórias. A seguir, explicamos com quem podemos compartilhar seus dados e sob quais condições:

1 - Parceiros, Fornecedores e Prestadores de Serviços:

Com o objetivo de atender às suas necessidades, fornecendo uma gama completa de serviços financeiros, podemos compartilhar seus dados pessoais com parceiros, fornecedores e prestadores de serviços selecionados para as finalidades previstas nesta Política, bem como nos contratos com eles firmados.

É importante destacar que são exigidas, de todas as empresas parceiras, a existência de políticas e práticas que garantam a proteção dos dados pessoais, de modo a preservar a privacidade dos titulares.

Como informado nos Termos e Condições de Uso das nossas Plataformas Digitais, esclarecemos que há serviços e funções que podem ser oferecidos em Plataformas Digitais de nossos parceiros, sendo que, para esses casos, os Termos Adicionais devem ser observados nas respectivas Plataformas dos parceiros, quando acessadas.

2 - Órgãos Reguladores, Autoridades Governamentais ou Entidades Legais

Em estrito cumprimento das leis e regulamentações aplicáveis, podemos ser obrigados a compartilhar seus dados pessoais com órgãos reguladores, autoridades governamentais ou entidades legais. Isso pode incluir situações como investigações criminais, cumprimentos de ordens judiciais ou exigências regulatórias.

3 - Entre Empresas do Mesmo Grupo

demos compartilhar seus dados com outras empresas do Grupo Mercantil, com o objetivo de oferecer produtos e serviços integrados ou para fins administrativos e operacionais, sempre seguindo as diretrizes da LGPD.

Ressaltamos que qualquer compartilhamento será realizado de acordo com as leis de proteção de dados aplicáveis e com a devida atenção à segurança dos dados.

4 - Com autoridades judiciais, administrativas, arbitrais ou demais autoridades competentes

Para atender a intimações, ordens judiciais ou qualquer outra solicitação legal, emitidas por tais entidades no exercício de suas atribuições legais.

5 - Entre Instituições Financeiras

Podemos compartilhar dados e de informações relacionados a ocorrências, tentativas e/ou indícios de fraudes com empresas do Grupo Mercantil e/ou demais instituições, tais como outras instituições do sistema financeiro e órgãos reguladores, em cumprimento às obrigações legais aplicáveis, com a finalidade de prevenção a fraudes e garantia da segurança das operações.

6 - Para operar e melhorar nossos serviços

Podemos compartilhar seus dados quando for necessário para criar, oferecer, manter e aprimorar nossos sites, aplicativos, produtos e serviços. Isso também se aplica às atividades do Grupo Mercantil e de nossos parceiros estratégicos.

7 - Para Análise de Crédito

Compartilhamos informações de avaliação de crédito (bureaus), para cumprimento de legislação. Isso inclui, por exemplo, o envio de dados para o cadastro positivo e a comunicação de eventuais negativações (inadimplência).

TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

Em algumas circunstâncias, pode ser necessário transferir seus dados pessoais para locais fora do território nacional, por exemplo, quando utilizamos serviços de armazenamento em nuvem ou parceiros tecnológicos com servidores em outros países ou situações que visam a realização e desenvolvimento de atividades do Grupo Mercantil.

Para assegurar a legitimidade de qualquer transferência internacional de dados, o Grupo Mercantil se compromete a adotar uma das salvaguardas permitidas pela LGPD. Conforme o caso, essas medidas podem incluir:

- A transferência para países que proporcionem um grau de proteção de dados adequado, conforme avaliação da ANPD;
- A utilização de instrumentos contratuais que estabeleçam garantias de proteção aos dados, como cláusulas-padrão emitidas pela ANPD;
- A implementação de Normas Corporativas Globais (NCGs);
- Outros mecanismos de garantia previstos na legislação.

Independentemente da localização de seus dados pessoais, envidaremos nossos melhores esforços para garantir que suas informações permaneçam protegidas. Nesse sentido, reforçamos que **todos os contratos de prestação de serviços celebrados pelo Grupo Mercantil já possuem, por padrão, cláusulas contratuais específicas que estabelecem o dever de proteção e a confidencialidade dos dados pessoais compartilhados,** garantindo um nível adequado de proteção em toda a nossa cadeia de fornecedores.

POR QUANTO TEMPO MANTEMOS SEUS DADOS?

Nós manteremos seus dados pessoais pelo tempo estritamente necessário para cumprir os propósitos para os quais foram coletados; para cumprir obrigações legais e regulatórias; para o exercício regular de direito em processos administrativos, judiciais e arbitrais, sempre em estrita observância às leis e regulamentações aplicáveis.

Quando os dados pessoais não forem mais necessários para os fins pelos quais foram coletados ou atingirem o final de seu ciclo de vida, nós implementaremos medidas de anonimização ou exclusão desses dados de forma segura e irreversível, em conformidade com as leis e procedimentos de segurança de dados aplicáveis.

CONHEÇA SEUS DIREITOS E COMO EXERCÊ-LOS

Como titular dos seus dados pessoais, a LGPD confere a você uma série de direitos, os quais são garantidos por nossa Instituição. Adequamos uma estrutura operacional para avaliar todas as solicitações com qualidade, rapidez, segurança e transparência, o que possibilita, a você, o exercício regular dos seus direitos, quais sejam:

- Confirmação da existência de tratamento e acesso aos dados pessoais;
- Acesso aos dados;
- Correção dos dados incompletos, inexatos e desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação;
- Portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto;
- Informação a respeito do uso compartilhado de dados pessoais;
- Possibilidade de revogação do consentimento, por procedimento gratuito e facilitado;
- Informações sobre a possibilidade de não fornecimento do consentimento;
- Direito de oposição de processamento;
- Revisão de decisão automatizada.

Estamos empenhados em tornar o exercício de seus direitos um processo transparente e acessível. Assim, para fazer uma solicitação envolvendo qualquer dos direitos mencionados acima, você poderá entrar em contato conosco por meio dos seguintes canais de atendimento:

Central de Atendimento (AC) - WhatsApp ou ligações: 0800 70 70 398
Ouvidoria: 0800 70 70 384
Agências/Pontos de Atendimento
E-mail: dpo@mercantil.com.br

Para proteger seus dados pessoais e garantir que somente você ou pessoas autorizadas possam exercer esses direitos, poderemos solicitar informações adicionais para verificar sua identidade antes de processar sua solicitação.

PERIODICIDADE DE ATUALIZAÇÃO

Esta Política é atualizada em periodicidade mínima anual, podendo ser alterada a qualquer momento pela Instituição, em virtude de alterações de processos, diretrizes, determinações externas, dentre outras situações, bem como com o intuito de que seja continuamente aprimorada. O Banco Mercantil se compromete na manutenção, em seu site, da versão mais recente deste documento, atuando na atualização tempestiva.

Acreditamos que a confiança é o alicerce de um relacionamento duradouro. Por isso, reafirmamos nosso compromisso com a proteção de sua privacidade e de seus

dados pessoais.

Se você tiver alguma dúvida, comentário ou preocupação sobre nossa política de privacidade ou o tratamento de seus dados pessoais, não hesite em entrar em contato conosco pelos canais de atendimento informados neste documento.
A ciência e o cumprimento das diretrizes e regras desta Política são obrigatórios a todos os colaboradores e terceiros das empresas controladas pelo Banco Mercantil.

Consideram-se como Terceiros (fornecedores, prestadores de serviços, parceiros, agentes intermediários e associados, donatários, patrocinados, acionistas e demais terceiros)

Baixe o APP M+

Produtos

Serviços

Canais Digitais

Institucional

Mel (WhatsApp): 0800 7070 398 | **Central de Atendimento** (produtos e serviços): 0800 21 21 21 1
SAC (reclamações, cancelamentos, sugestões, elogios e informações): 0800 89 46 527
Ouvidoria: 0800 70 70 384

Banco Mercantil do Brasil S/A
17.184.037/0001-10