

BANCO
MERCANTIL

1T23

Release dos
Resultados



Sumário

Mensagem da Administração *PÁG. 3*

Desempenho econômico-financeiro *PÁG. 6*

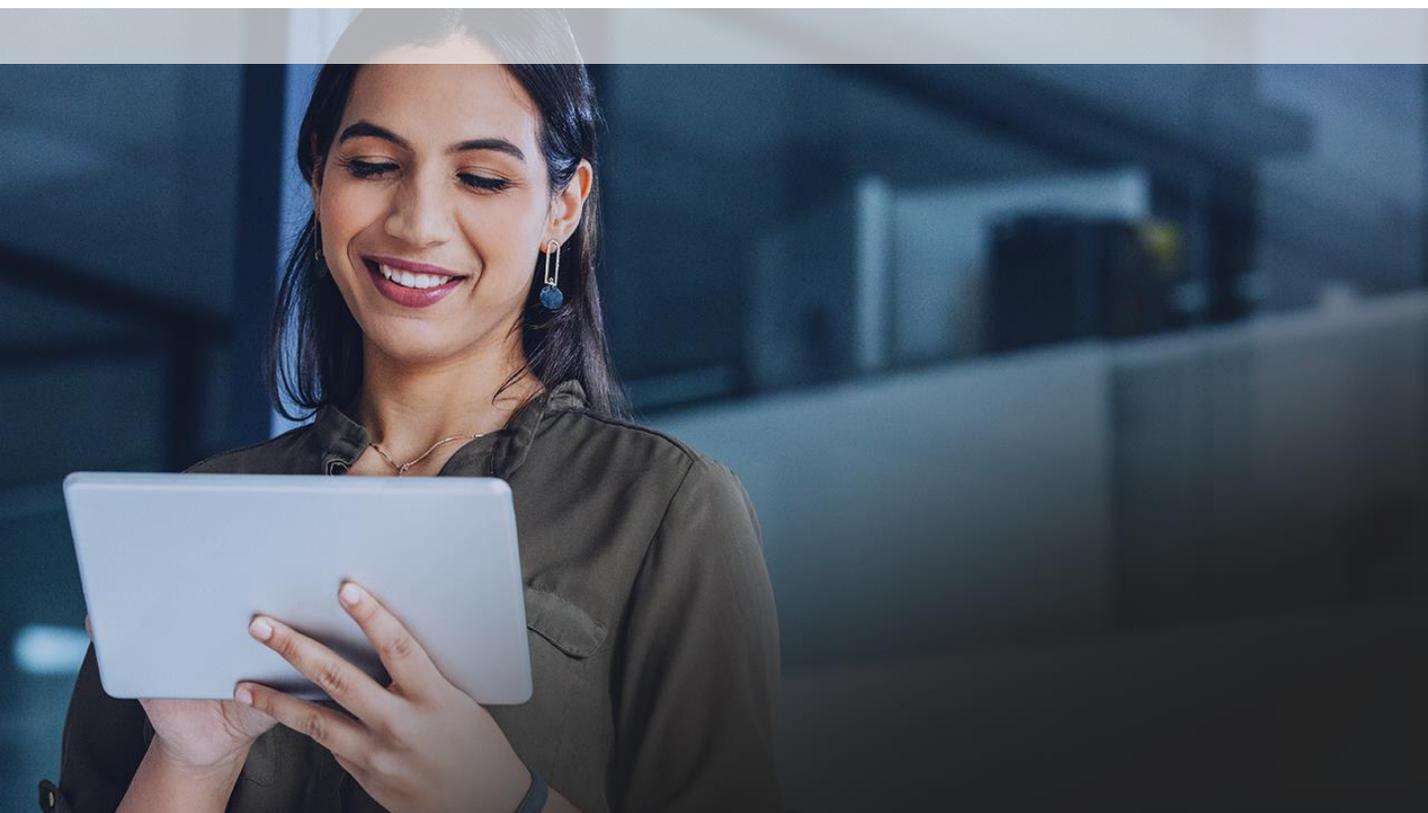
Pessoas e ESG *PÁG. 13*

Principais Indicadores *PÁG. 16*

Estrutura acionária *PÁG. 19*

Ratings *PÁG. 19*

Fale com o RI *PÁG. 20*





Mensagem da Administração

Gustavo Araújo, CFA
CEO

É com grande satisfação que anunciamos os resultados do **primeiro trimestre de 2023** do Banco Mercantil, no ano em que completamos 80 anos de atuação no mercado. Os resultados alcançados comprovam ser possível combinar **décadas de tradição** com **inovação e qualidade** nos serviços prestados. O Mercantil apresenta neste trimestre sua nova identidade visual, que faz parte do reposicionamento de sua marca no mercado e consolida seu propósito em ser o **melhor ecossistema financeiro para o público 50+**, a partir de um planejamento estratégico renovado e dinâmico, baseado em inovação, digitalização e cultura.

A “economia da longevidade”, composta por pessoas com 50 anos ou mais, **já movimentava 1,6 trilhão por ano no Brasil**, onde representa 46% do consumo das famílias e vem apresentando um crescimento significativo nos últimos anos. Segundo o IBGE, em 2030, essa faixa etária representará **33% da população total do país**. Portanto, a especialização no relacionamento com esse grupo de elevado potencial presente e futuro, demonstra-se como um diferencial.

Hoje, somos o **5º maior pagador de benefícios INSS do país**, com **6,7 milhões de clientes** e uma rede de **294 pontos de atendimento** distribuídos em nove estados. A excelência no atendimento e o relacionamento simples e próximo são parte de nossos pilares.

Seguimos também com uma **experiência via canais digitais intuitiva e humanizada**, desenhada sob medida para o nosso perfil de cliente. Nos últimos anos, realizamos investimentos relevantes na construção de uma jornada de relacionamento completa via WhatsApp, sustentados por um estudo comportamental que indica **forte aderência do público 50+ a esse canal**. No primeiro trimestre de 2023, foram mais de 5,3 milhões de atendimentos e mais de 400 mil contratos de empréstimo realizados via Whatsapp, o que representa 20% do total de contratos da companhia. Na categoria *Antecipação do Saque FGTS*, uma das nossas vertentes de crescimento mais acelerado e de maior potencial, foram mais de R\$100 milhões em originação via Whatsapp. Este **protagonismo digital**, **posiciona o Mercantil como uma das maiores referências dessa modalidade no mercado**.

O sucesso do modelo de negócios reflete-se nos resultados alcançados a cada trimestre. Em meio a um período desafiador do ponto de vista macroeconômico, com um grande endividamento das famílias brasileiras, aumento da inadimplência e redução da liquidez global, **crecemos a nossa carteira de crédito em 25% no último ano, com melhora na qualidade do crédito, preservação das margens e elevado nível de capitalização.** A inadimplência acima de 90 dias do 1T23 apresentou uma redução anual de 1.1 p.p, atingindo 2,8% e o Índice de Basiléia atingiu 16,4%, um aumento de 2.4 p.p em relação ao mesmo período no ano anterior.

Demonstrando o nosso compromisso com a rentabilidade para nossos acionistas e stakeholders, atingimos neste trimestre um **lucro líquido de R\$ 68,1 milhões e um ROAE trimestral de 21,1%.** Seguiremos com nossa estratégia de manter o **crescimento da nossa carteira de produtos e serviços** de qualidade, suportado pela **geração de resultados obtidos de forma sustentável** e com **funding pulverizado e diversificado**, além de continuar avançando no campo da evolução tecnológica e digital, mantendo acima de tudo nossa característica de ser um **banco simples, próximo, eficiente e rentável.**



Destques 1T23



Δ Comparado ao mesmo trimestre do exercício anterior

Carteira de crédito

R\$12,2bi +25% ↗

Crédito consignado

R\$6,9bi +21% ↗

Saque Aniversário FGTS

R\$2,0bi +135% ↗

Margem financeira

21,7% -0.5 p.p. ↘

Inadimplência > 90 dias

2,8% -1.1 p.p. ↘

ROAE Trimestral

21,1% +4.7 p.p. ↗

Lucro Líquido Trimestral

R\$68mi +45% ↗

RPS Trimestral

R\$133mi +35% ↗

Clientes

6,7mi +35% ↗

Basileia

16,4% +2.4 p.p. ↗

E

MERCANTIL

Desempenho Econômico-Financeiro Consolidado

Estrutura de Ativos e Passivos

O ativo total consolidado posicionou-se em R\$ 15,5 bilhões, crescimento anual de 19%. Os ativos circulantes atingiram R\$ 7,2 bilhões e os passivos de curto prazo somaram R\$ 4,9 bilhões. As aplicações interfinanceiras de liquidez e em títulos e valores mobiliários alcançaram o montante de R\$ 1,3 bilhão.

A carteira de crédito atingiu R\$ 12,2 bilhões, apresentando relevante crescimento de 25% em relação ao mesmo período do ano passado e de 11% na comparação com o 4T22. Seguimos com uma estratégia de crescimento defensiva, concentrando nossa expansão no segmento de pessoas físicas e em linhas colateralizadas.

Nessa linha, a originação do 1T23 apresentou crescimento anual de 29%, atingindo R\$ 2,8 Bi. O aumento foi concentrado nos produtos de baixo risco, como Consignado e Antecipação Saque FGTS.

O Mercantil segue aumentando sua participação na originação de crédito do sistema financeiro. No 1T23, o banco obteve 6,9% do total da originação de Crédito Consignado INSS do mercado, um aumento de 2.3 p.p ante o 4T22.

Carteira de crédito

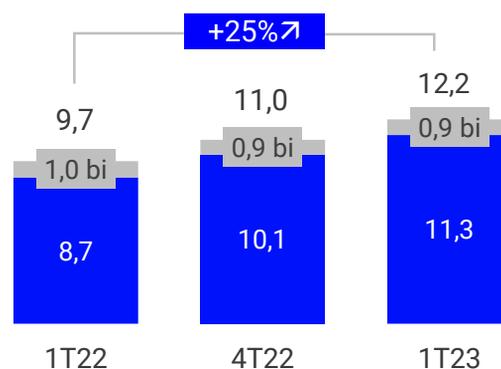
R\$12,2bi +25% ↗

Comparado ao mesmo trimestre do exercício anterior

Carteira de crédito

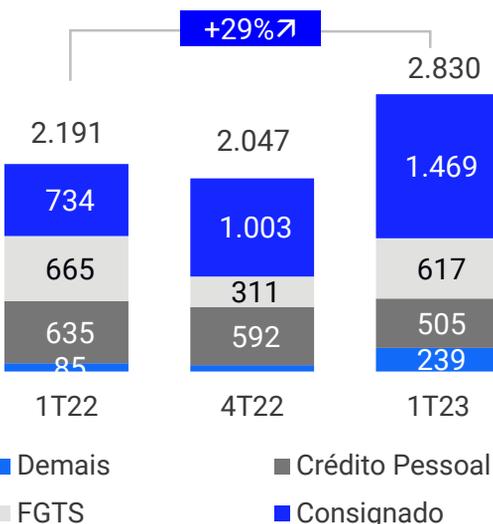
R\$ bi

■ Pessoa Jurídica
■ Pessoa Física



Originação de crédito

R\$ mi



Crédito Consignado

O crédito consignado segue como destaque na estratégia do Mercantil, devido à sua posição privilegiada de acesso a um mercado cativo de mais de 33 milhões de pessoas e ampla experiência no atendimento ao público beneficiário, em sua maioria da faixa etária acima dos 50 anos de idade (50+).

Além disso, o produto tem importância relevante na construção do relacionamento com o cliente e em seu engajamento com os demais serviços da instituição.

No 1T23, a originação de crédito consignado atingiu mais de R\$1,47 bilhão, representando um aumento de 100% em relação ao 1T22 e de 46% em relação ao trimestre anterior. As operações são principalmente realizadas pelos canais próprios do banco, como agências, lojas e canais digitais.

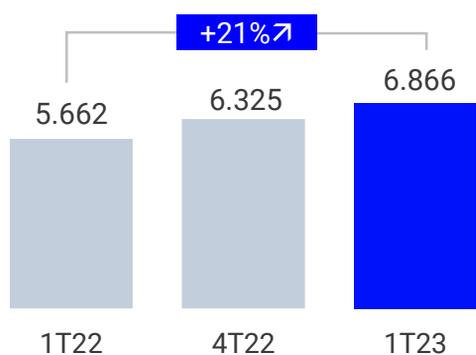
Destacamos que a estratégia de originação pelos canais próprios contribuiu para a manutenção da rentabilidade do produto em patamares relevantes, mesmo após definição de nova taxa teto, negociada junto ao CNPS (Conselho Nacional da Previdência Social) em março de 2023.

O crédito consignado tem como característica um baixo nível de inadimplência, sendo considerado um produto seguro que confere alto grau de previsibilidade. A inadimplência acima de 90 dias da nossa carteira de consignado encerrou o 1T23 em 2,41%, uma redução de 9 pontos-base em relação ao trimestre anterior.

O volume da carteira chegou a R\$6,9 bilhões, aumento de 9% em relação ao 4T22, e de 21% em relação ao 1T22.

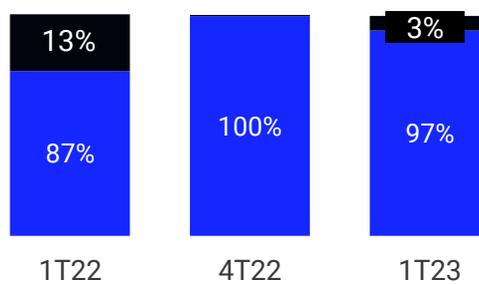
Carteira Consignado

R\$ mi



Canais de Originação

%



Inadimplência Carteira Consignado > 90 dias (%)



■ Canais Próprios ■ Correspondentes



Carteira Antecipação Saque FGTS

A carteira do empréstimo Antecipação Saque FGTS, segue como uma vertente de alto crescimento na companhia. O produto detém um alto nível de segurança e baixa inadimplência. No 1T23, a carteira atingiu o patamar de R\$2,0 bilhões, o que representa 17% da carteira total, um crescimento expressivo de 35% em relação ao trimestre anterior e de 135% em relação ao 1T22. Além disso, o crescimento do produto confere maior diversificação para nossa carteira, dado que possui um público-alvo mais amplo.

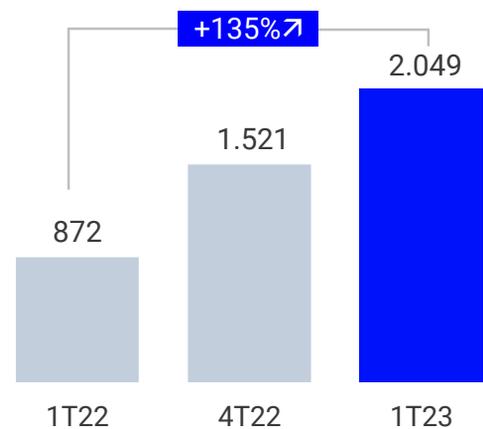
Carteira Crédito Pessoal

O crédito pessoal segue como um produto estratégico, direcionado para clientes que já acessaram o crédito consignado. A carteira atingiu R\$1,9 bilhão no 1T23, representando um avanço de 6% em relação ao 4T22 e de 11% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Com relação à originação de crédito pessoal, devido ao contexto macroeconômico atual e ao aumento da inadimplência no mercado, nossa estratégia segue focada na seletividade de crédito, visando proteger a qualidade dos ativos. No 1T23, foram originados R\$505 milhões, o que representa uma redução de 20% em relação ao 1T22.

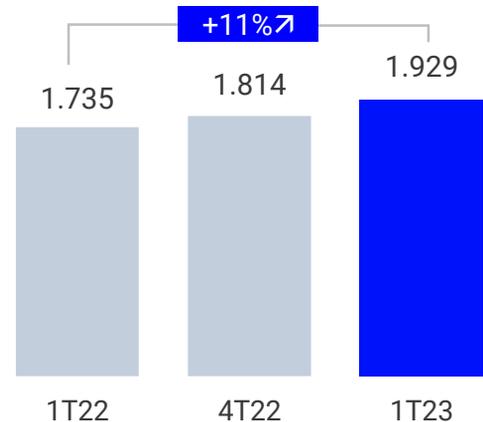
Carteira FGTS

R\$ mi



Carteira Crédito Pessoal

R\$ mi



Receitas de Prestação de Serviços

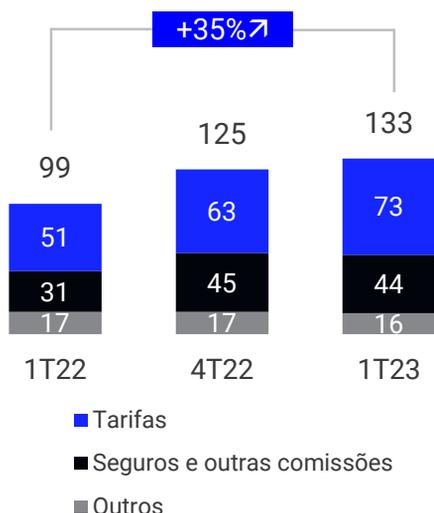
Seguimos engajando nossa base de clientes, a partir de um relacionamento próximo e eficiente. Nossa receita com prestação de serviços chegou a R\$133 milhões no trimestre, alta de 7% em relação ao trimestre passado, e de 35% na comparação anual.

A Marketplace, empresa responsável pela venda de assistências de saúde atingiu um lucro no 1T23 de R\$ 15,8 milhões, demonstrando a forte aderência do produto ao público 50+.

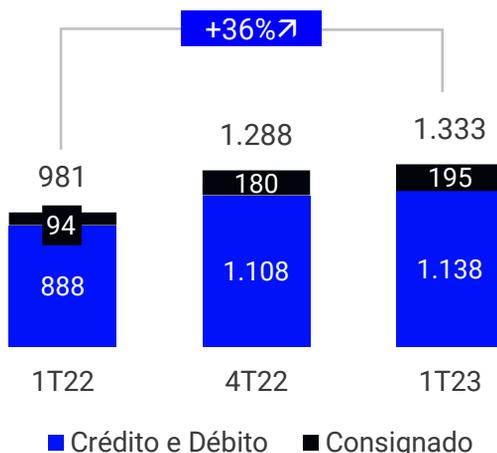
Cartões

Na perspectiva do negócio de cartões, atingimos 1,5 milhão de cartões em uso no 1T23, o que representa um aumento de 12% em relação ao 1T22 e de 3% em comparação ao 4T22. O volume processado totalizou R\$1,3 bilhão, um crescimento de 36% em relação ao 1T22. Esse crescimento se deve em grande parte à nossa estratégia de *cross-selling* impulsionada pelo sistema de analytics, que proporciona agilidade e personalização na indicação de produtos aos clientes.

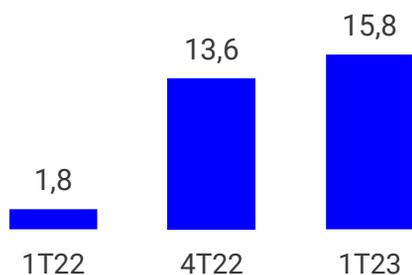
Receita Prestação de Serviços
R\$ mi



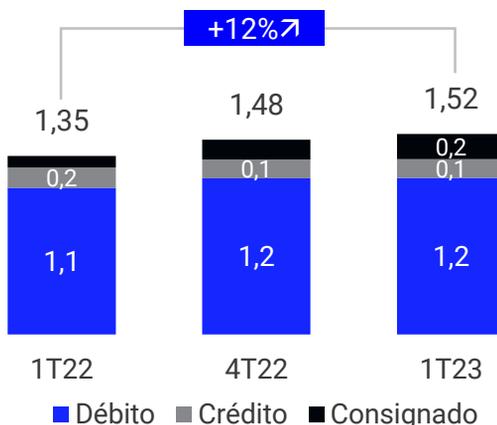
Volume Total Processado – TPV
R\$ mi



Lucro Marketplace
R\$ mi



Cartões em Utilização
mi



Qualidade da Carteira

Mesmo em um cenário econômico desafiador do ponto de vista macroeconômico, com um alto endividamento das famílias, elevada taxa básica de juros e redução da liquidez global, a qualidade da carteira do Mercantil tem apresentado melhora contínua.

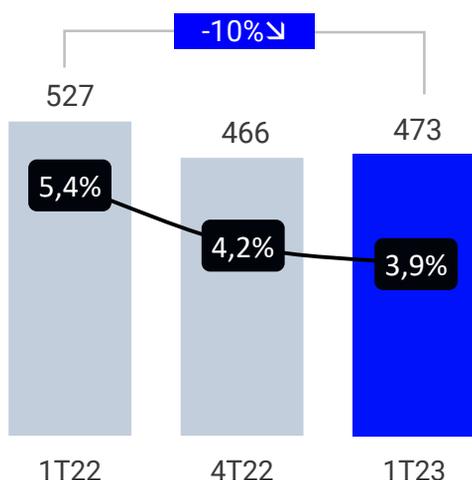
As operações classificadas nas faixas de menor risco de crédito, de “AA” até “C” representaram 94,4% do total da carteira de crédito, uma alta de 2,4 p.p. em relação ao 1T22.

As provisões para risco de operações de crédito no trimestre ficaram em R\$ 473 milhões, representando 3,9% do total da carteira de crédito, queda de 1,55 p.p em relação ao 1T22.

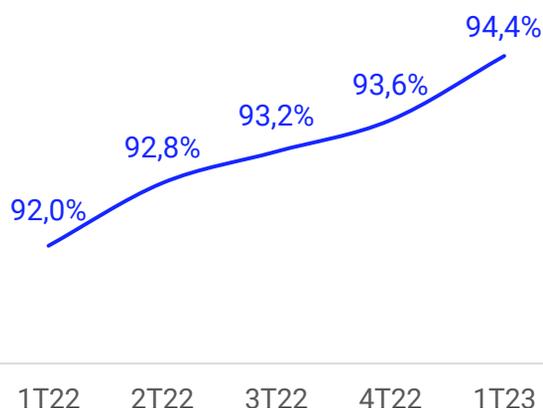
A inadimplência over 90 apresentou redução 1.1 p.p em relação ao mesmo período do ano anterior e de 0.5 p.p em relação ao trimestre anterior, movimento em sentido contrário à tendência de mercado. A inadimplência Over 15-90 também apresentou redução, chegando a 1,7% no 1T23, queda anual de 2.4 p.p

PDD e % Carteira

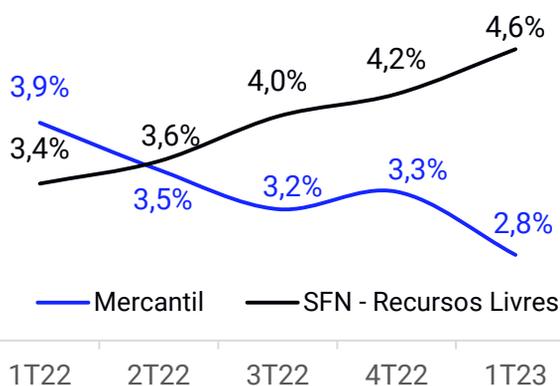
R\$ milhões, %



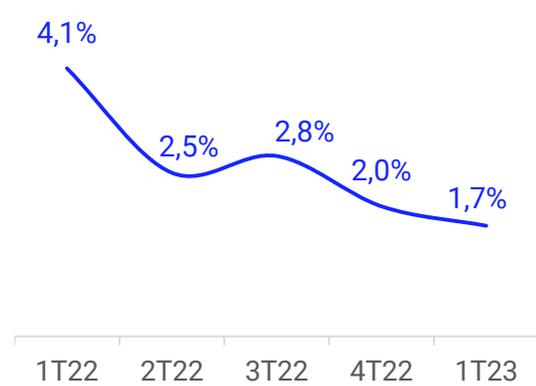
% AA – C / Carteira



Inadimplência Over 90 (%)



Inadimplência Over 15 - 90 (%)



Captação de Recursos

No 1T23, o saldo de *funding* atingiu R\$ 12,9 bilhões, crescimento de 5% no trimestre e de 22% em relação ao 1T22. Os depósitos a prazo, por sua vez, chegaram a R\$ 10,3 bilhões, representando 80% do total.

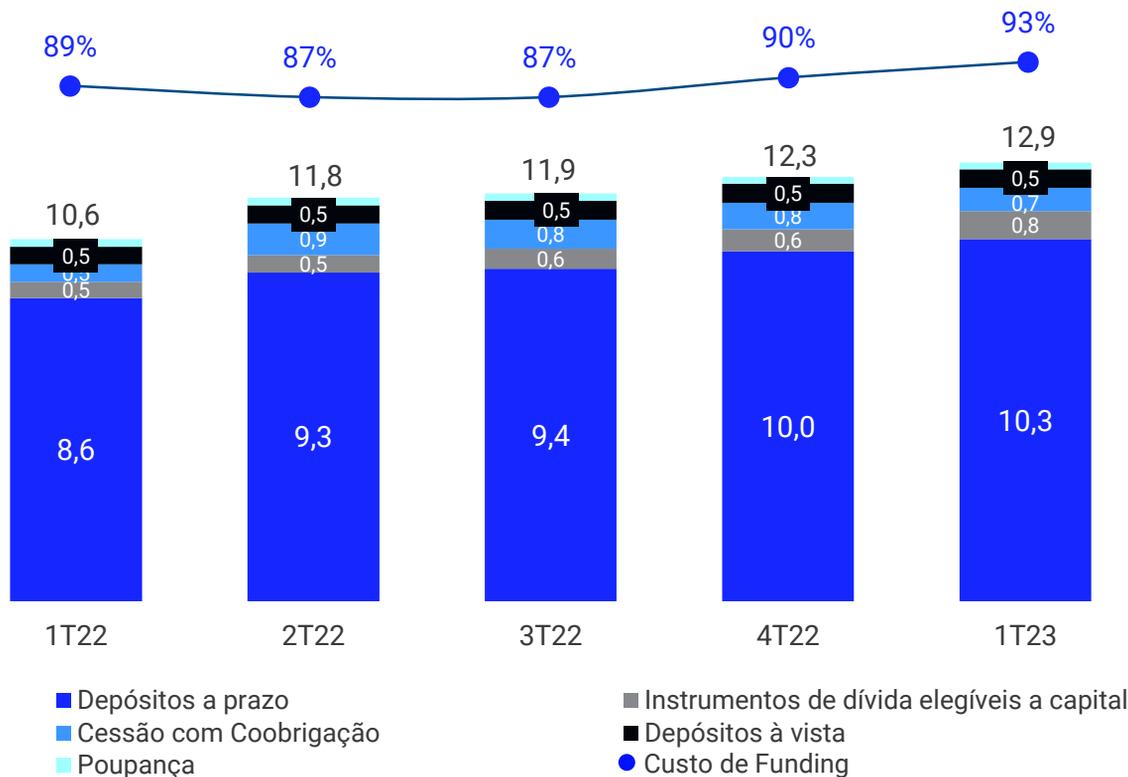
O Mercantil possui fontes diversificadas de captação de recursos, sendo 30% proveniente dos clientes INSS e 45% dos clientes Varejo. O banco utiliza a posição de captação majoritariamente via canais próprios para manter-se com custo competitivo. No 1T23, o custo de captação do banco foi de 93% do CDI.

Canais de Captação



Saldo de Funding e Custo (%)

R\$ bi



Cientes

O Mercantil segue crescendo sua base de clientes, que atingiu o patamar de 6,7 milhões ao final de março, aumento de 35% em relação ao 1T22, e de 10% em relação ao trimestre anterior.

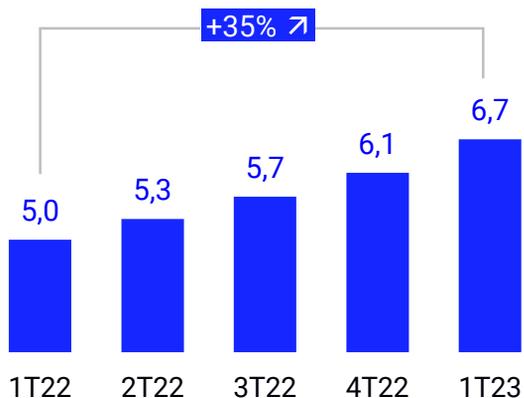
Aumentamos também a nossa base de correntistas em 16% em relação ao 1T22, chegando a 3,8 milhões de clientes, o que representa uma penetração de 57% em relação à base atual.

Atingimos a expressiva marca de 3 produtos rentáveis por beneficiário e 46% dos clientes com alguma operação de crédito contratada, o que reforça o sucesso da estratégia de engajamento dos clientes com os produtos e serviços ofertados.



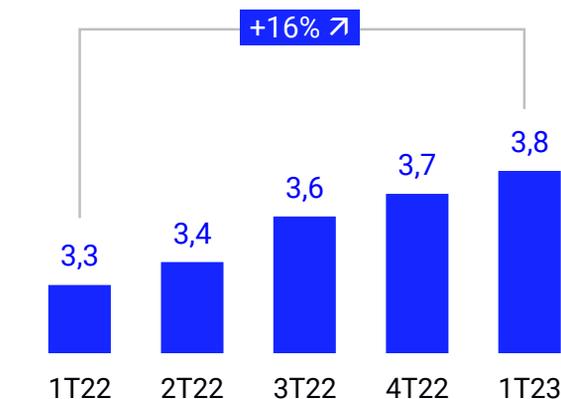
Quantidade de Clientes

mi



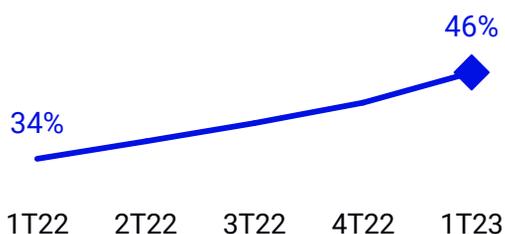
Cientes Correntistas

mi



Cientes com Crédito

%





Pessoas e ESG



O Mercantil acredita que seus colaboradores são seu principal ativo e que os resultados buscados só se tornam possíveis com a presença das pessoas certas, bem capacitadas e engajadas, com brilho nos olhos e paixão pelo que fazem.

Além de investir na qualificação e desenvolvimento dos colaboradores, o Banco Mercantil tem como foco constante a manutenção de um ambiente de trabalho que favoreça a segurança psicológica e um clima positivo. Em 2023, o Banco estendeu a pesquisa de clima da GPTW - Great Place to Work para todos os colaboradores e estagiários e elevou sua nota de favorabilidade, sendo classificado como uma das 100 melhores empresas para se trabalhar no Brasil.

No Mercantil, valorizamos as diferenças. Acreditamos que a inclusão e a diversidade são essenciais para aprimorar nossas entregas, visto que visões distintas podem gerar melhores resultados. Por isso, promovemos a heterogeneidade em nossas equipes de colaboradores, fornecendo igualdade de oportunidades de carreira para todos. Além disso, buscamos talentos 50+ em diversas áreas, com o intuito de quebrar barreiras sociais e contar com profissionais experientes para cargos variados. Desde 2022, intensificamos essa iniciativa para reafirmar nosso compromisso com a diversidade. Continuaremos trabalhando para ter uma equipe cada vez mais plural e diversa.

Com o objetivo de promover a inovação e o desenvolvimento contínuo, bem como ampliar a gestão do conhecimento, a Academia Mercantil adotou uma nova plataforma de LXM (*Learning Experience Manager*) a partir de 2023. Trata-se de um sistema de aprendizagem colaborativa que enfoca a gestão e a experiência dos alunos. Esse novo sistema é capaz de oferecer mais de 15 modalidades de conteúdo, incluindo arquivos em SCORM, vídeos, *podcasts*, apresentações em PowerPoint, jogos de fixação e transmissão online. Além das trilhas de aprendizagem estruturadas, os usuários terão acesso a espaços de compartilhamento de materiais para autoaprendizagem. Os conteúdos estratégicos serão gamificados para monitorar o progresso na qualificação e desenvolvimento do público-alvo em campanhas ou conteúdos específicos, sempre alinhados aos OKRs. Seguindo a tendência mundial de aprendizagem, os materiais são organizados em módulos de curta duração. A sequência dos conteúdos facilita a absorção dos conhecimentos, promovendo o “encadeamento de ideias” e facilitando a aprendizagem contínua.

De janeiro a abril de 2023, foram registradas 50 mil participações em treinamentos, que totalizaram mais de 30 mil horas, com participação média de 11:45 horas de treinamento por colaborador.

De um ponto de vista de sustentabilidade, são diversas as iniciativas adotadas pelo banco na



frente ambiental, social e de governança corporativa.

Nesse sentido, em 2022 o Mercantil publicou o Relatório de Sustentabilidade com a metodologia do GRI, destacando suas principais realizações, projetos e o seu compromisso em se tornar cada vez mais transparente, sustentável e alinhado às boas práticas de governança. No relatório, o Banco compartilha com seus *stakeholders* informações relacionadas aos aspectos sociais, ambientais e de governança corporativa, demonstrando suas principais realizações e projetos, assim como o compromisso em se tornar cada vez mais transparente, sustentável e alinhado com as melhores práticas de governança corporativa. Tal documento encontra-se disponível para consulta por meio do por meio dos websites da Comissão de Valores Mobiliários – CVM (www.cvm.gov.br), da B3 –Brasil. Bolsa e Balcão (www.b3.com.br/pt_br/) e do próprio banco (<http://ri.bancomercantil.com.br>).



80% das unidades abastecidas por energia limpa



Acesso a serviços bancários em expansão



Adesão a iniciativas de desenvolvimento sustentável



Processo digital e sem resíduos



+15 projetos culturais e sociais



Igualdade de gênero
52% dos clientes
36% dos funcionários

Patrimônio Líquido e Dividendos

O Patrimônio Líquido do Mercantil apresentou novo crescimento, alcançando a marca de R\$ 1,36 bilhão. No primeiro trimestre de 2023, foram pagos proventos aos acionistas, na forma de Juros sobre o Capital Próprio, no valor de R\$ 30,4 milhões, correspondentes a um valor líquido de imposto de renda de R\$ 25,9 milhões, cabendo às ações ordinárias R\$ 0,238490 e às ações preferenciais R\$ 0,37862825 por ação, líquido do imposto de renda.

Resultados

O crescimento das Resultado da Intermediação Financeira contribuiu de maneira significativa para o avanço do resultado da companhia, atingindo R\$ 702 milhões, crescimento de 10% em relação ao trimestre passado e de 16% em comparação com o 1T22.

O Resultado da Intermediação Financeira, deduzidas as Despesas com Provisão Para Crédito de Liquidação Duvidosa, alcançou R\$ 591 milhões (+18% em relação ao 1T22).

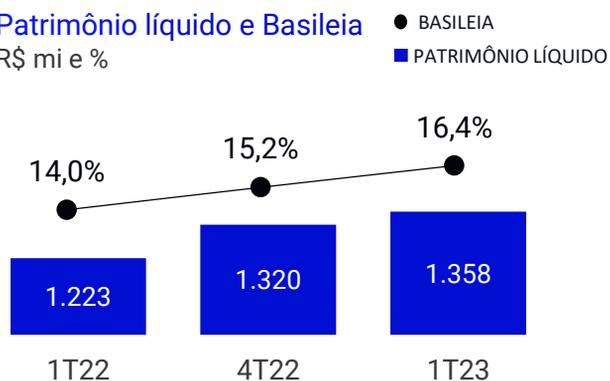
O Lucro Líquido chegou a R\$ 68,1 milhões no trimestre, uma evolução de 45% em relação ao mesmo período do ano passado, e de 5% em relação ao trimestre passado.

Já o ROAE atingiu 17,8% no trimestre (LTM-últimos 12 meses), ou 21,1% (primeiro trimestre de 2023 anualizado), um aumento de 1.5 p.p. e 4.7 p.p, respectivamente, em relação ao mesmo período do ano passado.

O resultado do primeiro trimestre de 2023 reforça o compromisso de rentabilidade do Banco Mercantil com seus acionistas, colaboradores e *stakeholders*.

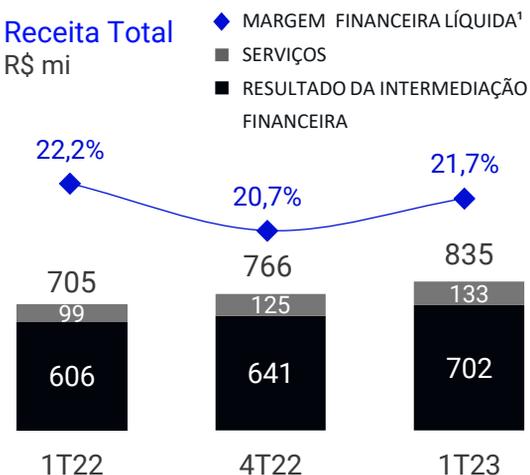
Patrimônio Líquido e Basileia

R\$ mi e %



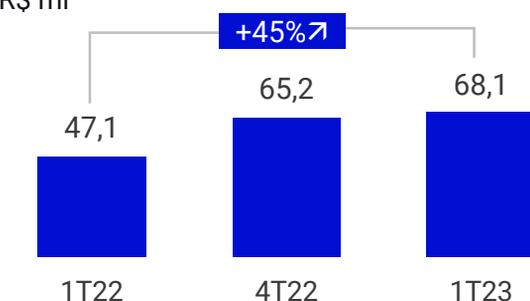
Receita Total

R\$ mi



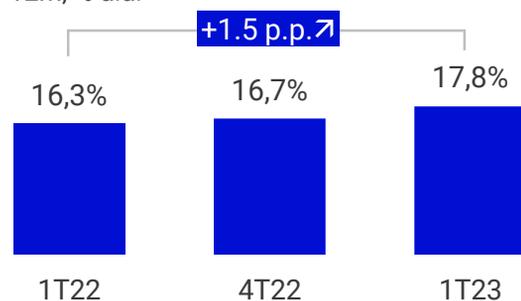
Lucro Líquido

R\$ mi



ROAE¹

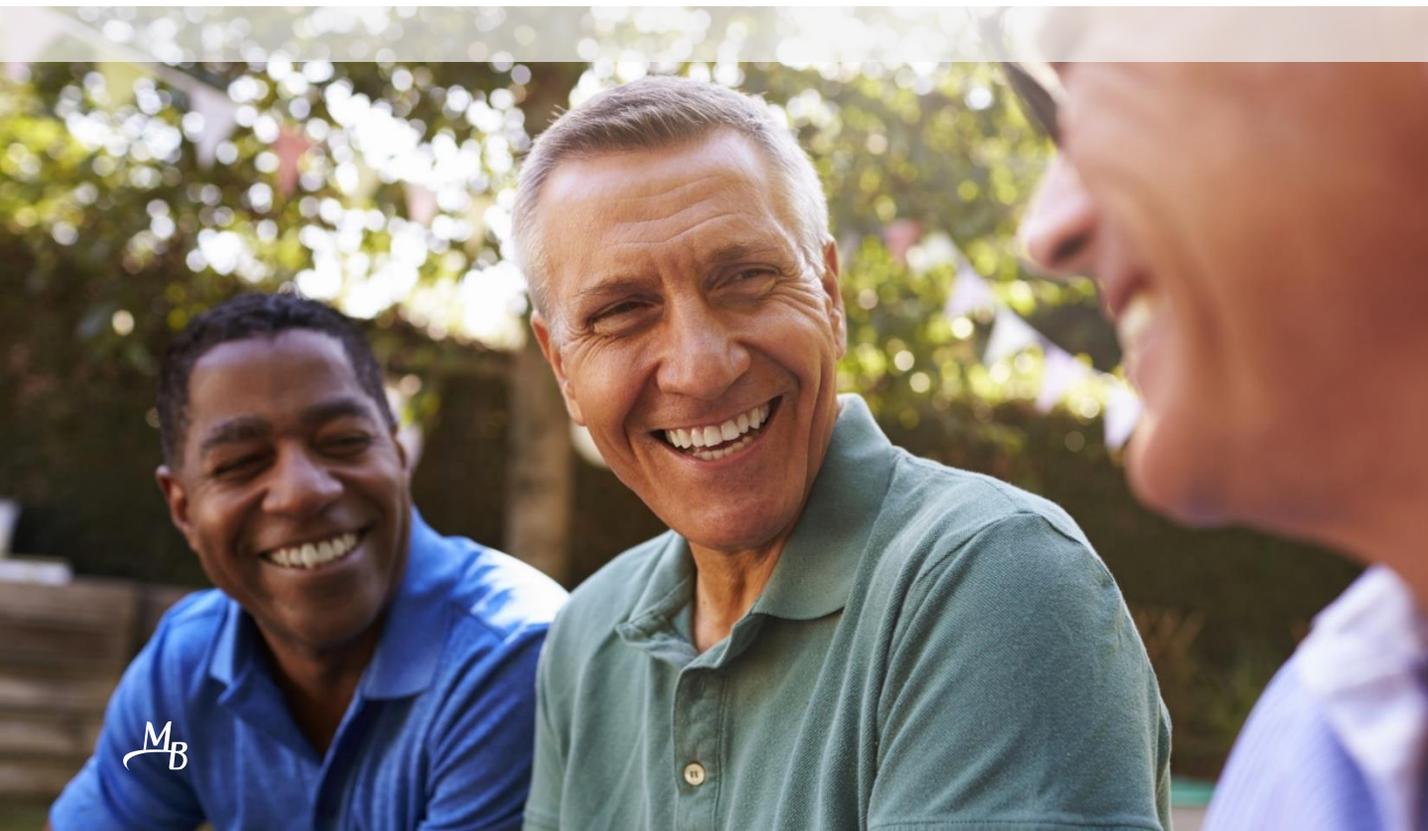
12m, % a.a.



Principais Indicadores



DRE (em R\$ milhões)	1T23	4T22	Δ	1T22	Δ
Lucro Líquido	68	65	4,5%	47	44,6%
Resultado Operacional	98	78	26,0%	65	51,1%
Receita de Operações de Crédito	1.020	886	15,1%	729	39,9%
Receita de Prestação de Serviços	133	125	6,5%	99	34,7%
Despesa de Captação no Mercado	(349)	(324)	7,7%	(207)	68,8%
Despesas de Pessoal	(134)	(134)	0,4%	(116)	16,3%
Despesas Administrativas	(207)	(190)	8,8%	(222)	-6,9%
Despesa Provisão para Créditos <i>Liquidação Duvidosa + Descontos Concedidos</i>	(115)	(96)	20,6%	(107)	7,9%



Balço Patrimonial (em R\$ milhões)	1T23	4T22	Δ	1T22	Δ
Total do Ativo	15.489	14.848	4,3%	13.041	18,8%
Operações de Crédito	12.182	10.974	11,0%	9.710	25,5%
→ à Pessoa Física	11.265	10.075	11,8%	8.706	29,4%
→ à Pessoa Jurídica	918	899	2,0%	1.004	-8,6%
Provisão para Devedores Duvidosos (PDD)	(473)	(466)	1,5%	(527)	-10,3%
Captações	12.950	12.337	6,1%	10.559	21,6%
Patrimônio Líquido	1.358	1.320	2,9%	1.223	11,0%
Indicadores de desempenho (%)	1T23	4T22	Δ	1T22	Δ
Retorno Anualizado sobre o Patrimônio Líquido Médio (ROAE) 12m	17,8%	16,7%	1,1 p.p.	16,3%	1,5 p.p.
Retorno sobre o Ativo Médio (ROAA) 12m	1,6%	1,5%	0,1 p.p.	1,5%	0,0 p.p.
Índice de Basileia Consolidado	16,4%	15,2%	1,2 p.p.	14,0%	2,4 p.p.
Nível I	11,9%	12,0%	-0,1 p.p.	11,6%	0,4 p.p.
Índice de Inadimplência (90 dias)	2,8%	3,3%	-0,5 p.p.	3,9%	-1,1 p.p.
→ à Índice de Inadimplência PF (>90 dias)	2,8%	3,2%	-0,4 p.p.	3,6%	-0,8 p.p.
→ à Índice de Inadimplência PJ (>90 dias)	2,5%	4,8%	-2,3 p.p.	7,0%	-4,5 p.p.
PDD Carteira de Crédito	3,9%	4,2%	-0,3 p.p.	5,4%	-1,5 p.p.
Créditos AA-C Carteira de Crédito	94,4%	93,6%	0,8 p.p.	92,0%	2,4 p.p.
Mercado de capitais (R\$)	1T23	4T22	Δ	1T22	Δ
Valor Patrimonial da Ação	12,98	12,59	3,1%	11,66	11,3%
Cotação do último dia ON	10,95	10,01	9,4%	12,73	-14%
Cotação do último dia PN	10,05	10,02	0,3%	10,51	-4,4%
Lucro por ação	0,65	0,62	4,8%	0,45	44,4%
Valor de mercado (MIL)	1.112.198	1.049.761	5,9%	1.246.426	-10,8%
Outras informações	1T23	4T22	Δ	1T22	Δ
Pontos de Atendimento	294	294	-	295	-0,3%
Base de Clientes	6.734.754	6.145.190	9,6%	4.974.178	35,4%

Carteira Classificada AA-C

R\$ Mi

Classificação	1T23	% Total	4T22	Δ	1T22	Δ
Pessoa Física						
Consignado	6.698	58,2%	6.164	8,7%	5.536	21,0%
Crédito Pessoal	1.777	15,5%	1.649	7,8%	1.532	16,0%
FGTS	2.049	17,8%	1.521	34,7%	872	134,9%
Outros	351	3,1%	350	0,3%	380	-7,5%
Pessoa Jurídica						
Carteira PJ	627	5,4%	588	6,6%	612	2,4%
Total	10.876		8.904		8.320	

% sobre a carteira de crédito	1T23	4T22	Δ	1T22	Δ
Crédito Consignado	56,4%	57,6%	-1,2 p.p.	58,3%	-1,9 p.p.
Crédito Pessoal	34,6%	31,4%	3,2 p.p.	28,5%	6,1 p.p.
Outros Créditos PF	2,5%	2,8%	-0,3 p.p.	2,9%	-0,4 p.p.
Capital de Giro	5,1%	5,3%	-0,2 p.p.	6,3%	-1,2 p.p.
Outros Créditos PJ	2,4%	2,9%	-0,5 p.p.	4,0%	-1,6 p.p.
→ Sub-total PF	92,5%	91,8%	0,7 p.p.	89,7%	2,8 p.p.
→ Sub-total PJ	7,5%	8,2%	-0,7 p.p.	10,3%	-2,8 p.p.

Capital (em R\$ mil)	mar/23	dez/22	mar/22
Patrimônio de referência	1.588.099	1.359.500	1.195.509
PR Nível I	1.150.496	1.074.578	988.904
PR Nível II	437.603	284.922	206.605
RWA Total	9.671.304	8.938.361	8.563.063
RWA Risco de crédito	8.463.740	7.822.444	7.324.024
RWA Risco de mercado	6.898	5.660	4.903
RWA Risco operacional	1.200.666	1.110.257	1.234.136
IB (%)	16,4	15,2	14,0
Nível I (%)	11,9	12,0	11,6
Capital Principal (%)	11,3	11,4	11,0



Estrutura Acionária

O valor do capital social da companhia, em 31 de março de 2022, era de R\$ 597.540 mil. Segundo as informações mais recentes divulgadas ao mercado, o **capital social do Mercantil é composto por 65.155.744 ações ordinárias**, das quais 33,37% estão em circulação, e **39.675.836 ações preferenciais**, das quais 69,96% estão em circulação. Dessa forma, do total de 104.483.080 ações da companhia, 47,24% estão em circulação.

Ratings

	NOTA	PERSPECTIVA	DATA
S&P Global Ratings	brA	Estável	set/21
Fitch Ratings	A- (bra)	Estável	out/22
RiskBank ¹	BRCP 1	Estável	abr/22

Ouvidoria

ouvidoria@mercantil.com.br
0800 70 70 384

O Mercantil possui uma Ouvidoria, cuja finalidade é a de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor, bem como a de atuar como canal de comunicação com clientes e usuários, buscando soluções para eventuais problemas decorrentes do relacionamento com o banco, mediante o registro de reclamações, denúncias e sugestões.

1. Sistema de Classificação de Risco Bancário



BANCO
MERCANTIL

Fale com o RI

Relações com Investidores

Gustavo Araújo *CEO*

Paulino Rodrigues *CFO e DRI*

Marina Magalhães

Coordenadora de Estratégia e RI

Contato

relacoescominvestidores@mercantil.com.br

(31) 3057-5242