POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

INTRODUÇÃO E COMPROMISSO INSTITUCIONAL

No Grupo Mult (doravante denominado **Grupo Mult**), a ética, a transparência e a integridade são os alicerces de cada negócio que realizamos e de cada parceria que construímos. Sustentar a confiança de nossos clientes e parceiros é um compromisso inegociável, praticado diariamente em todas as nossas operações.

Em total alinhamento com o nosso Programa de Compliance e em estrito cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD — Lei nº 13.709/18), consolidamos esta Política de Privacidade para reafirmar o nosso compromisso estruturado com a segurança, confidencialidade e tratamento ético dos dados pessoais de nossos usuários e clientes.

Esta Política de Privacidade aplica-se a todas as interações e operações de tratamento de dados pessoais realizadas pelo Grupo Mult, cobrindo tanto os contextos digitais quanto físicos.

1. USO DOS DADOS PESSOAIS

Em conformidade com os princípios da necessidade e da adequação, os dados pessoais coletados são processados mediante finalidades claras e amparados pelas bases legais da LGPD.

Para fins desta política e nos termos do Art. 5º, II da LGPD, o Grupo Mult não trata dados sensíveis de origem racial, étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político.

1.1. Clientes e Usuários (Físico e Digital)

Abrange dados fornecidos via fichas cadastrais no showroom, propostas, ordens de serviço ou canais digitais (site e WhatsApp).

- **Dados Cadastrais e de Contato:** Nome completo, CPF, RG, CNH, data de nascimento, estado civil, endereço residencial, e-mails e telefones.
  Finalidade: Realização de test-drive, emissão de notas fiscais (veículos, embarcações e peças), ordens de serviço em oficinas e faturamento direto da montadora.
- **Dados Financeiros e de Crédito:** Profissão, comprovantes de renda, score de crédito e dados patrimoniais.
  Finalidade: Simulação e aprovação de financiamento bancário de veículos.
- **Dados Bancários:** Banco, agência, conta corrente/poupança e chave PIX.
  Finalidade: Utilizados exclusivamente para reembolsos, estornos, devoluções de sinal de reserva ou desfazimento de negócios.
- **Dados do Veículo:** Placa, número do chassi (VIN), modelo, ano e histórico de revisões.
  Finalidade: Manutenção do histórico de pós-vendas e garantia.
- **Dados do Sensíveis:** Histórico médico, laudos, declarações de saúde de beneficiários.
  Finalidade: Estritamente necessários para cotação, contratação e regulação de sinistros junto às seguradoras parceiras.

1.2. Colaboradores, Candidatos e Sócios

- **Candidatos a Vagas:** Dados curriculares e de contato para processos seletivos e recrutamento.
- **Colaboradores Ativos:** Dados cadastrais, bancários, informações de dependentes (para benefícios) e dados de saúde ocupacional (ASOs, exames admissionais, periódicos, demissionais e atestados).
  Finalidade: Gestão integral do vínculo empregatício e cumprimento de obrigações trabalhistas.
- **Sócios e Acionistas:** Qualificação completa, participações societárias e dados fiscais/bancários.
  Finalidade: Governança corporativa, pagamento de dividendos, emissão de atas de assembleias e atendimento a exigências da Junta Comercial e da Receita Federal.

1.3. Fornecedores e Parceiros Comerciais

- **Dados da Empresa:** Razão social, nome fantasia, CNPJ, endereço completo, e-mail matriz, contato, whatsapp.
  Finalidade: Realizar o cadastro, homologação e qualificação de fornecedores e parceiros; viabilizar a comunicação institucional e operacional; emitir notas fiscais, faturamentos e ordens de pagamento; e integrar informações com plataformas parceiras (como montadoras e sistemas de CRM).

- **Dados dos Representantes:** Nome completo, número do CPF, número do RG e data de nascimento, endereço residencial completo, número de telefone celular e endereço de e-mail.
  Finalidade: Identificar e qualificar os representantes legais ou procuradores para fins de assinatura e execução de contratos; realizar auditorias de conformidade (compliance); e garantir a segurança jurídica na representação da empresa parceira perante o Grupo Mult.
- **Dados Profissionais e Financeiros:** Profissão, estado civil, comprovante de renda e histórico de crédito (coletados especificamente para a aprovação de financiamentos bancários de veículos).
  Finalidade: Avaliar o risco de crédito e a saúde financeira de parceiros comerciais quando houver envolvimento em operações de faturamento direto, financiamentos ou parcerias de risco compartilhado, garantindo a segurança das transações comerciais. (Nota: Caso esses dados sejam coletados de parceiros que também atuam como intermediários ou clientes de crédito).

|NOTA: Nos termos do Art. 5º, II da LGPD, **dados sensíveis são aqueles que revelam convicções religiosas, políticas, saúde ou características biométricas**. O Grupo Mult e a não coletam dados de convicção religiosa, opinião política ou orientação sexual. As únicas exceções de dados sensíveis coletados em nossa operação são:

- **Biometria Facial/Foto da CNH:** Coletada no cadastro para a realização de test-drive ou na assinatura digital de contratos, utilizada estritamente para prevenção a fraudes e garantia da segurança do próprio titular.

- **Dados de Saúde Opcionais:** Coletados de forma voluntária quando o cliente solicita a modalidade de Venda Especial para PCD (Pessoa com Deficiência) para fins de pleito de isenções fiscais (IPI, ICMS) junto aos órgãos governamentais, ou para fins de cotação e regulação de sinistros junto a seguradoras parceiras.

2. CLASSIFICAÇÃO DE DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O Grupo Mult instituiu este capítulo como norma obrigatória para todos os seus colaboradores, prestadores de serviços e parceiros comerciais. O descumprimento de qualquer uma das diretrizes aqui dispostas ensejará a aplicação de sanções disciplinares severas, além da correspondente responsabilização civil e criminal.

2.1. Classificação de Dados e Dever de Sigilo

- **Dados Confidenciais:** Todos os dados de clientes (fichas cadastrais, propostas, contratos), dados de saúde de colaboradores, estratégias comerciais do grupo, tabelas de precificação interna, margens de lucro e relatórios financeiros são classificados estritamente como **CONFIDENCIAIS**.
- **Dever de Sigilo Perpétuo:** O dever de confidencialidade e sigilo sobre qualquer dado pessoal ou comercial acessado dentro do ecossistema do Grupo Mult permanece válido por tempo indeterminado, **mesmo após o término definitivo do vínculo empregatício**, contratual ou societário com a empresa.

2.2. Gestão de Identidade e Controle de Acessos

- **Credenciais Individuais:** Todo acesso a sistemas corporativos (CRMs, ERPs, sistemas de montadoras, portais de corretores e softwares de gestão imobiliária) **deve ser feito por meio de logins e senhas estritamente individuais e intransferíveis.**
- **Proibição de Compartilhamento:** É terminantemente **proibido compartilhar credenciais de acesso** com colegas de trabalho, subordinados, superiores ou terceiros. O compartilhamento de senhas constitui **violação grave** das normas de segurança e do programa de Compliance da empresa.

2.3. Protocolo de Estação de Trabalho Limpa (Clear Desk & Clear Screen)

- **Bloqueio de Tela Obrigatório:** É dever obrigatório de todo colaborador bloquear a tela do computador (Windows + L ou comando equivalente) imediatamente ao se ausentar do seu posto de trabalho, **independentemente do tempo de ausência** (mesmo que por poucos minutos para pegar um café ou ir ao banheiro).
- **Mesa Limpa (Clear Desk):** Nenhum documento físico contendo dados confidenciais de clientes (fichas de test-drive, propostas de financiamento, laudos PCD, contratos de locação ou cópias de CNH) pode ser deixado exposto sobre mesas de atendimento, balcões de recepção ou bandejas de impressoras. Ao encerrar o expediente ou se ausentar, o colaborador deve guardar os documentos em gavetas ou arquivos trancados.

2.4. Uso de Imagem, Dispositivos Móveis e Redes Sociais

- **Proibição de Capturas Não Autorizadas:** É estritamente proibido fotografar, filmar ou efetuar capturas de tela (*print screens*) de sistemas internos, telas de computadores contendo dados de clientes, documentos de terceiros ou quaisquer áreas restritas da empresa utilizando celulares pessoais ou profissionais, salvo para finalidades estritamente corporativas autorizadas pela diretoria.
- **Exposição em Redes Sociais:** É vedada a publicação em redes sociais pessoais de qualquer imagem ou vídeo que exponha, direta ou indiretamente, dados pessoais de clientes, placas de veículos de clientes sem autorização, propostas comerciais ou rotinas internas que comprometam a privacidade dos titulares.

3. DIRETRIZES DE CONFORMIDADE LGPD NO TRATAMENTO DE DADOS

O Grupo Mult estabelece as diretrizes contidas neste capítulo como regras fundamentais de governança corporativa, aplicáveis a todas as suas operações e fluxos de trabalho. Estas normas orientam a conduta diária e os procedimentos operacionais da empresa, garantindo que o tratamento de dados pessoais ocorra com integridade, segurança jurídica e transparência.

3.1.Princípio da Minimização e Finalidade

O Grupo Mult coleta apenas o volume mínimo de dados pessoais necessários para atingir finalidades específicas, legítimas e informadas (como emissão de notas fiscais, cumprimento de garantias contratuais e faturamento). É expressamente **proibido utilizar dados de clientes para finalidades diversas** daquelas para as quais foram originalmente coletados, exceto se houver nova base legal devidamente mapeada ou consentimento explícito do titular.

3.2. Controles de Acesso para Dados Sensíveis

- **Acesso Restrito por Alçada:** O acesso a dados de saúde e biometrias é restrito exclusivamente aos setores e profissionais homologados para suas respectivas atividades (como RH, SESMT e consultores específicos).
- **Segurança no Armazenamento:** Estes dados devem ser mantidos em pastas digitais criptografadas com privilégios restritos de acesso ou em arquivos físicos trancados.
- **Segurança Biométrica:** Os processos de validação facial e checagem de documentos possuem tratamento automatizado e camadas adicionais de proteção contra vazamentos.

3.3. Gestão de Incidentes e Responsabilidade de Reporte

- **Comunicação Imediata:** Qualquer colaborador, parceiro ou prestador de serviços que identificar ou suspeitar de um incidente de segurança — incluindo vazamento de dados, perda de dispositivos corporativos, acesso não autorizado a sistemas, infecção por *malware* ou uso irregular de dados — deve **reportar o fato imediatamente ao Encarregado de Dados (DPO)** através do e-mail dpo@grupomulticar.com.br ou ao canal de Compliance.
- **Plano de Resposta:** O Grupo Mult possui um comitê interno de resposta a incidentes que agirá prontamente para mitigar danos, isolar sistemas afetados e realizar as devidas comunicações à ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados) e aos titulares afetados dentro dos prazos legais estabelecidos.

4. COMPARTILHAMENTO DOS DADOS

Para viabilizar a prestação de serviços, a venda de veículos, a contratação de seguros e a administração imobiliária, o **Grupo Mult** opera em um modelo de responsabilidade compartilhada e integridade regulatória. O compartilhamento de dados ocorre de forma restrita, amparado pelas bases legais da LGPD e limitado às seguintes categorias de destinatários:

I. **Armazenamento e Infraestrutura de TI (Nuvem):** Os dados pessoais coletados são armazenados em servidores de nuvem de alta segurança da *Huawei Cloud*, localizados em Santiago, Chile. Este data center cumpre rigorosamente a legislação de proteção de dados aplicável e adere aos mais robustos padrões internacionais de segurança cibernética.

II. **Empresas do Grupo Econômico (Afiliadas e Subsidiárias):** Compartilhamos dados pessoais entre as empresas do **Grupo Mult** (Concessionárias, Mult Corretora, Mult Imobiliária, Mult Soluções e Mult Boats) para fins administrativos legítimos, otimização de processos internos e suporte técnico unificado.

III. **Montadoras e Revendedores Autorizados:** Para fins de faturamento direto de veículos, ativação de garantias de fábrica, revisões técnicas e realização de *recalls* de segurança compulsórios.

IV. **Instituições Financeiras e Bancárias:** Compartilhamento de dados cadastrais e financeiros estritamente necessários para a análise de score de crédito, aprovação e execução de propostas de financiamento de veículos ou imóveis solicitadas pelo cliente.

V. **Companhias Seguradoras:** Envio de dados gerais e sensíveis (quando aplicável) para a cotação, emissão de apólices e regulação de sinistros através da *Mult Corretora*.

VI. **Parceiros de Marketing e Publicidade:** Operação de ações legítimas de comunicação institucional, pesquisas de satisfação e publicidade digital direcionada, desde que respeitados os direitos de *opt-out* ou consentimento do titular.

VII. **Autoridades Governamentais, Políticas e Judiciais:** Divulgação de dados para o estrito cumprimento de obrigações legais ou regulatórias (como emissão de notas fiscais, reportes ao COAF, eSocial) ou para atender a ordens judiciais e investigações formais.

5. DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS

O Grupo Mult assegura a todos os titulares o livre e pleno exercício dos direitos previstos nos Artigos 18 e 20 da LGPD, de forma simplificada e sem custos.

5.1. Direito de Revisão de Decisões Automatizadas (Artigo 20 da LGPD)

- O titular possui o **direito de solicitar a revisão de decisões tomadas** unicamente com base no tratamento automatizado de seus dados pessoais que afetem seus interesses, incluindo aquelas destinadas a definir o seu perfil pessoal, profissional, de consumo ou de crédito.
- Ao solicitar uma proposta de financiamento ou análise de perfil para seguros nas empresas do grupo, **os dados podem ser processados por sistemas automatizados das instituições financeiras e seguradoras parceiras** para gerar um score de aprovação.
- Caso a proposta seja recusada por critérios sistêmicos, o cliente poderá requerer junto ao nosso canal de atendimento:
    - Informações transparentes sobre os critérios genéricos e procedimentos utilizados na decisão automatizada, resguardados os segredos comerciais e industriais da empresa.
    - Revisão humana da decisão, garantindo que um analista ou comitê revise os dados enviados, mitigando potenciais erros estritamente algorítmicos.

5.2. Canal de Facilitação e Centralização: Quem procurar?

Para evitar que o titular seja direcionado de uma empresa para outra dentro do nosso ecossistema, o Grupo Mult instituiu a Regra do Balcão Único:

- O titular não precisa abrir chamados separados para diferentes CNPJs do grupo ou para a montadora.
- O Canal de Atendimento do Encarregado de Dados (DPO) centralizará o recebimento de qualquer requisição (seja ela referente à concessionária de Governador Valadares, à corretora ou à imobiliária) e fará a ponte interna necessária com as fábricas ou parceiros para garantir que o direito seja atendido integralmente.
- As informações sobre o Canal de Atendimento do Encarregado (DPO) estão disponíveis no capítulo 9 desta política.

6. RETENÇÃO E CONSERVAÇÃO DOS DADOS

6.1. Ciclo de Vida do Dado

Os dados pessoais tratados pelo Grupo Mult são conservados unicamente pelo período estritamente necessário para cumprir as finalidades legítimas e informadas para as quais foram coletados.

6.2. Prazos de Guarda e Retenção Estendida

A manutenção dos dados além do período de relacionamento operacional ativa-se nas seguintes hipóteses:

- **Cumprimento de Obrigação Legal ou Regulatória:** Guarda de notas fiscais, registros de faturamento e livros contábeis pelos prazos estipulados pelo Código Tributário Nacional e pela Receita Federal.
- **Exercício Regular de Direitos em Juízo:** Retenção de contratos (compra e venda, locação, apólices) com base nos prazos prescricionais previstos no Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor, servindo como salvaguarda jurídica para a defesa da empresa em eventuais processos judiciais ou administrativos.

6.3. Eliminação Segura ou Anonimização

Encerrado o período de retenção legal ou a finalidade de uso, os dados serão submetidos a processos seguros de descarte:

- Documentos físicos contendo dados pessoais são eliminados por meio de fragmentação/trituração mecânica irreversível.
- Dados digitais são permanentemente excluídos dos bancos de dados ativos e backups ou submetidos a processos irreversíveis de anonimização, hipótese na qual deixam de ser juridicamente considerados dados pessoais por perderem a capacidade de associação ao titular

7. PRIVACIDADE DE MENORES DE IDADE

O Grupo Mult reconhece a necessidade de proteção e privacidade especial voltada ao público infantojuvenil, atuando em estrita observância ao Artigo 14 da LGPD e às diretrizes da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

7.1. Crianças (Indivíduos de até 12 anos incompletos)

Nossos canais digitais, portais imobiliários e showrooms não são direcionados a crianças, não havendo coleta ou solicitação deliberada de dados pessoais desse público.

- **Regra de Consentimento:** Caso ocorra qualquer coleta excepcional e indispensável de dados de crianças (como na inclusão de dependentes para planos de saúde de colaboradores ou eventos institucionais), o tratamento será obrigatoriamente condicionado à obtenção do consentimento específico e em destaque dado por pelo menos um dos pais ou pelo responsável legal.
- **Eliminação Imediata:** Caso identifiquemos que dados de uma criança foram coletados de forma involuntária ou sem o devido consentimento dos pais, tais informações serão permanentemente eliminadas de nossos sistemas e bancos de dados de forma célere e segura.

7.2. Adolescentes (Indivíduos entre 12 e 18 anos incompletos)

O tratamento de dados pessoais de adolescentes em nosso ecossistema ocorre de forma restrita e estritamente vinculada ao seu melhor interesse, observando os princípios da necessidade, proporcionalidade e não discriminação.

- **Transparência Adaptada:** O grupo compromete-se a fornecer informações sobre o tratamento de dados de forma clara, acessível e em linguagem adequada à idade do adolescente, garantindo que ele compreenda quais direitos possui.
- **Finalidade Limitada:** O tratamento de dados de adolescentes (como em interações legítimas nas redes sociais do grupo ou cadastros de visitas a showrooms e eventos) será limitado ao mínimo necessário para a execução da atividade solicitada, nunca sendo utilizado para a criação de perfis comportamentais de consumo ou práticas comerciais abusivas.

8. CANAL DE ATENDIMENTO E ENCARREGADO (DPO) E ENCERRAMENTO

Para exercer qualquer um dos direitos previstos nesta política, esclarecer dúvidas ou registrar reclamações sobre como tratamos os seus dados pessoais, você poderá entrar em contato direto com o nosso Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO), através do canal oficial de comunicação exclusivo:

- **E-mail de Contato:** dpo@grupomulticar.com.br
- **Assunto do E-mail:** Requisição LGPD – [Seu Nome Completo]

8.1. Orientações para a Requisição

Para garantir a segurança da sua identidade e agilizar o seu atendimento, solicitamos que informe no corpo do e-mail:

- **Identificação:** Seu nome completo e número do CPF.
- **Vínculo com o Ecossistema:** Especifique com qual unidade ou segmento de negócio ocorreu o seu relacionamento (ex: "Comprei um veículo na Concessionária X", "Solicitei uma cotação na Corretora de Seguros", "Anunciei/Aluguei um imóvel na Imobiliária", "Sou colaborador ativo/ex-colaborador", "Sou parceiro comercial/fornecedor").
- **Direito que Deseja Exercer:** Descreva claramente a sua solicitação (ex: confirmação de existência de tratamento, acesso aos dados, correção de dados incompletos ou desatualizados, exclusão/eliminação de cadastro).

8.2. Prazos e Alinhamento com Terceiros e Fábricas

As requisições serão analisadas e respondidas no prazo regulamentar de até 15 (quinze) dias, contados a partir da data de recebimento do e-mail e validação da identidade do titular.

| **Nota de Intermediação:** *Caso a sua solicitação envolva dados compartilhados com terceiros — como montadoras/fábricas de veículos, instituições financeiras parceiras ou portais imobiliários —, o Grupo Mult atuará prontamente para intermediar o pedido ou direcionar o andamento técnico, mantendo você informado sobre as providências adotadas dentro do mesmo prazo.*

8.3. Disposições Finais e Atualizações

Esta Política de Privacidade poderá passar por atualizações periódicas para refletir melhorias estruturais, inovações tecnológicas ou novas exigências regulatórias emitidas pela ANPD. Sempre que uma alteração substancial for realizada, o Grupo Mult publicará o aviso em destaque em seu portal institucional, conferindo total transparência às novas práticas instituídas.