MANUAL DE COMPLIANCE

Nossos valores definem cada negócio que fechamos,
cada parceria que construímos e cada pessoa que respeitamos.

A LIDERANÇA

Liderar um grupo com a dimensão, a história e o alcance do Grupo Mult não é apenas uma função: é um compromisso. Não se trata só de vender mais, bater metas ou crescer em números.Trata-se de sustentar algo muito maior: a confiança das pessoas!

Hoje somos dezenas de unidades entre Minas Gerais e Espírito Santo, centenas de colaboradores, milhares de clientes e parceiros que acreditam na nossa palavra. E confiança não se constrói com discurso… se constrói com atitude, todos os dias.

Quando iniciei essa jornada, em 1993, em Governador Valadares, eu não tinha todas as respostas mas tinha uma certeza: não existe crescimento verdadeiro sem liderança verdadeira, transparência e integridade.

O tempo passou. Crescemos. Conquistamos espaço. Fomos reconhecidos...

Mas nada disso teria valor se tivéssemos perdido aquilo que nos trouxe até aqui: o compromisso de fazer o certo, mesmo quando ninguém está olhando.

Por isso, este Manual de Compliance não é apenas um documento. Ele é a tradução escrita da nossa essência, nosso DNA . E essência não se ensina se pratica.

Cada decisão, cada negociação, cada relacionamento carrega o nome do Grupo Mult. E esse nome precisa continuar sendo sinônimo de confiança, respeito e credibilidade, e você é quem vai perpetuar esses adjetivos.

Leia, entenda, pratique… Mas, acima de tudo, lidere pelo exemplo.
Porque no final, mais importante do que o tamanho do que construímos… É a forma como construímos.

Maxwell Lage — Fundador e Presidente do Grupo Mult

SUMÁRIO

1	**IDENTIDADE E CULTURA ORGANIZACIONAL**	**06**
1.1.	O que é o Compliance	06
1.2.	Histórico e Identidade Organizacional	07
1.3.	Propósito, Missão, Visão e Valores	08
1.4.	Objetivo Estratégicos	09
2	**ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E GOVERNANÇA**	**10**
2.1.	Pilares e Estrutura Organizacional	10
2.2.	Engenharia de Projeto e Governança	10
2.3.	Definição de Alçadas e Responsabilidades	11
2.4.	Compromissos Institucionais e Responsabilidade Corporativa	11
2.5.	Matriz de Riscos Corporativos e Metodologia de Análise	12
2.6.	Auditorias e Retroalimentação (Feedback Loop)	13
2.7.	Instruções Normativas (INs)	13
3	**CÓDIGO DE ÉTICA & CONDUTA E REGULAMENTO INTERNO (RIT)**	**14**
3.1.	Objetivo e Aplicabilidade	14
3.2.	Relacionamento Interno, Diversidade e Inclusão	14
3.3.	O Compromisso ESG Integrado	15
3.4.	Jornada de Trabalho, Ponto e Banco de Horas	15
3.5.	Ausência Temporárias e Prazos de Atestados	15
3.6.	Diretrizes de Vestimenta e Imagem	15
3.7.	Uso de Celulares, Dispositivos e Fones de Ouvido	16
3.8.	Restrições de Tabaco, Álcool e Substâncias	16
4	**INTEGRIDADE E ANTICORRUPÇÃO**	**18**
4.1.	Conformidade com a Lei Anticorrupção (Lei 12.846/13)	18
4.2.	Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD/FTP)	18

5	**DIRETRIZES DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)**	**20**
5.1.	Segurança da Informação e Governança	20
5.2.	Tratamento de Dados Pessoais (Conformidade LGPD)	20
6	**GESTÃO DE TERCEIROS E COMPLIANCE INTERNO**	**21**
6.1.	Pilares de Identificação e Verificação (KYC, KYP e KYE)	21
6.2.	Regras e Protocolos de Contratação	22
6.3.	Cláusulas Contratuais Obrigatórias	22
6.4.	Monitoramento Contínuo e Sinais de Alerta (Red Flags)	22
6.5.	Fluxo de Contratação e Matriz de Responsabilidades	23
7	**CANAIS OFICIAIS DE COMUNICAÇÃO E GOVERNANÇA DIGITAL**	**24**
7.1.	Plataformas Oficiais e Finalidade	24
7.2.	Diretrizes para o Uso do WhatsApp	24
7.3.	Uso de Contatos Pessoais em Assinaturas de E-mail	24
8	**GESTÃO E PROTEÇÃO PATRIMONIAL**	**25**
8.1.	Diretrizes de Uso e Conservação	25
8.2.	Ativos Tecnológicos e Eletrônicos	25
8.3.	Infraestrutura Predial e Mobiliário	25
8.4.	Gestão de Veículos (Estoque e Test-Drive)	26
8.5.	Responsabilidade e Ressarcimento	26
9	**COMPLIANCE HUMANIZADO E CULTURA DE ENGAJAMENTO**	**27**
9.1.	Saúde e Segurança no Trabalho: Valor à Vida	27
9.2.	Diversidade, Clima Organizacional e Combate ao Assédio	27
9.3.	Liderança e Comunicação Aberta	28
9.4.	Gestão de Treinamento e Capacitação Contínua	28
10	**CANAL DE DENÚNCIAS E POLÍTICA DE NÃO RETALIAÇÃO**	**29**
10.1.	Anonimato e Confidencialidade	29

10.2. Proteção ao Denunciante e Não Retaliação 29
10.3. Compromisso com a Verdade 30
11 REGIME DISCIPLINAR E MEDIDAS EDUCATIVAS 31
11.1. Gradação das Sanções 31
11.2. Critérios de Avaliação e Rigor Legal 31
12 DISPOSIÇÕES FINAIS E DOCUMENTOS COMPLEMENTARES 32
12.1. Compromisso com a Verdade 32
12.2. Hierarquia de Normas 32
12.3. Atualizações 32
13.4. Termo de Ciência e Compromisso 32
ANEXOS 33
ANEXO I - Código de Ética & Conduta 33
ANEXO II - Regulamento Interno de Trabalho / RIT 39
ANEXO III - Política de Sustentabilidade Corporativa ESG 56
ANEXO IV - Política de PLD/FTP 65
ANEXO V - Política LGPD 79
ANEXO VI - Diretrizes da Matriz de Risco e Metodologia de Análise 87

1. IDENTIDADE E CULTURA ORGANIZACIONAL

A identidade do Grupo Mult é moldada por uma trajetória de mais de três décadas de solidez e crescimento. No entanto, o que sustenta nossa expansão não são apenas os números, mas a cultura que cultivamos em cada unidade.

Apresentamos os fundamentos que definem quem somos: desde a nossa origem e o ecossistema de marcas que representamos, até os princípios éticos e objetivos estratégicos que guiam nossa visão de futuro. Entender nossa identidade é o primeiro passo para compreender que, no Grupo Mult, a excelência técnica e a integridade caminham lado a lado.

1.1. O que é o Compliance

A palavra Compliance tem origem no termo em inglês *to comply*, que significa, literalmente, "estar em conformidade". No contexto do Grupo Mult, contudo, esse conceito transcende o simples cumprimento de regras: ele representa o nosso compromisso inegociável de agir com integridade, ética e transparência em cada decisão cotidiana.
Estar em conformidade significa alinhar nossas ações à legislação vigente, às nossas normas internas e, acima de tudo, aos valores que moldam a nossa identidade organizacional desde 1993. É o compromisso de fazer o certo, mesmo quando ninguém está olhando.

1.1.1. Nosso Compromisso Estruturado

O Programa de Compliance do Grupo Mult foi desenvolvido para que a ética não seja apenas uma escolha individual, mas um sistema sólido de governança. Ele se baseia em políticas claras, processos auditáveis e canais de comunicação seguros, orientando nossas interações com:

- Colaboradores e Lideranças;
- Clientes e Parceiros de Negócio;
- Fornecedores e Prestadores de Serviço;
- Órgãos Governamentais e a Sociedade.

1.1.2. O Teste da Conduta Ética

A ética deve guiar nossas decisões em momentos de incerteza. Diante de qualquer situação ambígua, antes de agir, cada integrante do Grupo Mult deve fazer as seguintes perguntas:

- **Valores:** Minha conduta reflete os valores e a cultura do Grupo Mult?
- **Legalidade:** Estou respeitando as leis e as normas internas da empresa?
- **Transparência:** Eu me sentiria confortável se minha decisão fosse tornada pública?
- **Orientação:** Busquei o suporte da minha liderança direta ou do setor de Compliance para validar minha decisão?

1.1.3. Abrangência e Responsabilidade

As diretrizes deste Manual aplicam-se integralmente a todos os colaboradores — sejam efetivos, temporários ou prestadores de serviço — e estendem-se a todos os parceiros que atuam em nome do Grupo Mult, em todas as suas unidades e operações.

> ***Importante:*** *A adesão a este Manual é obrigatória. O descumprimento de seus preceitos compromete a confiança mútua e sujeitará o infrator a medidas disciplinares, que podem variar de advertências à demissão por justa causa, sem prejuízo das responsabilidades civis e criminais aplicáveis.*

1.2. Histórico e Identidade Organizacional

O Grupo Mult iniciou sua trajetória sob a visão empreendedora de Maxwell Lage, que, em julho de 1993, inaugurou uma revenda de automóveis multimarcas em Governador Valadares (MG). O que começou como um negócio regional, pautado pela confiança e transparência, evoluiu para se tornar um dos maiores e mais respeitados grupos de representação de veículos de Minas Gerais e do Espírito Santo.

Ao longo de mais de três décadas, o Grupo consolidou-se como referência de credibilidade, acumulando premiações globais e diversificando sua atuação para oferecer soluções completas em mobilidade e serviços.

1.2.1. Nossa Linha do Tempo: Marcos de Sucesso

1993	**Fundação:** Início das operações em Governador Valadares (MG), com rápida expansão para Caratinga, Ipatinga e Teófilo Otoni.
2004	**Aliança Mitsubishi:** Início da parceria com a Mitsubishi Motors. O Grupo conquista o prestigiado Plano Diamante e o título de Melhor Concessionária do Brasil, iniciando sua expansão para o Espírito Santo.
2012	**A Força Nissan:** Fundação da Kobe Nissan no ES. Em poucos anos, a rede recebe a Revenda Samurai, a maior honraria concedida pela Nissan no mundo.
2020	**Expansão Renault:** Nova marca no portfólio, com a representação da Renault em Governador Valadares (MG).
2021	**Segmentos Premium e Motos:** Inauguração da Multicar Mega Store (veículos superesportivos) e da Royal Enfield Vitória, trazendo para o ES a marca de motocicletas mais antiga do mundo em produção contínua.
2023	**Linha Naútica:** Criação da Mult Boats no Espírito Santo, primeiro, com a inauguração da primeira Ventura Experience, e em seguida, com a Nx Boats, que trouxe embarcações premium para elevar o padrão de sofisticação e experiência em alto-mar.
2025	**Consolidação em MG:** A Kobe Nissan chega à capital mineira com unidades em Belo Horizonte e em Contagem.
Hoje	**Presença Nacional:** O Grupo diversificou-se além do setor automotivo, atuando com destaque nos segmentos de imóveis e serviços financeiros. Além da grande consolidação com a aquisição da Omoda Jaecoo e a Royal Enfield em Governador Valadares.

1.2.2. Ecossistema de Marcas Grupo Mult



Nosso portfólio é composto por marcas de prestígio global, organizadas de forma estratégica para oferecer excelência em cada ponto de contato com o cliente:

- **Concessionárias e Automotivo:** Operamos com as bandeiras de peso Kobe Nissan, Multicar Mitsubishi, Multicar Renault e a recém-chegada Omoda Jaecoo. A Multicar Mega Store e a Multicar Multimarcas oferecem uma curadoria exclusiva de veículos seminovos e superesportivos, sempre com garantia de procedência.
- **Motociclismo:** No segmento de duas rodas, representamos a tradição e estilo da Royal Enfield.
- **Náutica:** No setor náutico, unimos a força da Yamaha à sofisticação da Mult Boats — NXBoats.
- **Serviços e Investimentos:** Para garantir a segurança e o planejamento dos nossos clientes, contamos com a Mult Empreendimentos (desenvolvimento imobiliário) e a Mult Consórcios e Seguros.

1.3. Propósito, Missão, Visão e Valores

| Nosso Propósito

Facilitar a conexão entre as pessoas e seus sonhos de mobilidade, contribuindo para uma sociedade mais conectada, sustentável e eficiente, por meio de veículos que transformam vidas e negócios. Realizando sonhos, conectando pessoas. Transformar paixão por veículos em realidade.

| Nossa Missão

Oferecer soluções de mobilidade que superem expectativas, proporcionando experiências excepcionais com qualidade, ética e transparência, gerando satisfação para todos que fazem parte dessa jornada.

| Nossa Visão

Ser reconhecido como referência no mercado automotivo pela agilidade, facilidade de negociação, excelência no atendimento e inovação contínua, garantindo processos eficazes e a máxima satisfação de clientes e colaboradores.

| Nossos Valores

- **Ética e Transparência:** Agir com integridade e clareza em todas as relações, garantindo confiança e credibilidade em cada interação.
- **Compromisso com a Satisfação:** Priorizar a excelência na experiência do cliente e de todos que fazem parte do nosso caminho, superando expectativas.
- **Inovação e Evolução Contínua:** Buscar novas soluções e tecnologias para oferecer um serviço ágil, eficiente e diferenciado no mercado automotivo.
- **Responsabilidade Social e Sustentabilidade:** Contribuir para o bem-estar das comunidades onde atuamos, adotando práticas responsáveis com o meio ambiente.
- **Valorização das Pessoas:** Incentivar um ambiente colaborativo e de respeito, reconhecendo o papel

fundamental de cada indivíduo no sucesso da empresa.

1.4. Objetivos Estratégicos

Este Manual de Compliance e Conduta Ética foi concebido com um propósito central: **ser a diretriz mestre de comportamento para todos que se relacionam com o Grupo Mult**, independentemente de cargo, função ou natureza do vínculo contratual.

Longe de ser um conjunto de restrições burocráticas, este documento é um **instrumento de proteção**. Ele foi estruturado para salvaguardar nossas pessoas, proteger a reputação sólida construída ao longo de mais de três décadas e blindar as relações de confiança que sustentam nossos negócios. Mais do que isso, este manual baliza o acompanhamento sistemático de toda a nossa operação, garantindo previsibilidade e segurança em cada entrega.

1.4.1. Pilares Fundamentais

Para que nossa visão de excelência seja alcançada, este Manual foca em quatro pilares fundamentais:

- **Mitigação de Riscos:** Estabelecer controles rigorosos para minimizar a exposição a sanções legais e regulatórias, evitando perdas financeiras e o abalo da reputação institucional decorrente de falhas processuais.
- **Segurança da Informação e Dados:** Consolidar diretrizes para o tratamento ético e seguro de dados sensíveis e informações sigilosas de nossos clientes, colaboradores e parceiros, em total conformidade com a legislação vigente.
- **Fortalecimento da Cultura de Integridade:** Fomentar um ambiente onde a transparência seja a norma, prevenindo desvios de conduta por meio da educação contínua e do amplo conhecimento das políticas internas.
- **Excelência da Imagem Institucional:** Consolidar o Grupo Mult como uma referência de confiança e seriedade perante o mercado, órgãos reguladores, fornecedores e a sociedade em geral.

"A gestão é fazer as coisas direito; a liderança é fazer as coisas certas." — Peter Drucker

Para o Grupo Mult, a ética não é um acessório, mas o alicerce de nossa expansão. O Compliance não é um setor isolado, mas um compromisso inegociável da Presidência e da Diretoria Executiva para garantir o aculturamento de 100% do time. Não aceitamos resultados que não venham acompanhados de integridade. Este Manual é a nossa bússola: fazer o certo, sempre.

2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E GOVERNANÇA

A governança do Grupo Mult é fundamentada na transparência, na segregação de funções e na eliminação de ambiguidades operacionais. Esta estrutura é vital para garantir a eficiência, a integridade dos negócios e a sustentabilidade da organização.

2.1. Pilares e Estrutura Organizacional

A estrutura de Compliance do Grupo Mult não é um setor isolado, mas um compromisso que envolve todos os níveis da organização, com responsabilidades bem definidas:

- **Presidência e Diretoria Executiva:** Líderes que trabalham garantindo o aculturamento ético de 100% do time e aprovando os investimentos necessários para a conformidade do Grupo.
- **Controladoria e Gerência:** Atuam como o braço executor da conformidade. São responsáveis pela análise rigorosa de cadastros, gestão de processos e fluxos essências.
- **Compliance e Jurídico:** Setores responsáveis pela assessoria técnica, monitoramento das normas e pela defesa dos interesses do Grupo diante de demandas judiciais e administrativas.
- **Colaboradores e Parceiros:** Devem aderir estritamente às diretrizes deste Manual, agindo como fiscais ativos da cultura ética em suas respectivas unidades e funções.

2.2. Engenharia de Projeto e Governança

Para assegurar a integridade das operações, a rastreabilidade das decisões e a mitigação de riscos operacionais e reputacionais, a governança do Grupo Mult estrutura-se sob os seguintes critérios fundamentais:

- **Responsabilidade Técnica e Alçadas:** Cada departamento possui um gestor responsável com atribuições específicas. Os limites de autoridade (alçadas) são claramente estabelecidos para aprovações financeiras e operacionais, garantindo que nenhuma decisão crítica seja tomada sem o devido respaldo técnico e hierárquico.
- **Processos Padronizados e Transparência Visual:** A estrutura é mapeada através de organogramas atualizados e Procedimentos Operacionais Padrão (POPs). Estes fluxogramas detalham o "quem faz o quê", garantindo que as ações não dependam da vontade individual, mas de um sistema auditável que elimina lacunas de responsabilidade e facilita a fiscalização.
- **Segregação de Funções:** Como princípio essencial de controle interno, o Grupo divide claramente as funções de quem solicita, analisa, aprova e executa financeiramente. Ao assegurar que a execução, a custódia de ativos e o registro contábil sejam desempenhados por áreas distintas, prevenimos conflitos de interesse, fraudes e desvios de conduta.
- **Due Diligence e Políticas de Conhecimento ("Know Your" - KYC, KYP e KYE):** O Grupo Mult adota análises prévias e contínuas de integridade (Due Diligence) para garantir que clientes, parceiros, fornecedores e colaboradores estejam alinhados aos nossos valores éticos e às normativas do COAF/PLD-FTP.

2.3. Definição de Alçadas e Responsabilidades

As responsabilidades de conformidade são distribuídas de forma estratégica, garantindo que cada departamento atue como uma linha de defesa contra riscos operacionais:

- **Gestores de Departamento:**
  - **Alçada de Solicitação:** Atuam como os primeiros validadores da necessidade e da adequação ética de uma contratação ou compra.
  - **Dever de Diligência:** Devem garantir que as solicitações de suas áreas estejam alinhadas ao orçamento e às políticas do Grupo.
  - **Fluxo de Homologação:** Nenhuma contratação é concluída apenas por decisão do setor; o gestor deve submeter o parceiro ou fornecedor ao fluxo de validação da Controladoria, garantindo que o interesse da área não se sobreponha à segurança da empresa.
- **Setores Administrativo-Financeiros das Revendas:**
  - **Custódia e Gestão Documental:** Atuam como a "porta de entrada" das informações. São responsáveis por coletar e validar a integridade física/digital de documentos de clientes e terceiros.
  - **Protocolo de Notificações:** Em casos de intimações, notificações judiciais ou do PROCON, as unidades têm o dever de realizar a digitalização e o envio imediato (em tempo real) aos canais centrais. O atraso nesta etapa compromete prazos processuais e a defesa do Grupo.
  - **Conformidade na Ponta:** Garantem que os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) de cadastro e faturamento sejam executados corretamente no momento do atendimento.
- **Controladoria Central:**
  - **Autoridade de Homologação:** Detém a palavra final sobre a validação cadastral e fiscal de todos os parceiros de negócio (Pessoa Jurídica).
  - **Monitoramento de Riscos (KYP):** Realiza o cruzamento de dados fiscais e jurídicos para identificar restrições que possam representar riscos financeiros ou de imagem ao Grupo Mult.
  - **Auditoria Interna:** Funciona como o órgão de controle que revisa se as alçadas dos gestores e os protocolos das revendas estão sendo rigorosamente respe

| Nota Compliance: A omissão ou o descumprimento dos prazos e fluxos estabelecidos nesta matriz sujeita o responsável às medidas disciplinares previstas neste Manual, visto que a falha em uma das etapas compromete a blindagem jurídica de todo o Grupo.

2.4. Compromissos Institucionais e Responsabilidade Corporativa

O Grupo Mult estabelece que o Compliance é uma via de mão dupla: a integridade exigida do colaborador é o reflexo da postura ética da própria organização. Consolidamos abaixo os compromissos inegociáveis que assumimos perante nosso capital humano, parceiros de negócio e a comunidade.

2.4.1. Dignidade, Diversidade e Direitos Humanos

O Grupo Mult oferece tratamento justo e equânime a todos, pautado pelos princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos.

- **Repúdio à Discriminação e Promoção da Equidade:** O Grupo Mult promove um ambiente inclusivo onde o mérito é o único critério de ascensão. Não toleramos preconceitos ou diferenciações baseadas em etnia, cor, religião, gênero, identidade de gênero, orientação sexual, idade, condição

física, opinião política ou origem socioeconômica.

- **Erradicação de Práticas Ilegais na Cadeia de Valor:** Mantemos tolerância zero contra o trabalho infantil, trabalho forçado ou análogo à escravidão. Este compromisso estende-se aos nossos fornecedores através de auditorias e cláusulas de rescisão imediata em caso de descumprimento.
- **Proteção à Integridade Física e Mental:** Comprometemo-nos a manter um ambiente de trabalho seguro e saudável. Isso inclui o fornecimento gratuito de EPIs de alta qualidade, treinamentos de segurança contínuos e o sigilo absoluto de prontuários médicos (conforme LGPD), assegurando que a saúde do colaborador seja tratada com a máxima empatia e confidencialidade.

2.4.2. Liberdade Sindical

Reconhecemos e respeitamos o direito constitucional de livre associação sindical.

- **Negociação Ética:** Valorizamos o diálogo transparente com as entidades de classe como instrumento legítimo de resolução de conflitos e melhoria das condições de trabalho.
- **Não Retaliação:** O Grupo Mult garante que nenhum colaborador sofrerá qualquer tipo de prejuízo, perseguição ou discriminação em decorrência de sua filiação sindical ou participação em atividades correlatas.

2.4.3. Sustentabilidade Ambiental

Como protagonistas no setor de mobilidade, entendemos que nossa pegada ambiental deve ser gerida com rigor técnico e consciência ecológica.

- **Conformidade Normativa:** Cumprimos integralmente a legislação ambiental vigente, mantendo licenças e alvarás rigorosamente atualizados.
- **Gestão de Resíduos e Oficinas:** Implementamos protocolos rígidos para a separação, armazenamento e descarte de resíduos perigosos (óleos, baterias, pneus e solventes), assegurando que a destinação final seja feita exclusivamente por empresas homologadas e certificadas.
- **Conscientização do Ecossistema:** Incentivamos nossos clientes à manutenção preventiva e ao uso sustentável dos veículos para redução da emissão de poluentes. Para o Grupo Mult, a preservação ambiental não é apenas uma obrigação legal, mas uma convicção estratégica de gestão.

Nota Compliance: *Comprometemo-nos com a transparência informativa. Todo colaborador e cliente tem o direito de saber como seus dados são tratados e como as decisões que os afetam são tomadas.*

A Matriz de Riscos é o "cérebro" do nosso sistema de Compliance. Ela permite que o Grupo Mult não apenas reaja a problemas, mas antecipe ameaças através do cruzamento técnico entre Probabilidade (frequência) e Impacto (gravidade financeira, jurídica ou reputacional).

2.5. Matriz de Riscos Corporativos e Metodologia de Análise

O Grupo Mult adota uma abordagem proativa e sistemática para identificar, avaliar e mitigar riscos que possam impactar suas operações, reputação ou conformidade legal. A gestão de riscos é dinâmica e integra a rotina de todas as unidades de negócio.

Para garantir a aplicação prática desse pilar, o Grupo adota critérios objetivos de classificação de criticidade, fluxos de contingência para zonas cinzentas, perfis de due diligence e indicadores-chave de desempenho (KPIs).

A metodologia detalhada, os critérios operacionais de enquadramento de parceiros e o plano de resposta a riscos encontram-se integralmente descritos no ***ANEXO VI – Diretrizes da Matriz de Riscos Corporativos e Metodologia de Análise deste Manual***, sendo sua leitura e aplicação obrigatórias para todos os colaboradores e gestores.

2.6. Auditorias e Retroalimentação (Feedback Loop)

O monitoramento culmina em auditorias periódicas que servem como o "teste de estresse" do sistema.

1. **Auditoria de Campo (Surpresa):** Verificações presenciais nas revendas para validar se as normas de organização, guarda de ativos e uso de EPIs estão sendo cumpridas na prática.
2. **Auditoria Digital (Sistêmica):** Cruzamento de dados no Sistema Holmes e E-mails corporativos para identificar desvios de alçadas ou quebra de segregação de funções.
3. **Relatório de Melhoria Contínua:** Trimestralmente, os resultados destes índices são consolidados em um relatório para a Diretoria Executiva. Caso um risco se mostre recorrente (ex: falha constante em KYC), a Matriz de Risco é atualizada e os processos são redesenhados para eliminar a vulnerabilidade.

Nota Compliance: *O monitoramento contínuo é o que garante a validade jurídica do programa. Uma norma que existe mas não é fiscalizada perde sua força de prova em juízo*.

2.7. Instruções Normativas (INs)

As **Instruções Normativas (INs)** são instrumentos oficiais de governança emitidos para detalhar, regulamentar e padronizar rotinas, políticas e processos específicos de cada departamento do Grupo Mult.

Elas transformam as diretrizes deste manual em comandos operacionais práticos para o dia a dia.
Para garantir a autenticidade, a segurança jurídica e a centralização das comunicações normativas, o fluxo de criação e disparo das INs segue regras estritas:

- **Finalidade e Motivo:** As INs existem para eliminar ambiguidades, formalizar mudanças de fluxos, instituir novas regras setoriais e garantir que toda a organização execute suas tarefas sob o mesmo padrão de conformidade.
- **Validação Governamental:** Nenhuma IN possui validade sem a aprovação prévia e formal da Diretoria.
- **Canal Oficial de Disparo:** O envio, a comunicação e a publicação de qualquer Instrução Normativas são feitos exclusivamente pela Gestão de Compliance, utilizando obrigatoriamente o e-mail oficial: **gestao.compliance@grupomulticar.com.br**

Nota Compliance: *Todo comunicado emitido por este remetente possui força estatutária e vigência imediata, passando a integrar o ecossistema de regras obrigatórias da companhia.*

3. CÓDIGO DE ÉTICA & CONDUTA E REGULAMENTO INTERNO (RIT)

O Código de Ética & Conduta e o Regulamento Interno de Trabalho (RIT) formam o alicerce que sustenta nossas relações, operações e crescimento sustentável. Nossa premissa é clara: o resultado só é válido se for alcançado de forma ética e legal.

- **Bússola Moral *(Código de Ética & Conduta – Anexo I)*:** Orienta o comportamento diante de dilemas diários, previne conflitos de interesse e estabelece as regras de ouro para o relacionamento com o mercado e parceiros externos.
- **Conformidade Operacional *(Regulamento Interno de Trabalho / RIT – Anexo II)*:** Define as normas administrativas, direitos e deveres que asseguram um ambiente corporativo seguro, produtivo e estritamente alinhados à legislação trabalhista

O cumprimento dessas diretrizes é obrigatório para todos os colaboradores, independentemente do nível hierárquico. Este documento não limita o potencial dos profissionais, mas existe para proteger as pessoas, o negócio e o futuro da organização.

3.1. Objetivo e Aplicabilidade

O Código de Ética e Conduta é o pilar de integridade do Grupo Mult. Ele transforma nossos valores em comportamentos práticos e é parte integrante do contrato individual de trabalho, em total alinhamento com este Manual e com o Regulamento Interno de Trabalho (RIT).

Sua observância é obrigatória para todos os colaboradores, estagiários e prestadores de serviço durante todo o vínculo laboral, não sendo aceitável a alegação de desconhecimento de suas normas.

3.2. Relacionamento Interno, Diversidade e Inclusão

Para garantir a objetividade e a consulta rápida, o Código de Ética do Grupo Mult divide-se em 5 pilares fundamentais de conduta, detalhados no documento oficial:

I. **Nossa Essência e Governança:** Define nossa missão no mercado de mobilidade e estabelece a transparência radical, a segregação de funções e a prevenção a conflitos de interesse como bases da nossa perenidade.
II. **Conduta no Ambiente de Trabalho:** Garante um ambiente pautado pela diversidade, inclusão e meritocracia. Estabelece a política de Tolerância Zero contra qualquer forma de assédio (moral ou sexual) ou discriminação.
III. **Conflito de Interesses e Vantagens:** Regula a proibição de atividades paralelas concorrentes, veda o nepotismo nas contratações e define regras estritas para o recebimento de presentes, brindes e hospitalidades.
IV. **Proteção Patrimonial e de Dados:** Exige o uso zeloso dos ativos do grupo (incluindo a frota de veículos) e impõe conformidade absoluta com a LGPD e com a integridade nos processos de financiamento (F&I).
V. **Interface com o Setor Público e Terceiros:** Orienta as relações com órgãos públicos (como DETRAN e PROCON) sob a égide da Lei Anticorrupção (Lei nº 12.846/13), além de ditar as regras de compliance para licitações, vendas PCD e a proibição de fraudes como o retail punching.

3.3. O Compromisso ESG Integrado

O Código de Ética consolida a nossa responsabilidade com as comunidades de Minas Gerais e Espírito Santo através dos compromissos:

- **E (Ambiental):** Destino e descarte legal e monitorado de resíduos perigosos de oficinas.
- **S (Social):** Valorização da vida, segurança no trabalho e contratação de talentos locais.
- **G (Governança):** Auditorias estruturadas, combate à corrupção e regularidade tributária.

Nota Compliance: *As diretrizes, metas e indicadores que orientam essas práticas estão detalhados na nossa Política ESG, disponível no* ***Anexo III*** *deste manual.*

3.4. Jornada de Trabalho, Ponto e Banco de Horas

O Grupo Mult exige o cumprimento rigoroso das jornadas contratuais e o registro pessoal e obrigatório do ponto eletrônico (entrada, intervalos e saída).

- **Regra de Ouro:** É terminantemente proibida qualquer fraude, adulteração ou marcação de ponto por terceiros, conduta passível de demissão por justa causa. Durante o intervalo de almoço/jantar, é obrigatória a desconexão das atividades e o afastamento dos postos operacionais.
- **Remissão Operacional:** As regras estritas de escalas, tolerâncias de atrasos, critérios de autorização prévia para horas extras e a sistemática de compensação do Banco de Horas estão integralmente regulamentadas no Capítulo III (Artigos 3º a 9º) do Regulamento Interno de Trabalho (RIT).

3.5. Ausência Temporárias e Prazos de Atestados

Qualquer saída ou afastamento particular do colaborador durante o horário de expediente exige a marcação exata do ponto na saída e no retorno.

- **Fluxo Obrigatório: O** motivo da ausência deve ser formalizado via aplicativo de ponto e por e-mail ao gestor e ao Departamento Pessoal. Saídas não autorizadas ou sem registro geram faltas injustificadas, com descontos legais em folha de pagamento (horas, DSR, e estorno proporcional de VT e VA/VR).
- **Prazos de Atestados:** Todo documento comprobatório ou atestado médico deve ser entregue ao DP no prazo máximo e improrrogável de 48 horas após o retorno.
- **Remissão Operacional:** O detalhamento dos descontos, fundamentação legal e critérios de validade dos atestados constam no Capítulo IV (Artigos 10 e 11) do RIT.

3.6. Diretrizes de Vestimenta e Imagem

A padronização visual e o uso visível do crachá de identificação são obrigatórios para salvaguardar a imagem institucional do Grupo Mult.

- **Uso e Renovação:** Os uniformes e EPIs são fornecidos gratuitamente, com renovação periódica a cada 12 meses para funções com uso obrigatório e diário, e a cada 24 meses para setores sem obrigatoriedade contínua.

- **Proibições Gerais:** É proibido o uso o uso de chinelos e calçados abertos similares; blusas ou vestidos nos modelos tomara que caia, com alças finas, decotes acentuados ou recortes profundos; peças que deixem o abdômen ("barriga de fora") ou as costas à mostra; vestimentas com comprimento curto, devendo saias, vestidos ou similares respeitar o limite mínimo até a linha do joelho; peças confeccionadas em tecidos com transparência sem a devida e adequada sobreposição opaca; calças, jaquetas ou saias que apresentem furos, rasgos ou desfiados excessivos (estilo destroyed); e camisas, casacos, bonés ou quaisquer peças de vestuário associadas a clubes, agremiações ou times de futebol (nacionais ou internacionais), exceto quando houver expressa e prévia liberação institucional da Diretoria ou do Setor de Recursos Humanos por motivo de evento especial (ex: Copa do Mundo).
- **Remissão Operacional:** A tabela de uniformes por setor e marcas do grupo encontra-se descrita no Capítulo IX (Artigo 20) e no Anexo II do RIT.

3.7. Uso de Celulares, Dispositivos e Fones de Ouvido

O uso de smartphones pessoais durante a jornada deve ser pautado pelo princípio do uso consciente, moderado e responsável.

- **Diretrizes e Vedações:** São permitidas comunicações particulares rápidas, desde que discretas. É vedado o uso excessivo para entretenimento (jogos, redes sociais e vídeos) que gere distração ou prejudique o atendimento ao cliente.
- **Fones de Ouvido:** Permitidos moderadamente na retaguarda/administração. São terminantemente proibidos em funções de linha de frente (Vendas, Recepção e Caixa) e nas áreas produtivas (Oficinas e Pátios), devido ao alto risco de acidentes por isolamento acústico.
- **Remissão Operacional:** O regime disciplinar sobre o uso tecnológico consta no Capítulo VI (Artigos 14 e 15) do RIT.

3.8. Restrições de Tabaco, Álcool e Substâncias

É terminantemente proibido o consumo de bebidas alcoólicas, entorpecentes ou substâncias ilícitas nas dependências da empresa ou em serviço externo.

- **Tabagismo e Vapes:** Em conformidade com a Lei Federal nº 12.546/2011, é proibido fumar cigarros ou dispositivos eletrônicos (*vapes*) em qualquer ambiente fechado ou semi-aberto da organização. O ato de fumar restringe-se aos intervalos regulamentares (horário de almoço), sendo saídas excessivas punidas por desídia.
- **Remissão Operacional:** As penalidades contratuais e de segurança do trabalho seguem o disposto no Capítulo VII do RIT e Capítulo VIII do Manual de Compliance.

3.9. Diretrizes de Relacionamento Afetivo e Convivência

O Grupo Mult respeita a privacidade e as liberdades individuais de seus colaboradores, permitindo o relacionamento afetivo ou namoro entre profissionais. Contudo, para garantir um ambiente harmônico, ético e livre de conflitos de interesses, a convivência profissional deve prevalecer sobre as relações particulares.

- **Diretrizes de Comunicação e Convivência:** Ocorrendo o início de um relacionamento afetivo entre

colaboradores que compartilhem o mesmo setor ou unidade, o fato deve ser comunicado formalmente ao Departamento Pessoal (DP) e aos Recursos Humanos (RH). Essa medida visa permitir que a empresa avalie, de forma transparente e preventiva, a conveniência operacional de manutenção das rotinas ou a necessidade de uma readequação amigável de postos ou turnos, evitando ruídos na equipe.

- **Postura e Términos de Relação:** Exige-se discrição absoluta nas dependências da organização, sendo terminantemente proibidas demonstrações públicas de intimidade afetuosa no horário de expediente e em canais corporativos. Na hipótese de término do relacionamento, os profissionais mantêm a obrigação contratual de preservar a urbanidade, o respeito mútuo e a neutralidade técnica. Desavenças pessoais, discussões ou posturas decorrentes do fim da relação que gerem um clima negativo na unidade e exijam a intervenção constante da gerência serão tratadas como desvio de conduta e ato de indisciplina.
- **Remissão Operacional:** As regras detalhadas de conduta, os fluxos de notificação e as sanções disciplinares progressivas aplicáveis em caso de descumprimento constam no Capítulo VI (Artigo 14) do Regulamento Interno de Trabalho (RIT) e no Capítulo VIII do Manual de Compliance.

4. INTEGRIDADE E ANTICORRUPÇÃO

Conforme mencionado nos itens 2.2 e 6.1, e reiterado ao longo deste Manual de Compliance, o Grupo Mult prioriza a integridade e o rigor normativo como ferramentas de proteção jurídica e financeira, blindando o negócio contra práticas ilícitas que possam comprometer sua longevidade e solidez.

4.1. Conformidade com a Lei Anticorrupção (Lei 12.846/13)

O Grupo Mult não tolera nenhuma forma de corrupção. Nossas atividades são pautadas pela probidade e transparência.

4.1.1. Definição de Corrupção

É proibido oferecer, prometer ou entregar qualquer vantagem indevida (dinheiro, presentes, favores) a agentes públicos ou terceiros para obter benefícios para o Grupo ou para si mesmo.

4.1.2. Facilitação de Processos

É vetado qualquer pagamento de "taxas de urgência" informais para acelerar vistorias, emplacamentos ou licenças.

4.1.3. Cultura da Transparência

Todas as interações com o setor público devem ser rastreáveis e devidamente registradas.

4.2. Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD/FTP)

O Grupo Mult atua em conformidade rigorosa com as Leis nº 9.613/1998 e 13.260/2016. Nossa política de "Tolerância Zero" a operações ilícitas exige que todo colaborador esteja atento a sinais de alerta (red flags) e cumpra os protocolos de identificação.

Nota Compliance: *A governança de PLD/FTP do Grupo Mult é operacionalizada por dois instrumentos complementares:*

- ***Política de PLD/FTP (Anexo IV):*** *Estabelece as diretrizes institucionais, as responsabilidades corporativas e os critérios gerais de monitoramento do Grupo perante o COAF.*
- ***Normativo de Análise de Suspeitas (Composto no Anexo IV)****: Define o rito prático, os prazos regulamentares e os fluxos internos para a investigação e o reporte de operações atípicas.*

4.2.1. Sinais de Alerta e Anomalias em Pagamentos

Devem ser comunicadas imediatamente ao Compliance para análise e possível reporte ao COAF as seguintes situações:

- **Anomalias em Espécie:** Operações que totalizem R$ 30.000,00 ou mais em moeda corrente (de forma única ou acumulada em até 6 meses), ou o fracionamento de valores ("pagamentos picados") para um mesmo processo.
- **Múltiplas Fontes de Recursos:** Uso injustificado de diversas modalidades de pagamento (ex: boleto + espécie + depósitos fracionados) para liquidar a mesma transação.
- **Incompatibilidade Cadastral:** Compras que não condizem com a capacidade financeira aparente ou patrimônio declarado do cliente, bem como a ocultação da identidade do real

comprador (uso de "laranjas" ou terceiros sem vínculo plausível).

- **Movimentações de PEP e Listas Restritivas:** Transações envolvendo Pessoas Expostas Politicamente (Resolução COAF nº 40/2021) sem a devida origem de fundos comprovada, ou nomes listados em bases de sanções internacionais.
- **Inconsistências Contratuais:** Desistências injustificadas com pedidos de reembolso imediato, depósitos sem identificação na conta da empresa ou o uso indevido de modalidades comerciais (como frotistas para benefício de pessoa física).

4.2.2. Regras Obrigatórias de Faturamento e Controle

Para mitigar os riscos mapeados nas políticas de *Due Diligence* (itens 2.2 e 6.1), o faturamento de veículos e serviços exige o cumprimento rigoroso das seguintes etapas sistêmicas:

- **Validação e Arquivamento:** Coletar, validar e arquivar no sistema cópia legível de documento de identidade oficial (RG/CPF ou CNH) de todas as partes envolvidas.
- **Protocolo ATCT:** Exigir e validar a Autorização para Transferência de Crédito a Terceiros (ATCT), com as devidas assinaturas e amparo documental, conforme o POP vigente.
- **Bloqueio de Segurança:** A ausência ou a desconformidade de qualquer documento impede a conclusão do faturamento e a entrega do veículo. Em caso de dúvida sobre a legitimidade da operação, a tratativa deve ser suspensa imediatamente e direcionada à Controladoria Central.

O estrito cumprimento destas etapas é o que garante a rastreabilidade financeira da operação e protege o colaborador de qualquer implicação em investigações de lavagem de dinheiro ou fraude. A ausência de qualquer um desses documentos impede a conclusão do faturamento e a entrega do veículo.

| Lembre-se: *o sistema de conformidade do Grupo Mult é auditável. A negligência na coleta documental ou a validação de assinaturas sem a devida conferência física compromete a blindagem jurídica de toda a unidade. Em caso de dúvidas sobre a veracidade de documentos ou a legitimidade da relação entre as partes, a operação deve ser suspensa e reportada imediatamente à Controladoria Central.*

5. DIRETRIZES DE PRIVACIDADE E DADOS (LGPD)

O **Grupo Mult** reconhece os dados como ativos estratégicos e imateriais de valor fundamental. A proteção dessas informações é uma responsabilidade compartilhada, visando a salvaguarda da privacidade de clientes, colaboradores e parceiros, em total conformidade com a **Lei nº 13.709/2018**.

| Nota Compliance: *As diretrizes detalhadas, direitos dos titulares e procedimentos corporativos estão consolidados na* ***Política de LGPD****, disponível no* ***Anexo V*** *deste manual.*

5.1. Segurança da Informação e Governança

Para garantir a segurança das informações, estabelecem-se as seguintes normas:

- **Classificação de Dados:** Dados de clientes, estratégias comerciais, precificação e finanças são confidenciais. O dever de sigilo permanece mesmo após o término do vínculo com a empresa.
- **Gestão de Identidade e Acessos:** Logins e senhas são estritamente individuais. Compartilhar credenciais com colegas ou terceiros constitui violação grave de segurança..
- **Protocolo de Estação de Trabalho (Clear Desk):** É obrigatório bloquear a tela do computador ao se ausentar do posto, independentemente do tempo. Documentos físicos confidenciais não devem ficar expostos sobre mesas ou impressoras.
- **Uso de Imagem e Redes Sociais:** É proibido fotografar, filmar ou capturar telas de sistemas, dados de clientes ou áreas restritas para fins não profissionais.

5.2. Tratamento de Dados Pessoais (Conformidade LGPD)

O tratamento de dados pessoais no Grupo Mult é pautado pela ética, transparência e estrita legalidade, observando as seguintes diretrizes:

- **Minimização e Finalidade:** Coletamos apenas os dados estritamente necessários para faturamento, contratos e garantias. É proibido usar essas informações para outros fins.
- **Proteção de Dados Sensíveis:** Informações de saúde (ASOs e prontuários) e biometria possuem controle restrito de acesso e são limitadas aos setores competentes (RH e SESMT).
- **Ciclo de Vida do Dado:** Os dados são armazenados apenas pelo período legal ou operacional necessário. Após esse prazo, são permanentemente eliminados ou anonimizados.
- **Gestão de Incidentes e Responsabilidade:** Qualquer suspeita de vazamento, acesso indevido ou uso irregular de dados deve ser reportada imediatamente ao Encarregado de Dados (DPO) ou ao Compliance.

Atenção: A inobservância destas diretrizes não apenas fragiliza a segurança do Grupo Mult, mas também sujeita os responsáveis às sanções disciplinares previstas em lei e no regulamento interno da organização.

6. GESTÃO DE TERCEIROS E COMPLIANCE INTERNO

O **Grupo Mult** pauta suas interações por padrões éticos elevados, assegurando que toda a sua cadeia de valor — de colaboradores a parceiros estratégicos — atue com integridade. A mitigação de riscos operacionais e reputacionais é prioridade, fundamentada em protocolos rigorosos de **Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (PLD/FTP)** e em total conformidade com a legislação vigente.

| Nota Compliance: *Este manual é integrado pelas diretrizes técnicas do **Anexo VI - Matriz de Riscos Corporativos**, documento que estabelece os níveis de criticidade, áreas de exposição, perfis de enquadramento comercial, planos de resposta e os Indicadores Chave de Desempenho (KPIs) de governança do Grupo Mult.*

6.1. Pilares de Identificação e Verificação (KYC, KYP e KYE)

A aplicação das metodologias de "Conheça seu Parceiro" é obrigatória e contínua, visando a rastreabilidade e a transparência em todas as esferas de atuação.

6.1.1. KYC (Know Your Customer – Conheça seu Cliente)

Toda transação comercial — venda de veículos, peças ou serviços — deve observar estritamente o Procedimento Operacional Padrão (POP) de Cadastro e Atualização:

- **Identificação e Validação:** É mandatório coletar e validar a documentação completa de clientes (PF e PJ). Esta etapa é crucial para o cumprimento das diretrizes do **COAF**, prevenindo a ocultação de bens e valores.
- **Recertificação Cadastral:** Registros sem movimentação ou atualização por período superior a **370 dias** devem ser obrigatoriamente revisados antes da efetivação de qualquer nova operação financeira.

6.1.2. KYP (Know Your Partner/Supplier – Conheça seu Parceiro e Fornecedor)

A homologação de parceiros de negócio é condição para a manutenção de relações comerciais saudáveis:

- **Homologação Centralizada:** Nenhum prestador de serviço ou fornecedor pode ser contratado sem a análise prévia de regularidade fiscal, jurídica e reputacional realizada pela **Controladoria Central**.
- **Gestão de Pagamentos (ATCT):** Pagamentos efetuados por terceiros distintos do titular do contrato/nota fiscal exigem a formalização imediata via **POP de ATCT** no sistema *Holmes*. A transação somente será autorizada mediante validação documental e de assinaturas, proibindo terminantemente o uso de "contas de passagem".

6.1.3. KYE (Know Your Employee – Conheça seu Colaborador)

A cultura de conformidade inicia-se no capital humano. O programa KYE assegura que o perfil profissional esteja alinhado aos valores do Grupo:

- **Admissão e Idoneidade:** O processo de seleção integra a análise técnica à verificação de referências, garantindo a compatibilidade do candidato com o DNA ético da organização.

- **Treinamento e Aculturação:** O colaborador deve participar de programas periódicos de capacitação sobre o Manual de Compliance e POPs, renovando seu compromisso com as boas práticas.
- **Monitoramento de Conflitos:** Através de declarações periódicas e gestão de RH, o Grupo identifica possíveis vínculos de colaboradores com fornecedores ou concorrentes que possam comprometer a imparcialidade das decisões.

6.2. Regras e Protocolos de Contratação

Para assegurar a transparência nos gastos e a impessoalidade nas escolhas, as contratações devem seguir os critérios abaixo:

6.2.1. Impessoalidade e Conflito de Interesses

É vedada a contratação de empresas pertencentes a colaboradores ou seus familiares diretos. Casos excepcionais exigem declaração formal de conflito de interesses e aprovação unânime do Comitê de Compliance.

6.2.2. Rastreabilidade Financeira

Todos os pagamentos devem ser realizados exclusivamente em contas bancárias de titularidade do contratado, devidamente identificadas em contrato.

6.3. Cláusulas Contratuais Obrigatórias

Todos os instrumentos jurídicos firmados pelo Grupo Mult devem conter dispositivos que salvaguardem a companhia, incluindo:

- **Anticorrupção:** Declaração de ciência e cumprimento da **Lei nº 12.846/13** (Lei da Empresa Limpa).
- **Direitos Humanos e Sociais:** Compromisso expresso de inexistência de trabalho escravo, infantil ou degradante em sua cadeia produtiva.
- **Privacidade (LGPD):** Cláusulas específicas sobre o tratamento de dados pessoais compartilhados, definindo responsabilidades em caso de incidentes.
- **Rescisão por Infração Ética:** Dispositivo que autoriza o Grupo Mult a rescindir o contrato imediatamente, sem ônus ou multas, caso o parceiro se envolva em atos ilícitos ou desonrosos.

6.4. Monitoramento Contínuo e Sinais de Alerta (Red Flags)

A vigilância sobre os parceiros deve ocorrer durante todo o ciclo de vida do contrato. Gestores devem reportar à Controladoria sinais de alerta como:

- Alterações repentinas e injustificadas no quadro societário do parceiro.
- Solicitações de aditivos financeiros sem lastro técnico comprovado.
- Resistência ao fornecimento de informações para auditorias ou visitas técnicas.

Compromisso Formal: *Todo colaborador, ao ingressar ou ser promovido, firma o* ***Termo de Adesão e Compromisso Ético****, ratificando sua responsabilidade em zelar pelo patrimônio e pela reputação do Grupo Mult.*

6.5. Fluxo de Contratação e Matriz de Responsabilidades

A contratação de qualquer serviço ou fornecimento no Grupo Mult segue um rito obrigatório de aprovação e monitoramento, dividido entre as seguintes esferas de atuação:

6.5.1.Colaborador Solicitante e Gestor da Área

- **Identificação da Demanda:** O solicitante deve formalizar a necessidade, apresentando justificativa técnica e alinhamento estratégico para a autorização.
- **Validação de Gestão:** O Gestor da Área ratifica a necessidade e assegura o envio da documentação pertinente à Controladoria para início do processo de homologação.

6.5.2. Analista de Suprimentos (Gestor do Negócio)

- **Execução Contratual (SLA):** Garante que o escopo negociado seja entregue conforme os níveis de serviço (SLA), padrões de qualidade e prazos acordados.
- **Gestão de Reajustes e Índices:** Monitora os índices inflacionários (IGP-M, IPCA, etc.) e lidera as negociações de reajuste, validando a razoabilidade dos aumentos.
- **Controle de Vigência:** Monitora o ciclo de vida do contrato, iniciando processos de renovação ou nova cotação com antecedência mínima de 60 a 90 dias do encerramento.

6.5.3. Controladoria e Compliance (Segurança e Integridade)

- **Due Diligence de Terceiros:** Realiza a análise reputacional do CNPJ através de pesquisas em mídias negativas, listas de Pessoas Expostas Politicamente (PEP) e listas restritivas internacionais.
- **Blindagem Jurídica:** Revisa e garante a inclusão de cláusulas de conformidade (COAF, Anticorrupção e LGPD).
- **Governança de Dados:** Efetua o cadastro oficial no sistema (ERP), garantindo a integridade e a acuracidade das informações fornecidas.
- **Monitoramento de Budget:** Verifica se os pagamentos estão aderentes ao orçamento aprovado e se os valores faturados condizem fielmente com as tabelas contratuais.
- **Validação de Cálculos:** Certifica se os reajustes negociados por Suprimentos estão matematicamente corretos e amparados por cláusula contratual específica.

6.5.4. Aprovador Responsável

- **Aprovação de Despesa:** Autoriza o desembolso financeiro após a confirmação de que todas as etapas anteriores (Justificativa, Homologação e Validação de Compliance) foram rigorosamente cumpridas.

7. CANAIS OFICIAIS DE COMUNICAÇÃO E GOVERNANÇA DIGITAL

A comunicação no Grupo Mult baseia-se nos princípios da segurança da informação, transparência e eficiência operacional. O uso correto das ferramentas institucionais garante a proteção dos dados da empresa, de nossos clientes e dos próprios colaboradores.

7.1. Plataformas Oficiais e Finalidade

Os meios exclusivos para o trato de assuntos de trabalho, registro de processos e decisões são o E-mail Corporativo, Google Chat e Sistema Holmes.

- **Finalidade Exclusiva:** Estes canais e ferramentas *(E-mail Corporativo, Google Chat e Sistema Holmes)* destinam-se unicamente para fins profissionais. Não é permitido o uso para fins particulares, correntes, propaganda ou compartilhamento de conteúdos que não dizem respeito às atividades do Grupo.

7.2. Diretrizes para o Uso do WhatsApp

O WhatsApp é uma ferramenta complementar voltada exclusivamente para a agilidade de contatos pontuais.

- **Sem Obrigatoriedade:** O uso do WhatsApp não é obrigatório, uma vez que o Grupo Mult não adota o fornecimento de aparelhos ou linhas móveis como padrão para todas as funções.
- **Validade e Auditoria:** O WhatsApp **não possui valor de registro oficial** para governança. Decisões estratégicas, aprovações de faturamento e comunicações formais devem ser obrigatoriamente registradas no **E-mail Corporativo** ou em qualquer **sistema oficial da empresa**.

> **Atenção:** Decisões críticas, aprovações de faturamento e comunicações formais devem ser obrigatoriamente registradas no E-mail ou em qualquer sistema oficial da empresa, que são nossas fontes de auditoria oficial. O WhatsApp não substitui o registro nos sistemas oficiais de governança.

7.3. Uso de Contatos Pessoais em Assinaturas de E-mail

Em conformidade com as boas práticas de privacidade e a LGPD, o Grupo Mult adota as seguintes regras para o uso de contatos particulares:

- **Inclusão Opcional:** A inserção de número de telefone pessoal na assinatura do e-mail corporativo é estritamente opcional.
- **Consentimento Formal:** O número particular só será integrado às assinaturas institucionais mediante autorização prévia e formal do colaborador.
- **Livre Escolha:** A empresa não condiciona o exercício da função ou o desempenho do trabalho à divulgação de contatos pessoais.
- **Direito de Revogação:** O colaborador tem o direito de solicitar, a qualquer momento e sem justificativa, a remoção de seu contato pessoal das assinaturas de e-mail.

8. GESTÃO E PROTEÇÃO PATRIMONIAL

Os ativos do Grupo Mult — sejam tecnológicos, imobiliários, móveis ou veículos — constituem a infraestrutura que viabiliza nossas operações. A proteção desses bens é um dever de todos e o uso indevido compromete a saúde financeira e a continuidade do negócio.

8.1. Diretrizes de Uso e Conservação

Todos os bens da companhia destinam-se exclusivamente ao uso profissional.

- **Uso Exclusivo:** É vedada a utilização de qualquer ativo da empresa para fins pessoais ou por indivíduos não autorizados.
- **Zelo e Preservação:** O colaborador deve tratar os ativos sob sua guarda com o mesmo cuidado que dedica aos seus bens particulares. Danos causados por imprudência, imperícia ou negligência serão passíveis de apuração e eventual ressarcimento, conforme os limites da legislação trabalhista.
- **Acesso e Auditoria:** O Grupo Mult reserva-se o direito de realizar auditorias periódicas sobre o estado de conservação e a correta utilização de seus ativos.

8.2. Ativos Tecnológicos e Eletrônicos

Notebooks, tablets, smartphones corporativos, impressoras e monitores são itens de alto valor unitário e contêm dados estratégicos.

- **Reporte de Falhas:** Qualquer mau funcionamento, avaria física (quedas, quebras) ou extravio deve ser comunicado imediatamente ao departamento de **TI ou Controladoria**.
- **Manutenção Autorizada:** É proibido levar equipamentos para assistência técnica externa ou abrir o hardware sem autorização expressa da equipe de **TI do Grupo**.
- **Segurança Física:** Equipamentos portáteis nunca devem ser deixados em locais de risco (como dentro de veículos ou áreas públicas sem vigilância).
- **Restrição de Movimentação:** Nenhum equipamento pode ser retirado das dependências da empresa sem autorização formal da gestão.

8.3. Infraestrutura Predial e Mobiliário

A integridade das concessionárias, oficinas e escritórios é responsabilidade coletiva.

- **Instalações:** É vedado realizar alterações físicas (furos em paredes, mudanças de layout, fixação de cartazes) no mobiliário ou na estrutura predial sem o aval da Gerência de Manutenção ou Marketing.
- **Equipamentos de Apoio:** Ferramentas de oficina, eletrodomésticos e sistemas de climatização devem ser utilizados seguindo os manuais de instrução, evitando sobrecargas ou uso fora da finalidade prevista.

- **Comunicação de Irregularidades:** Identificar vazamentos, fiações expostas ou danos em móveis e não reportar à administração é considerado omissão de zelo patrimonial.

8.4. Gestão de Veículos (Estoque e Test-Drive)

A frota é um dos ativos mais sensíveis do Grupo. O rigor no seu manuseio protege o valor de revenda e a imagem perante as montadoras.

- **Veículos de Estoque:** Devem ser mantidos rigorosamente em estado de novos ("zero quilômetro"). Toda e qualquer movimentação deve estar amparada pelo POP de Logística.
- **Veículos de Test-Drive:** São ferramentas exclusivas de demonstração técnica para potenciais clientes.
- **Proibição de Uso Particular:** É terminantemente proibido o uso de veículos de test-drive para fins particulares, lazer ou transporte de funcionários fora do escopo comercial.
- **Infração Grave:** O descumprimento desta norma é classificado como falta grave, sujeitando o infrator às sanções disciplinares máximas, incluindo a demissão por justa causa.

8.5. Responsabilidade e Ressarcimento

O Grupo Mult investe continuamente na renovação de seus ativos. Para garantir a sustentabilidade desses investimentos, estabelece-se:

- **Termo de Responsabilidade:** No recebimento de ativos (notebooks, veículos, ferramentas), o colaborador assinará um termo declarando ciência do estado do bem e das regras de uso.
- **Medidas Disciplinares:** Danos propositais (vandalismo), pichações ou uso em desacordo com as normas deste manual serão tratados com rigor, podendo resultar em sanções administrativas e judiciais.
- **Indenização:** Em caso de dano doloso (com intenção) ou culpa grave (negligência evidente), o Grupo poderá exercer o direito de desconto em folha para o ressarcimento do prejuízo, conforme previsto no Art. 462, § 1º da CLT.

IMPORTANTE

A gestão de veículos exige rigor absoluto para preservar o valor do ativo e a imagem do Grupo perante as montadoras:

- ***Veículos de Estoque:*** *Devem ser mantidos em estado de novos, seguindo estritamente o POP de logística para qualquer movimentação.*
- ***Veículos de Test-Drive:*** *Destinam-se exclusivamente à demonstração técnica para clientes. É terminantemente proibido o uso para fins particulares ou transporte de funcionários. A violação desta norma é considerada falta grave, sujeita a demissão por justa causa.*

9. COMPLIANCE HUMANIZADO E CULTURA DE ENGAJAMENTO

O Grupo Mult reafirma seu compromisso com a proteção da integridade física, o bem-estar emocional e o desenvolvimento de um ambiente de trabalho pautado no respeito mútuo. Acreditamos que a ética e o cumprimento de normas devem caminhar lado a lado com a valorização do capital humano.

9.1. Saúde e Segurança no Trabalho: Valor à Vida

A vida é o nosso bem mais precioso. Não aceitamos resultados comerciais em detrimento da segurança de nossa equipe.

9.1.1. Cultura do Cuidado Ativo (EPIs)

O uso de Equipamentos de Proteção Individual em oficinas, pátios e áreas de risco não é uma opção, mas um dever de preservação da vida. A fiscalização é rigorosa e a negligência é passível de sanção imediata, pois um erro coloca em risco não apenas o indivíduo, mas todo o time.

9.1.2. Direito de Recusa e Segurança

Todo colaborador tem o "Direito de Recusa" caso identifique uma tarefa que apresente risco iminente à sua integridade por falta de equipamento ou treinamento. Encorajamos o reporte imediato de condições inseguras à gestão ou ao SESMT.

9.1.3. Privacidade e Dignidade na Saúde

Garantimos o sigilo absoluto de prontuários e exames (ASO). O suporte ao colaborador em momentos de enfermidade é tratado com empatia e confidencialidade, respeitando a LGPD e a ética médica.

9.1.4. Ambiente Desarmado e Pacífico

Para garantir a tranquilidade de todos, não é permitido o porte de armas de qualquer natureza (fogo ou brancas) nas dependências, sendo uma violação gravíssima à nossa política de paz no trabalho.

9.2. Diversidade, Clima Organizacional e Combate ao Assédio

Acreditamos que o Compliance só é efetivo quando há engajamento e sensação de pertencimento.

9.2.1. Respeito e Diversidade

O Grupo Mult não tolera discriminação de qualquer natureza (raça, gênero, orientação sexual, religião ou deficiência). O engajamento nasce de um ambiente onde todos se sentem seguros para ser quem são.

9.2.2. Combate ao Assédio

Repudiamos veementemente o assédio moral ou sexual. Promovemos um ambiente de "tolerância zero" para condutas que humilhem, constranjam ou intimidem o colaborador. O respeito à hierarquia deve caminhar lado a lado com a educação e a cortesia.

9.2.3. Equilíbrio e Bem-Estar

Incentivamos pausas produtivas e o respeito aos intervalos de descanso. Um colaborador engajado é aquele que consegue equilibrar excelência profissional com sua vida pessoal.

9.3. Liderança e Comunicação Aberta

O Compliance no Grupo Mult é "portas abertas". Queremos ser vistos como parceiros do seu sucesso.

9.3.1. Disseminação da Cultura

Estimulamos a quebra de "silos" entre departamentos. Se o setor de Vendas tem uma dúvida técnica ou ética, o Pós-Venda ou o Administrativo deve atuar como suporte. O sucesso do Grupo Mult é um esforço coletivo.

9.3.2. Canais de Escuta e Feedback

Mais do que um canal de denúncias, valorizamos o feedback construtivo. O colaborador tem voz ativa para sugerir melhorias em processos e normas.

9.3.3. Liderança pelo Exemplo

Nossos gestores são os principais embaixadores do Compliance Humanizado. Eles devem liderar com empatia, clareza e transparência, sendo o primeiro ponto de apoio para o colaborador.

9.4. Gestão de Treinamento e Capacitação Contínua

O Grupo Mult acredita que a disseminação da cultura de integridade é o melhor caminho para a prevenção de riscos. A comunicação clara e o treinamento contínuo são os pilares que garantem que todos os colaboradores estejam aptos a tomar decisões éticas.

9.4.1. Treinamentos Obrigatórios de Compliance

Todos os colaboradores, independentemente do cargo ou nível hierárquico, devem participar dos treinamentos.

9.4.1.1. Integração (Onboarding): Novos colaboradores devem ser treinados na primeira semana de admissão.

9.4.1.2. Treinamentos Periódicos: Ciclos anuais sobre PLD, Anticorrupção, Assédio e LGPD (entre outros treinamentos que se façam necessários)

9.4.1.3. Treinamentos Específicos: Capacitação técnica para áreas de maior exposição (Compras, Faturamento e Diretoria).

9.4.2. Atualizações Periódicas e Comunicação Interna

O programa é dinâmico. Mudanças na lei ou nos POPs serão comunicadas via:

9.4.2.1. Comunicados Oficiais: E-mail corporativo, grupos oficiais ou murais.

9.4.2.2. Reforço de Cultura: "Pílulas de Compliance" para manter o tema vivo no cotidiano.

9.4.3. Registro de Participação e Eficácia

A participação não é opcional e é monitorada pela Controladoria e RH.

9.4.3.1. Evidências: Listas de presença, certificados ou logs de sistema.

9.4.3.2. Avaliação: Testes de absorção de conteúdo com aproveitamento mínimo exigido.

9.4.3.3. Arquivo Funcional: Os registros compõem o prontuário do colaborador para fins de avaliação de desempenho e promoções.

10. CANAL DE DENÚNCIAS E POLÍTICA DE NÃO RETALIAÇÃO

O Grupo Mult mantém um ambiente de "portas abertas". Encorajamos todos os colaboradores, fornecedores e parceiros a comunicarem qualquer suspeita de conduta inadequada ou violação deste Manual.

10.1. Anonimato e Confidencialidade

A confiança no Canal de Ética baseia-se em garantias rígidas de proteção ao relator:

- **Opção pelo Anonimato:** O denunciante pode optar por não se identificar. Caso decida se identificar, sua identidade será mantida sob sigilo absoluto durante e após o processo.
- **Pilar da Não Retaliação:** É terminantemente proibida qualquer forma de retaliação (demissão, rebaixamento, perseguição, alteração de condições de trabalho ou assédio) contra quem, de boa-fé, relate uma preocupação. A proteção à boa-fé aplica-se mesmo que a denúncia seja considerada improcedente ao final das investigações.
- **Sanção para Infratores:** Tentar quebrar o anonimato de um denunciante ou praticar atos de retaliação constitui Falta Gravíssima, sujeitando o responsável à demissão por justa causa e demais sanções legais.

10.2. Comitê de Avaliação e Fluxo de Investigação

O processo de tratamento de denúncias no Grupo Mult é regido pelos princípios da imparcialidade, sigilo e celeridade.

- **Comitê Avaliação:** Todas as etapas de triagem, acompanhamento e deliberação do canal de denúncias foram centralizadas de forma colegiada pelo Comitê de Avaliação, um órgão fixo e estratégico formado por 5 membros:
  - Gestor de Recursos Humanos (RH)
  - Gestor de Compliance
  - Gestor de DEE (Departamento de Evolução e Estratégia)

O fluxo segue rigorosamente as etapas abaixo para garantir que cada relato seja apurado com justiça:

10.2.1. Triagem (Análise de Admissibilidade)

Assim que recebida, a denúncia é analisada preliminarmente pelo Comitê de Avaliação para verificar a existência de indícios mínimos de veracidade. Sendo admissível, o processo avança. Caso seja inconsistente ou fora do escopo, é arquivada (notificando-se o denunciante, se identificado).

10.2.2. Apuração (Coleta de Evidências)

O **Comitê de Avaliação** ou uma auditoria externa independente realiza a coleta de provas sob estrito sigilo. Esta fase inclui auditoria de sistemas, análise de documentos, e-mails, imagens de monitoramento e entrevistas com envolvidos ou testemunhas.

10.2.3. Relatório Técnico

Concluída a coleta de evidências, é elaborado um Relatório de Investigação que consolida os fatos e apresenta uma recomendação técnica (arquivamento, medidas educativas ou aplicação de sanções).

10.2.4. Decisão e Aplicação

O relatório é julgado pelo **Comitê de Avaliação** que, na função de Comitê de Ética soberano, delibera sobre a aplicação das medidas disciplinares cabíveis, garantindo a uniformidade e conformidade jurídica das decisões.

10.2.2. Diretrizes de Não Retaliação

A proteção ao denunciante é o pilar que sustenta a confiança no programa. O Grupo Mult estabelece:

- **Pilar da Não Retaliação:** É terminantemente proibida qualquer forma de retaliação contra o denunciante de boa-fé. Isso inclui, mas não se limita a demissão, rebaixamento de cargo, suspensão, assédio moral, perseguição ou alterações desfavoráveis nas condições de trabalho.
- **Proteção à Boa-Fé:** Considera-se de boa-fé o colaborador que relata um fato baseado em sua convicção de que houve uma irregularidade, mesmo que, ao final da apuração, a denúncia seja considerada improcedente.
- **Sanção para Retaliadores:** Qualquer tentativa de identificar um denunciante anônimo ou praticar atos de retaliação é classificada como Falta Gravíssima, sujeitando o infrator à demissão por justa causa.

10.3. Compromisso com a Verdade

Embora o canal seja um ambiente de proteção, ele deve ser utilizado com responsabilidade:

- **Denúncias Caluniosas**: O uso do canal para apresentar denúncias comprovadamente falsas ou com o intuito deliberado de prejudicar colegas de trabalho configura má-fé.
- **Medidas Disciplinares:** Nesses casos, o denunciante de má-fé estará sujeito às sanções disciplinares previstas no Capítulo 11 deste manual, visando preservar a seriedade do sistema.

CANAL DE ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

Para garantir a conformidade e integridade de nossas operações, disponibilizamos um canal independente para denúncias e relatos:

Canal de Denúncias

11. REGIME DISCIPLINAR E MEDIDAS EDUCATIVAS

A observância integral das diretrizes deste Manual de Compliance, bem como de todos os seus Anexos e Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), é estritamente obrigatória para todos os integrantes do Grupo Mult.

A disciplina operacional e o respeito às normas aqui estabelecidas são os fundamentos inegociáveis para a construção de um ambiente corporativo ético, transparente, seguro e juridicamente blindado. Descumpri-las não é apenas uma falha processual, mas uma violação ao nosso compromisso com a integridade e com o futuro da organização.

11.1. Gradação das Sanções

As sanções serão aplicadas de forma proporcional à gravidade, ao histórico e ao impacto da infração:

1. **Advertência Verbal:** Para faltas leves e orientação imediata.
2. **Advertência Escrita:** Registro formal em caso de reincidência ou faltas moderadas.
3. **Suspensão:** Afastamento das atividades (sem remuneração) para faltas graves ou persistentes.
4. **Rescisão por Justa Causa:** Para violações gravíssimas que rompam a confiança (Art. 482 CLT).

11.2. Critérios de Avaliação e Rigor Legal

11.2.1. Independência de Ordem

A gravidade do ato pode ensejar diretamente suspensão ou demissão, sem necessidade de advertências prévias. Avalia-se o dolo (intenção), o dano gerado e o histórico.

11.2.2. Implicações Criminais

O cumprimento das normas internas não exime o infrator de responsabilidades civis ou criminais. Atos que configurem crimes (furto, assédio, corrupção) serão reportados às autoridades competentes.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS E DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

12.1. Documentos Complementares

Este Manual de Compliance não deve ser lido de forma isolada. Ele constitui a peça central de um ecossistema de governança e integridade. Portanto, sua interpretação e aplicação devem ocorrer em conjunto com os demais documentos e ferramentas normativas do Grupo Mult, que incluem:

- **Código de Ética & Conduta (Anexo I):** A bússola moral para as decisões diárias e relacionamentos com o mercado.
- **Regulamento Interno de Trabalho / RIT (Anexo II):** As regras administrativas, direitos e obrigações no ambiente corporativo.
- **Política ESG (Anexo III):** As diretrizes, metas e indicadores de sustentabilidade ambiental, social e de governança.
- **Política de PLD/FTP (Anexo IV):** O direcionamento institucional e as responsabilidades perante o COAF.
- **Política de LGPD (Anexo V):** As normas corporativas de privacidade e proteção aos dados dos titulares.
- **Instruções Normativas (INs) e Políticas Internas:** Diretrizes específicas emitidas pelas diretorias para regulamentar processos de cada área.
- **Procedimentos Operacionais Padrão (POPs):** Os manuais técnicos e fluxogramas visuais que detalham o "passo a passo" seguro da execução das tarefas cotidianas.

12.2. Hierarquia de Normas

Em caso de conflito entre documentos, prevalecerá a norma mais restritiva e aquela que melhor proteja a integridade da empresa e de seus colaboradores.

12.3. Atualizações

O presente Manual poderá ser atualizado a qualquer momento, conforme necessidade legal, regulatória ou estratégica.

12.4.Termo de Ciência e Compromisso

Todos os colaboradores deverão declarar ciência e concordância com este Manual, comprometendo-se a cumprir integralmente suas diretrizes.

ANEXO I - Código de Ética & Conduta

PREÂMBULO

Este Código é o pilar de integridade do Grupo Mult. Ele transforma nossos valores em comportamentos práticos, garantindo que a excelência técnica venha sempre acompanhada da retidão ética.

Em total alinhamento com o Regulamento Interno do Grupo Mult, **este documento faz parte integrante do contrato individual de trabalho.** Suas normas e preceitos aplicam-se a todos os empregados, complementando a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e a Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) vigente. A obrigatoriedade destas cláusulas perdura por todo o tempo de duração do vínculo laboral. Ao assinar o termo de ciência, o colaborador não poderá alegar desconhecimento ou escusa de suas obrigações. **Todos os colaboradores são embaixadores da nossa marca e devem pautar suas ações pelas diretrizes a seguir.**

1. NOSSA ESSÊNCIA E COMPROMISSO

1.1. MISSÃO E VALORES

Atuamos com base no profissionalismo, na integridade absoluta e na busca contínua pela excelência no mercado de mobilidade e serviços. Nossos valores definem cada negócio que fechamos, cada parceria que construímos e cada pessoa que respeitamos.

1.2. NOSSOS COMPROMISSOS DE GOVERNANÇA

Nossa operação sustenta-se na transparência radical, equidade, prestação de contas (accountability) e responsabilidade corporativa. A nossa estrutura organizacional é desenhada para garantir a segregação de funções, evitando conflitos de interesse e garantindo a perenidade do negócio.

Remissão ao Manual: A estrutura detalhada de governança, o organograma funcional e os papéis dos comitês especializados encontram-se descritos no *Capítulo II do Manual de Compliance.*

2. CONDUTA NO AMBIENTE DE TRABALHO

2.1. DIVERSIDADE, INCLUSÃO E RESPEITO MÚTUO

O Grupo Mult acredita que a força de nossas marcas reside na pluralidade de nossa equipe. Prezamos por um ambiente seguro, saudável e pautado pelo respeito mútuo. Oferecemos tratamento justo e igualitário a todos, sendo terminantemente proibido qualquer ato de discriminação baseado em raça, género, orientação sexual, religião, idade, deficiência, origem ou qualquer outra característica pessoal.

2.2. TOLERÂNCIA ZERO AO ASSÉDIO

Mantemos uma postura de tolerância zero contra o assédio moral ou sexual. Comportamentos que configurem intimidação, humilhação, constrangimento ou qualquer forma de abuso de poder serão apurados com rigor e punidos criminal e administrativamente.

2.3. CULTURA DE EQUIDADE E MERITOCRACIA

Acreditamos que o ambiente de trabalho deve ser pautado pela cordialidade e pelo profissionalismo. As promoções, recompensas e oportunidades de crescimento baseiam-se estritamente no mérito e no desempenho individual. Não aceitamos favoritismos, protecionismos ou qualquer forma de preferência que não seja técnica e fundamentada em resultados.

2.4. LIDERANÇA INCLUSIVA E PELO EXEMPLO

Os gestores do Grupo Mult possuem o dever de promover um ambiente inclusivo, onde o mérito seja a base do desenvolvimento. Acreditamos que a liderança é o maior exemplo de conduta ética, incentivando a escuta ativa e garantindo que todos os colaboradores se sintam seguros para desempenhar suas funções com dignidade.

2.5. NEUTRALIDADE POLÍTICA E LIBERDADE SINDICAL

O Grupo Mult mantém estrita neutralidade política institucional, não utilizando recursos para fins eleitorais. Respeitamos a liberdade sindical e o diálogo ético com entidades de classe.

2.6. CONFLITO DE INTERESSES

A lealdade ao Grupo Mult é um compromisso fundamental e deve prevalecer em todas as transações e decisões profissionais. O conflito de interesses configura-se quando o interesse pessoal de um colaborador — ou de pessoas ligadas a ele por vínculos afetivos, familiares ou societários — interfere na sua capacidade de julgamento imparcial, podendo comprometer a integridade, a imagem ou os resultados da organização.

2.6.1. Atividades e Negócios Particulares (Não Concorrência) > É vedado ao colaborador manter negócios próprios, vínculos societários ou exercer atividades externas que concorram, direta ou indiretamente, com as operações do Grupo Mult.

- **Relações Comerciais Particulares:** Qualquer transação comercial privada com clientes ativos da empresa exige consulta prévia e autorização formal da Diretoria.
- **Dedicação Exclusiva:** Atividades externas não devem interferir na jornada de trabalho ou utilizar recursos (físicos ou intelectuais) do Grupo.

2.6.2. Nepotismo, Favorecimento e Meritocracia > As decisões de contratação e compras devem ser pautadas estritamente por critérios técnicos e meritocráticos.

- **Proibição de Influência:** É vedado usar o cargo ou influência para favorecer parentes (em qualquer grau), amigos ou terceiros em processos de recrutamento, promoções internas ou na seleção de fornecedores.
- **Vínculos de Parentesco:** Situações de parentesco ou relacionamentos afetivos em linha direta de reporte (hierarquia direta) ou dentro do mesmo departamento devem ser declaradas formalmente ao Compliance e ao RH para avaliação de riscos e possíveis remanejamentos.

2.6.3. Vantagens Pessoais e Informações Privilegiadas > O colaborador não deve utilizar sua posição no Grupo para obtenção de ganhos ilícitos ou vantagens indevidas.

- **Uso do Cargo:** É proibido solicitar ou aceitar favores, benefícios ou vantagens de qualquer natureza para si ou para terceiros em razão da sua função.
- **Dados Estratégicos:** Informações sobre estratégias comerciais, resultados financeiros ou dados de clientes são ativos sigilosos. O uso dessas informações para benefício próprio ou o

compartilhamento/divulgação por qualquer meio de assunto de natureza privada da Empresa constitui violação grave de confiança.

2.6.4. Presentes, Brindes e Hospitalidades > O recebimento ou oferecimento de brindes e hospitalidades deve ser pautado pela transparência e modicidade, garantindo que tais atos não criem obrigações impróprias nem influenciem a tomada de decisão profissional.

2.6.5. O que é Permitido: São permitidos apenas brindes que possuam caráter institucional e promocional, sem valor comercial relevante. Itens que ostentem o logotipo do parceiro/fornecedor, distribuídos de forma generalizada como cortesia, tais como: agendas, calendários, canetas, blocos de notas, bonés e chaveiros. Refeições de negócios (almoços/jantares) são permitidas, desde que tenham finalidade estritamente profissional, ocorram em locais adequados e tenham valor razoável.

2.6.6. Quando Recusar: O colaborador deve recusar prontamente qualquer oferta que envolva:

- **Dinheiro ou Equivalente:** Dinheiro em espécie, cartões-presente, gratificações, empréstimos ou descontos em benefício pessoal são estritamente proibidos, independentemente do valor.
- **Momento Sensível:** Presentes oferecidos por fornecedores que estejam participando de processos de cotação, licitação ou renovação de contrato com o Grupo Mult.
- **Condicionalidade:** Qualquer item oferecido em troca de favorecimento, agilidade em processos ou acesso a informações privilegiadas.

2.6.7. Registro Obrigatório e Fluxo de Exceções: A transparência é a segurança do colaborador.

- **Declaração:** Todo presente que ultrapasse o limite de valor estipulado ou que gere dúvida quanto à sua adequação deve ser comunicado formalmente ao Compliance ou à Diretoria.
- **Destinação:** Itens que excedam o valor permitido e que não puderem ser devolvidos (por questões diplomáticas ou logísticas) serão destinados ao Grupo Mult para sorteio entre os colaboradores ou doação a instituições de caridade, mediante registro.
- **Aprovação Prévia:** Viagens, hospedagens ou convites para eventos/congressos financiados por parceiros exigem aprovação prévia e por escrito da Diretoria.

2.6.8. Transparência e Dever de Comunicação: A transparência é o principal mecanismo de proteção do colaborador.

- **Obrigação de Declarar:** Diante de qualquer situação que possa sugerir um conflito (real, potencial ou aparente), o colaborador deve comunicar o fato imediatamente por escrito à sua Diretoria ou ao Canal de Compliance.
- **Princípio da Prudência:** Na dúvida sobre a existência de um conflito, o colaborador deve declarar a situação para validação. A omissão de um conflito de interesses é considerada falta disciplinar.

2.6.9. Exemplos Práticos (Guia Rápido): Para clareza, são exemplos de conflito de interesses:

- Contratar um fornecedor de peças cujo dono é um primo ou amigo próximo.
- Indicar um familiar para uma vaga de emprego na sua própria equipe sem informar o RH.
- Prestar consultoria técnica para uma loja de veículos concorrente nas horas vagas.
- Aceitar uma viagem ou jantar de luxo de um fornecedor que está em processo de renovação de contrato com o Grupo.

3. PROTEÇÃO PATRIMONIAL E DA INFORMAÇÃO

3.1. USO RESPONSÁVEL DOS ATIVOS CORPORATIVOS

Cada colaborador é responsável por zelar pela conservação e uso correto dos bens da organização, o que inclui computadores, softwares, ferramentas, infraestrutura predial e a frota de veículos (novos, usados, test-drive e cortesia). Os ativos da empresa destinam-se exclusivamente ao escopo das atividades profissionais.

Remissão ao RIT e Manual: As regras operacionais diárias de uso de celulares, internet corporativa, uniformes, bem como as regras estritas para a condução e sinistros de veículos constam nos ***Capítulos VI e VII do Regulamento Interno de Trabalho e no Capítulo VIII do Manual de Compliance.***

3.2. PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

É dever fundamental de todo colaborador redobrar a atenção e o cuidado antes de efetuar o disparo, envio ou compartilhamento de mensagens, relatórios ou arquivos que contenham informações estratégicas ou dados pessoais de clientes, fornecedores e colegas. Todos os tratamentos de dados seguem as diretrizes rígidas da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Remissão ao Manual: Os fluxos técnicos de segurança da informação e as políticas de descarte e tratamento de dados estão descritos no ***Capítulo V do Manual de Compliance.***

3.3. INTEGRIDADE EM FINANCIAMENTOS E F&I (FINANCE & INSURANCE)

É responsabilidade inegociável do time de F&I e de vendas garantir que o envio de propostas de crédito aos bancos e operadores financeiros parceiros seja feito com dados e documentos 100% verídicos dos clientes. É expressamente proibida a simulação, rasura ou adulteração de comprovantes de renda, extratos bancários ou qualquer documento para forçar a aprovação de crédito, respondendo o infrator por falta gravíssima.

4. INTEGRIDADE INSTITUCIONAL, ALÇADAS E RELAÇÃO COM O SETOR PÚBLICO

O Grupo Mult mantém uma postura de absoluta neutralidade e estrito cumprimento legal em todas as suas interações com o setor público. Entendemos que a interface com o governo é uma área de Alto Risco, exigindo impessoalidade, transparência e rastreabilidade total.

4.1.DIRETRIZES GERAIS DE CONDUTA ÉTICA

Pautamos nossas interações com órgãos governamentais nos princípios da Lei Anticorrupção (Lei 12.846/13):

- **4.1.1. Vedação a Favorecimentos:** É terminantemente proibida a oferta, promessa ou concessão de qualquer vantagem, presente, brinde, hospitalidade ou facilitação a agentes públicos para agilizar processos ou obter benefícios indevidos.
- **4.1.2. Colaboração Proativa:** O Grupo compromete-se a colaborar com fiscalizações e auditorias de forma transparente, mantendo registros contábeis e operacionais precisos que permitam a auditoria de qualquer transação.
- **4.1.3. Protocolo de Notificações:** Intimações e notificações judiciais ou de órgãos como o PROCON possuem prioridade máxima. Deve-se seguir o fluxo de digitalização e envio imediato aos canais centrais (Controladoria/Jurídico), conforme o POP de Envio de Intimações, para garantir respostas tempestivas e técnicas.

4.2. INTERAÇÃO COM DETRAN E ÓRGÃOS DE TRÂNSITO

O contato para emplacamentos, vistorias e regularizações deve seguir protocolos rígidos:

- **Comunicação Formal:** Toda tratativa deve ocorrer via e-mail corporativo. Não é permitido o uso de aplicativos de mensagens (WhatsApp/Telegram) para tratar de processos administrativos com agentes públicos.
- **Acompanhamento em Fiscalizações:** Durante inspeções ou auditorias presenciais, o fiscal deve ser acompanhado por pelo menos dois colaboradores da unidade, garantindo o registro ético da diligência.

4.3. GESTÃO DE DESPACHANTES E TERCEIROS

Conforme o Decreto 11.129/2022, o Grupo Mult é responsável pelos atos de seus intermediários:

- **Due Diligence de Despachantes:** Antes da contratação, esses profissionais devem passar por verificação de idoneidade e regularidade fiscal pela Controladoria Central.
- E**xtensão de Padrões:** Todos os despachantes devem assinar o Termo de Compromisso Ético, obrigando-se a seguir os mesmos padrões de integridade e as diretrizes de Compliance das montadoras representadas.

4.4. VENDAS GOVERNAMENTAIS, LICITAÇÕES E ISENÇÕES (PCD)

4.4.1. Governança com Montadoras e Fabricantes: O Grupo Mult se compromete a seguir rigorosamente os padrões de qualidade e metas estabelecidos pelas montadoras parceiras. É terminantemente proibida qualquer prática que vise inflar artificialmente os números de venda ou emplacamento, incluindo a prática de retail punching fraudulento (comunicação de venda de veículo inexistente ou "venda fantasma" apenas para retenção de bônus ou cumprimento artificial de metas)

4.4.2. Atuamos sob a égide da Lei 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações) e normas de isenção fiscal:

- **Integridade em Certames:** Não é permitido qualquer contato com concorrentes para ajustar preços ou frustrar o caráter competitivo de licitações.
- **Validação de Isenções (PCD):** Para vendas especiais, apenas laudos médicos emitidos por órgãos competentes (DETRAN/SUS) são aceitos. É vedada a simulação de documentação ou o uso de "laranjas" para contornar tetos legais de IPI/ICMS.
- **Rastreabilidade:** Todo desconto ou isenção deve estar amparado pela legislação vigente, com nota fiscal emitida obrigatoriamente em nome do beneficiário final.

4.5. COMPROMISSO COM A AGENDA ESG E RESPONSABILIDADE COMUNITÁRIA

Não visamos o lucro a qualquer custo. O Grupo Mult integra-se às comunidades de Minas Gerais e Espírito Santo através de três pilares sustentáveis:

- **E (Environmental/Ambiental — Conformidade Ambiental):** Mitigação do impacto ambiental de nossas operações, mantendo o estrito cumprimento das normas ambientais, com foco no descarte correto, monitorado e legal de resíduos perigosos de oficinas (óleos, baterias, pneus e peças) através de empresas homologadas.
- **S (Social — Desenvolvimento Local):** Apoio ao desenvolvimento das comunidades onde atuamos. Priorizamos a contratação de talentos e fornecedores locais, promovemos iniciativas de voluntariado, investimento social e fomentamos um ambiente de trabalho justo, inclusivo e seguro que valorize a vida.

- **G (Governance/Governança — Conformidade Tributária):** Combate rigoroso à corrupção, diversidade na liderança, transparência total na prestação de contas através de auditorias estruturadas e manutenção do recolhimento regular e ético de todos os tributos.

4.6. RESPEITO À MATRIZ DE ALÇADAS E ENGENHARIA DE PROJETOS

Todos os projetos, produtos e expansões do Grupo Mult são desenvolvidos sob rigorosos critérios técnicos e análise de viabilidade financeira. Para garantir a agilidade com responsabilidade, nenhuma contratação, assinatura de contrato ou liberação financeira pode ser feita fora dos limites e níveis de aprovação pré-estabelecidos.

Remissão ao Manual: Os limites financeiros permitidos para cada nível de cargo, as ferramentas técnicas de análise de risco corporativo (Probabilidade x Impacto) e a matriz de responsabilidades de aprovação estão detalhados tecnicamente nos Capítulos II e V do Manual de Compliance.

5. CANAL DE DENÚNCIAS E CONFORMIDADE

5.1. COMO RELATAR

O Grupo Mult disponibiliza um canal de denúncias seguro, independente e externo. Qualquer comportamento suspeito, violação ética, fraude ou descumprimento das normas deste Código ou do Regulamento Interno deve ser formalmente comunicado através do endereço:
https://anonify.com.br/complaint/grupo-mult/make-a-complaint

5.2. GARANTIA DE ANONIMATO E NÃO RETALIAÇÃO

O canal assegura o anonimato e o sigilo absoluto das informações. O Grupo Mult garante proteção integral ao denunciante de boa-fé, sendo expressamente proibida qualquer forma de retaliação, perseguição ou punição contra colaboradores que utilizem o canal para relatar preocupações legítimas.

5.3. REGIME DISCIPLINAR E CONSEQUÊNCIAS

Os relatos recebidos são analisados de forma neutra pelo Comitê de Ética. O descumprimento das diretrizes deste Código sujeita o infrator às penalidades progressivas estabelecidas na legislação e consolidadas no Capítulo IX do Regulamento Interno de Trabalho, que variam desde advertências e suspensões até a demissão por justa causa, sem prejuízo das responsabilidades civis e criminais cabíveis.

ANEXO II - Regulamento Interno de Trabalho / RIT

CAPÍTULO I – DA INTEGRAÇÃO NO CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABALHO

Art. 1º – O presente Regulamento Interno de Trabalho (RIT) integra, para todos os fins de direito, o contrato individual de trabalho de cada colaborador do Grupo Mult, complementando as disposições da **Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), das Convenções Coletivas de Trabalho (CCT)** aplicáveis e das demais legislações vigentes.

Parágrafo único – Suas normas são de observância obrigatória e permanente por todo o período de vigência do vínculo laboral. A assinatura do Termo de Ciência e Recebimento vincula o empregado às regras aqui dispostas, não podendo este alegar desconhecimento ou escusa de suas obrigações.

CAPÍTULO II – DOS DEVERES, OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO EMPREGADO

Art. 2º – Constituem obrigações técnicas, administrativas e de conduta fundamentais de todo empregado do Grupo Mult:

I. Cumprir com zelo, atenção, pontualidade e competência profissional as atribuições contratuais da sua função, respeitando rigorosamente os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) e manuais técnicos específicos de sua área;

II. Acatar e cumprir fielmente as ordens, instruções e determinações emanadas de seus superiores hierárquicos, observando a disciplina no local de trabalho;

III. Zelar pela perfeita conservação das instalações, ferramentas, máquinas, equipamentos, softwares e veículos de propriedade ou sob a guarda da empresa, mantendo a limpeza e a organização do seu posto de trabalho e comunicando imediatamente à gerência qualquer avaria, defeito, anormalidade ou necessidade de manutenção;

IV. Ler, compreender e seguir rigorosamente as orientações contidas nas placas de sinalização corporativas, sejam elas de segurança do trabalho, fluxos operacionais de pátio, avisos de faturamento ou normas gerais de convivência, sendo terminantemente proibido remover, danificar ou obstruir placas e avisos oficiais da empresa;

V. Cada colaborador é responsável por zelar pela conservação e uso correto do crachá de identificação funcional e dos uniformes fornecidos gratuitamente pela organização, estando as regras estritas de obrigatoriedade de uso, padronização visual por setores, horários e restrições gerais de imagem (dress code) descritas detalhadamente no *Capítulo IX, Artigo 19* .

VI. Manter seus dados cadastrais, civis e familiares (tais como endereço residencial, estado civil, telefone de contato e número de dependentes) permanentemente atualizados junto ao Departamento Pessoal (DP), informando obrigatoriamente qualquer alteração no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a ocorrência;

VII. Participar obrigatoriamente de todos os treinamentos, capacitações e cursos de reciclagem (presenciais ou EAD) instituídos pela organização, concluindo os módulos dentro do cronograma fixado ou no prazo máximo e improrrogável de 60 (sessenta) dias trabalhados a partir de sua disponibilização.

CAPÍTULO III – DO REGISTRO DE PONTO E JORNADA DE TRABALHO

Art. 3º – O horário de início, intervalo e término da jornada diária deve seguir estritamente o estabelecido no contrato individual de trabalho e nos quadros oficiais de horários fixados para cada filial ou departamento do Grupo Mult.

Parágrafo único – Os quadros de horários oficiais e as jornadas de trabalho aplicam-se conforme detalhado no *ANEXO A — TABELA INTEGRAL DE JORNADAS E ESCALAS* deste regulamento, sendo que qualquer alteração excepcional de escala exige determinação prévia da gerência e expressa validação do Departamento Pessoal.

Art. 4º – O respeito às normas de jornada e aos períodos de descanso é fundamental para a sustentabilidade operacional do Grupo Mult e para a preservação da saúde física e mental de seus colaboradores, protegendo tanto o indivíduo quanto a organização.

Art. 5º – O registro da jornada por meio do ponto eletrônico (sistema digital/online) é pessoal e obrigatório, devendo ser realizado exatamente nos momentos de:

I. Entrada no início da jornada de trabalho;
II. Saída para o intervalo de repouso e alimentação;
III. Retorno do intervalo de repouso e alimentação;
IV. Saída definitiva ao término da jornada de trabalho.

§ 1º (Vedações) – É terminantemente proibido marcar o ponto de outro colaborador, permitir que terceiros marquem o próprio ponto, bem como antecipar, atrasar, omitir, rasurar ou adulterar marcações por iniciativa própria ou por qualquer meio. A desobediência a este comando configura falta grave, sujeitando o infrator à demissão por justa causa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

§ 2º – Eventuais anomalias, enganos, esquecimentos ou erros operacionais na marcação do ponto eletrônico devem ser comunicados imediatamente ao gestor direto e ao Departamento Pessoal para a devida correção assistida via sistema.

Art. 6 º (Ausências Temporárias e Saídas Coincidentes com o Expediente) – Na hipótese de o colaborador necessitar afastar-se ou ausentar-se das dependências da empresa por qualquer motivo particular durante o seu horário regular de expediente, torna-se obrigatório o registro biométrico ou digital de ponto tanto no momento exato de sua saída quanto no de seu eventual retorno.
§ 1º (Fluxo Obrigatório de Justificativa) – O colaborador deverá, ato contínuo, registrar formalmente a justificativa da ausência através do aplicativo de ponto eletrônico, bem como encaminhar uma comunicação por e-mail direcionada simultaneamente ao seu gestor imediato e ao Departamento Pessoal (DP), detalhando o motivo que ensejou a saída.

Art. 7º (Obrigatoriedade de Desconexão no Intervalo) – Com o objetivo de resguardar a segurança jurídica da empresa contra passivos trabalhistas (alegações de horas extras ou sobreaviso invisível) e organizar a circulação interna, durante o gozo do intervalo regulamentar para repouso e alimentação (horário de almoço/jantar), o funcionário estará totalmente dispensado de suas obrigações contratuais, ficando proibido de atender telefones ou executar quaisquer tarefas.

Parágrafo único – Durante o referido intervalo, é expressamente proibido que o colaborador permaneça nas dependências operacionais e postos de trabalho da empresa (como mesas de escritório, *showrooms* de vendas, pátios ou oficinas), devendo o descanso e a permanência ocorrer exclusivamente na cozinha, refeitório ou áreas de convivência designadas pela filial.

Art. 8º (Horas Extras e Banco de Horas) – O Grupo Mult adota o regime de banco de horas, prezando pela eficiência dentro do horário regular e não estimulando jornadas prolongadas.

§ 1º (Autorização Prévia) – A prestação de serviços extraordinários (horas extras) é medida excepcional e só será permitida mediante autorização expressa, prévia e formal do empregador ou gestor responsável, respeitando-se estritamente os limites legais.

§ 2º (Compensação) – O funcionamento do regime de banco de horas e as respectivas compensações seguirão estritamente o que for pactuado no contrato individual de trabalho e nas normas coletivas da categoria.

Art. 9º (Prazos para Questionamento e Assinatura do Espelho de Ponto) – Após o fechamento mensal da jornada pelo Departamento Pessoal e a disponibilização do espelho de ponto correspondente, o colaborador deverá conferir e validar os registros.

§ 1º (Prazo para Contestação) – O colaborador possui o prazo limite e rigoroso de até **24 (vinte e quatro) horas** após a disponibilização para apontar divergências, requerer ajustes, contestar marcações ou apresentar justificativas/atestados em caso de inconsistências. A ausência de manifestação nesse prazo pressupõe a integral exatidão das horas registradas.

§ 2º (Obrigatoriedade e Prazo para Assinatura) – Uma vez processado o fechamento e sanadas eventuais dúvidas, é dever contratual do colaborador assinar e validar o seu espelho de ponto em até **48 (quarenta e oito) horas** a partir da sua disponibilização física ou digital.

§ 3º – A recusa injustificada ou a omissão na validação e assinatura do espelho de ponto dentro do prazo estipulado ensejará a presunção de exatidão integral das horas ali registradas para fins de processamento da folha de pagamento, caracterizando ato de indisciplina e insubordinação, sujeito à aplicação imediata das penalidades disciplinares progressivas previstas neste regulamento.

CAPÍTULO IV – DAS AUSÊNCIAS, ATRASOS E PRAZOS DE JUSTIFICATIVA MÉDICA

Art. 10º – O empregado que necessitar faltar ao serviço, atrasar-se ou retirar-se antes do término da jornada programada deverá comunicar o fato com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas ao seu superior imediato, salvo motivo de força maior devidamente comprovado posteriormente.

§ 1º – Serão integralmente descontados na folha de pagamento os períodos relativos a atrasos, saídas antecipadas não autorizadas e faltas injustificadas, com o respectivo reflexo e perda do valor do Repouso Semanal Remunerado (RSR), nos termos da lei.

§ 2º – As ausências não justificadas, além do prejuízo financeiro, sujeitam o colaborador à aplicação imediata das penalidades disciplinares cabíveis e à redução legal proporcional dos dias de gozo de férias, em estrita observância ao Artigo 130 da CLT.

§ 3º (Compensação via Banco de Horas) – Caso a ausência temporária seja expressamente autorizada e homologada pelo gestor responsável, o período total em que o colaborador permaneceu afastado de suas funções será integralmente debitado de seu saldo acumulado no regime de Banco de Horas.

§ 4º (Descontos Legais por Injustificativa ou Recusa) – Caso o gestor não aprove o motivo da ausência, ou caso o colaborador saia sem efetuar os devidos registros de ponto e comunicações formais, o período de afastamento será considerado falta injustificada. Sob a égide do Artigo 58 da CLT e do Artigo 6º da Lei nº 605/1949, a organização fica legalmente autorizada a aplicar penalidades disciplinares e a efetuar os seguintes descontos em folha de pagamento:

A. O valor proporcional ou integral das horas/dia de trabalho não cumpridas;
B. O reflexo integral sobre o Descanso Semanal Remunerado (DSR) da respectiva semana;
C. O desconto proporcional dos vales-transporte (VT) referentes ao dia do afastamento, conforme o Artigo 5º do Decreto nº 95.247/1987, uma vez que não houve o deslocamento efetivo ao trabalho para aquele período;
D. O desconto ou estorno proporcional do vale-alimentação/refeição (VA/VR) correspondente ao dia da ausência, dada a natureza de verba indenizatória para o dia efetivo de serviço.

Art. 11º (Atestados e Prazos) – Para fins de abono legal ou justificativa formal de faltas e atrasos, todo e qualquer documento comprobatório (atestados médicos, odontológicos, declarações de comparecimento ou convocações judiciais) deve ser entregue digital ou fisicamente ao Departamento Pessoal no prazo máximo e improrrogável de **48 (quarenta e oito) horas** a contar do retorno do funcionário às atividades.
§ 1º – A não entrega dos documentos comprobatórios no prazo estabelecido acarretará a classificação automática da ausência como falta injustificada e o consequente desconto em folha de pagamento.

§ 2º – Para a validade e o abono de faltas ou horas de ausência por motivo de doença própria ou para acompanhamento de filhos menores e dependentes legais, o atestado médico ou odontológico/receituário deve conter obrigatoriamente carimbo legível, assinatura do profissional, o número do CRM/CRO e a indicação expressa do horário de início e término do atendimento.

§ 3º – Os afastamentos por atestado médico constituem períodos de recuperação clínica obrigatória, sendo expressamente vedado ao colaborador encurtar o prazo de repouso determinado pelo médico ou retornar antecipadamente às suas atividades sem uma nova validação e liberação clínica formal.

CAPÍTULO V – DAS FÉRIAS E LICENÇAS

Art. 12º – A fixação do período de gozo de férias anuais compete exclusivamente à empresa, atendendo aos seus critérios de conveniência operacional, nos moldes do Artigo 136 da CLT.

§ 1º (Fracionamento) – Desde que haja concordância do empregado, as férias poderão ser usufruídas em até 3 (três) períodos, observando-se os limites da Lei nº 13.467/2017: um período não poderá ser inferior a 14 (quatorze) dias corridos e os demais não poderão ser inferiores a 5 (cinco) dias corridos cada.

§ 2º (Impacto de Faltas no Direito a Férias) – Em estrita observância ao Artigo 130 da CLT, o direito ao número de dias de férias do colaborador será reduzido proporcionalmente às faltas não justificadas ocorridas no respectivo período aquisitivo, conforme a seguinte escala legal:

- Até 5 faltas injustificadas: direito a 30 dias corridos de férias;
- De 6 a 14 faltas injustificadas: direito a 24 dias corridos de férias;
- De 15 a 23 faltas injustificadas: direito a 18 dias corridos de férias;
- De 24 a 32 faltas injustificadas: direito a 12 dias corridos de férias.

§ 3º (Desconexão Absoluta) – Durante o gozo de férias ou licenças oficiais, vigora o direito absoluto ao descanso, sendo terminantemente proibida a execução de qualquer atividade laboral pelo empregado por qualquer meio, seja ele físico, telefônico ou por meio de acessos digitais e corporativos.

Art. 13º – As licenças remuneradas previstas no Artigo 473 da CLT serão concedidas mediante comprovação por prova documental idônea, iniciando-se a contagem obrigatoriamente no dia do evento, conforme os seguintes prazos:

I. **Casamento (Licença Gala):** Até 03 (três) dias corridos consecutivos. O colaborador deverá comunicar o fato por escrito ao DP com antecedência mínima de 10 dias;

II. **Falecimento (Licença Nojo):** Até 02 (dois) dias corridos consecutivos em caso de falecimento de cônjuge, ascendente (pais, avós), descendente (filhos, netos), irmão ou pessoa declarada na CTPS que viva sob sua dependência econômica. Salvo impossibilidade absoluta, o fato deve ser comunicado ao DP no dia do evento;

III. **Nascimento de Filho (Licença-Paternidade):** 05 (cinco) dias corridos consecutivos, contados obrigatoriamente a partir da data do nascimento, mediante comprovação via certidão. Salvo impossibilidade, o DP deve ser comunicado no dia do nascimento;

IV. **Licença-Maternidade:** 120 (cento e vinte) dias corridos, conforme prazos constitucionais e o atestado médico correspondente;

V. **Doação Voluntária de Sangue:** 01 (um) dia a cada 12 (doze) meses de trabalho, condicionado à comprovação por documento do hemocentro no dia do retorno.

CAPÍTULO VI – DAS PROIBIÇÕES TÉCNICAS, TECNOLÓGICAS E DE CIRCULAÇÃO

Art. 14 – Com o intuito de garantir a segurança do trabalho, mitigar riscos cibernéticos, evitar passivos trabalhistas e assegurar a produtividade e a cortesia no ambiente corporativo, é expressamente proibido a qualquer colaborador do Grupo Mult:

I. Ingressar, circular ou permanecer em setores, oficinas, pátios ou departamentos alheios às atribuições de sua função específica, salvo por determinação expressa ou ordem formal da gerência responsável;

II. Permitir o ingresso, circulação ou permanência de terceiros estranhos ao quadro de funcionários (incluindo familiares, amigos ou ex-colaboradores) em áreas restritas de escritórios, estoques, depósitos de peças e oficinas sem autorização prévia e acompanhamento contínuo da gerência;

III. É terminantemente proibido o consumo de bebidas alcoólicas ou quaisquer substâncias entorpecentes e ilícitas nas dependências da empresa ou durante a execução da jornada de trabalho (ainda que externa).

- **A.** ***Regulamentação do Tabagismo e Dispositivos Eletrônicos:*** Em estrito cumprimento à Lei Federal nº 12.546/2011, é proibido o uso de cigarros, cigarrilhas, charutos, cachimbos ou quaisquer produtos fumígenos, derivados ou não do tabaco (incluindo cigarros eletrônicos, *vapes* e assemelhados), em recintos coletivos fechados ou semi-abertos da organização, o que abrange escritórios, *showrooms*, oficinas, pátios de veículos, estoques e banheiros.
- **B.** ***Afastamentos para Fumar e Jornada:*** O ato de fumar por parte do colaborador fica restrito exclusivamente aos períodos de intervalos regulamentares de descanso/alimentação (almoço/jantar) ou em áreas externas descobertas especificamente designadas pela gerência da filial (fumódromos), desde que não haja prejuízo ao atendimento de clientes, às rotinas operacionais do setor e à imagem institucional do Grupo Mult. Saídas frequentes ou injustificadas do posto de trabalho durante o expediente para este fim serão computadas como tempo à disposição não trabalhado, sujeitando o colaborador às penalidades disciplinares por desídia.

IV. O Grupo Mult reconhece o celular e os dispositivos tecnológicos pessoais como ferramentas importantes de comunicação no mundo moderno. Contudo, para garantir a segurança jurídica, a produtividade e a excelência no atendimento aos nossos clientes, o uso de aparelhos particulares durante a jornada de trabalho deve ser pautado pelo princípio do uso consciente e responsável.

- **A.** ***Diretrizes de Bom Senso:*** É permitido o uso moderado do aparelho celular para fins particulares (mensagens rápidas ou ligações necessárias), desde que essa dinâmica ocorra de forma discreta, não prejudique o andamento das tarefas diárias, não cause distrações operacionais e nem interfira diretamente no atendimento presencial ou telefônico de clientes e parceiros.
- **B.** ***Vedações ao Excesso e Dispersão:*** Fica caracterizado como ato de desídia e descumprimento contratual o uso contínuo, prolongado e excessivo de dispositivos eletrônicos pessoais para entretenimento durante o horário de serviço (tais como jogos, redes sociais para consumo de vídeos/reels, transmissões ao vivo ou conversas casuais extensas que gerem abandono visual do posto de trabalho).

C. ***Segurança em Áreas de Risco:*** Nas áreas operacionais e de pós-venda (como oficinas mecânicas, setores de lanternagem, pintura e pátios de movimentação de veículos), o uso do celular para fins particulares fica terminantemente proibido durante a execução dos serviços técnicos, devido ao alto risco de acidentes de trabalho por distração, sendo permitido o uso apenas nos momentos de pausa e em locais seguros.

V. Acessar, por meio dos computadores, redes wifi ou dispositivos corporativos, sites com conteúdo erótico/pornográfico, plataformas de jogos de azar/apostas, redes sociais de uso estritamente particular ou softwares não homologados que gerem riscos cibernéticos à infraestrutura da empresa;

VI. Instalar, baixar ou executar programas, aplicativos, extensões de navegador ou sistemas nos equipamentos corporativos sem a autorização prévia e o consentimento formal da gerência da área em conjunto com o departamento de Tecnologia da Informação (TI);

VII. O uso de fones de ouvido e acessórios sonoros particulares é permitido de forma moderada e consciente nas áreas administrativas e setores de retaguarda (onde não haja contato direto com o público), desde que o volume seja mantido em nível estritamente individual, não gere distrações que prejudiquem a produtividade e nem isole o colaborador de comunicações importantes de sua equipe.

A. ***Proibição por Motivo de Atendimento ao Cliente:*** É terminantemente proibido o uso de fones de ouvido por colaboradores que atuem em funções de atendimento direto ao público e posições de linha de frente (tais como Consultores de Vendas no showroom, Recepcionistas, Hostess, Atendentes de Pós-Venda e Caixa), de modo a garantir a prontidão, a cordialidade e a excelência no acolhimento dos clientes do Grupo Mult.

B. ***Proibição por Motivo de Segurança do Trabalho:*** Visando à prevenção de acidentes e à preservação da integridade física, é expressamente proibido o uso de fones de ouvido (mesmo que em apenas um dos lados) por funcionários produtivos e operacionais dentro das oficinas mecânicas, setores de lanternagem, pintura, estoque de peças e pátios de movimentação de veículos, uma vez que o isolamento acústico impede a percepção de sinais de alerta do ambiente, buzinas, movimentação de elevadores hidráulicos e deslocamento de automóveis.

VIII. Conectar caixas de som particulares ou utilizar os alto-falantes dos computadores da empresa para a reprodução de músicas, rádio ou conteúdos sonoros de caráter individual nas ilhas de trabalho, postos operacionais e oficinas, visando manter a harmonia ambiental;

IX. Promover algazarra, brincadeiras, discussões ou utilizar palavras e gestos impróprios à moralidade e ao respeito mútuo nas dependências da organização.

X. O Grupo Mult reconhece a liberdade individual e o direito à privacidade de seus colaboradores, permitindo o convívio e o relacionamento afetivo/namoro entre profissionais. Contudo, para preservar a harmonia, o profissionalismo, a produtividade e a igualdade de tratamento nas unidades, tais relações devem pautar-se estritamente pelas seguintes regras:

A. ***Comunicação Obrigatória:*** Ocorrendo o início de um relacionamento entre colaboradores que compartilhem o mesmo setor ou unidade, o fato deverá ser comunicado formalmente ao Departamento Pessoal (DP) e aos Recursos Humanos (RH) para que a empresa possa avaliar a necessidade de readequação de postos ou transferência de setor de uma das partes, conforme critérios de conveniência operacional.
B. ***Postura e Discrição no Ambiente de Trabalho:*** São terminantemente proibidas demonstrações públicas de intimidade afetuosa (como trocas de carícias físicas, discussões de cunho particular ou uso de apelidos íntimos) nas dependências operacionais, comerciais ou de atendimento do Grupo Mult, devendo as partes manter postura estritamente profissional durante a jornada de trabalho.
C. ***Gestão de Conflitos e Términos:*** Na hipótese de término do relacionamento afetivo, os colaboradores mantêm a obrigação contratual de zelar pela urbanidade, pelo respeito mútuo e pela manutenção de um clima organizacional saudável. Desavenças pessoais, discussões, "climas ruins" ou comportamentos que afetem negativamente a rotina de trabalho ou que exijam a intervenção constante da gerência serão tipificados como ato de indisciplina ou insubordinação, sujeitando os envolvidos à aplicação imediata do regime de penalidades previsto no Capítulo XI deste regulamento.

Art. 15 (Segurança da Informação e Responsabilidade na Comunicação) – As ferramentas institucionais de comunicação (e-mail corporativo, Microsoft Teams, WhatsApp Business, sistemas internos) e os dispositivos autorizados são de uso estritamente profissional e exigem o máximo de zelo, atenção e responsabilidade em seu manuseio.

§ 1º (Sigilo e Proteção de Dados - LGPD) – É dever fundamental de todo colaborador redobrar a atenção, a cautela e o cuidado antes de efetuar o disparo, envio ou compartilhamento de mensagens, relatórios, capturas de tela (*prints*), fotos ou arquivos que contenham informações sigilosas, resultados financeiros, dados estratégicos, segredos comerciais ou dados pessoais pertencentes à empresa, a fornecedores, a outros colaboradores ou a clientes. Tais ativos são estritamente sigilosos e sua divulgação não autorizada configura infração gravíssima de *compliance*.

§ 2º (Verificação Obrigatória) – Antes de clicar em "Enviar" ou confirmar qualquer disparo de informações, o colaborador deve obrigatoriamente revisar a lista de destinatários, os números de telefone, os grupos selecionados e os arquivos anexados, certificando-se de que a informação está sendo direcionada única e exclusivamente às pessoas corretas e formalmente autorizadas a recebê-la.

§ 3º (Penalidades por Negligência) – O envio ou compartilhamento equivocado de dados corporativos decorrente de pressa, falta de atenção, imprudência ou negligência — independentemente do meio digital utilizado — que resulte em vazamento de dados, quebra de sigilo ou exposição indevida de terceiros, compromete gravemente a segurança do Grupo Mult. Essa conduta será considerada falha grave de conformidade e ensejará a aplicação imediata das penalidades disciplinares cabíveis previstas neste regulamento, sem prejuízo das responsabilidades civis e penais decorrentes da legislação vigente.

CAPÍTULO VII – DAS RESPONSABILIDADES E GESTÃO DE VEÍCULOS

Art. 16 – Os veículos que compõem as frotas de *test-drive*, carros de cortesia, veículos de serviço ou unidades constantes nos estoques de novos e usados representam o patrimônio físico e comercial do Grupo Mult, exigindo normas rígidas de preservação e uso.

§ 1º (Vedação Absoluta ao Uso Particular) – É expressamente proibido utilizar qualquer veículo da empresa, de montadoras parceiras ou integrantes do estoque para assuntos, deslocamentos ou fins de natureza estritamente particular.

§ 2º (Fluxo de Exceção) – O uso extraordinário de um veículo da organização para fins não institucionais exige, obrigatoriamente, autorização expressa, direta e por escrito dos Sócios da empresa. Nenhuma liderança intermediária (gerentes ou diretores) possui autonomia para liberar veículos para uso privado.

Art. 17 (Infrações de Trânsito) – É de integral, exclusiva e irrestrita responsabilidade do colaborador condutor arcar com os custos financeiros e com as pontuações na Carteira Nacional de Habilitação (CNH) decorrentes de quaisquer infrações de trânsito cometidas por ele na condução de veículos da empresa, da frota de *test-drive*, de cortesia ou de clientes sob a guarda e responsabilidade operacional da organização.

Parágrafo único – O colaborador autoriza expressamente, por meio deste regulamento e nos termos do Artigo 462, § 1º da CLT, o desconto em folha de pagamento dos valores correspondentes às multas de trânsito ocorridas sob sua condução, bem como o fornecimento de seus dados cadastrais às autoridades de trânsito para fins de indicação do real condutor.

CAPÍTULO VIII – DO PAGAMENTO DE SALÁRIOS, HOLERITES E CONFERÊNCIA

Art. 18 – Em conformidade com a legislação trabalhista e os fluxos de auditoria contábil interna do Grupo Mult, o pagamento dos salários e comissões devidos aos colaboradores será efetuado, impreterivelmente, até o **5º (quinto) dia útil** do mês subsequente ao vencido, mediante depósito bancário na conta indicada pelo funcionário.

Art. 19 – Após a disponibilização do demonstrativo de pagamento (holerite) e a devida compensação do respectivo crédito bancário, constitui dever e obrigação do colaborador conferir minuciosamente os valores creditados, os descontos e as comissões aplicadas.

§ 1º (Prazo Limite para Contestação de Erros) – O colaborador possui o prazo limite de **01 (um) dia útil** após o correspondente pagamento ou disponibilização para conferir e reportar formalmente ao Departamento Pessoal eventuais divergências, erros ou diferenças constatadas.

§ 2º (Perda de Prerrogativa por Omissão) – A ausência de manifestação ou contestação formal junto ao Departamento Pessoal no prazo estipulado de 1 (um) dia útil pressupõe a integral exatidão dos valores quitados, ficando eventuais revisões, acertos ou contestações postergados exclusivamente para processamento na folha de pagamento do mês subsequente, sem prejuízo da rastreabilidade posterior das informações.

CAPÍTULO IX – DA APRESENTAÇÃO PESSOAL E REGRAS DE VESTUÁRIO (DRESS CODE)

Art. 20 – Como a imagem institucional do Grupo Mult é transmitida por meio de seus colaboradores, a padronização visual é obrigatória. O uso de uniforme e do crachá de identificação funcional fornecidos gratuitamente é obrigatório e varia de acordo com a função e local de trabalho, obedecendo às seguintes regras setoriais:

I. **Departamento de Vendas:** Uso obrigatório do uniforme modelo polo de segunda a sexta-feira. Aos sábados, fica permitida a utilização dos demais uniformes homologados da respectiva marca;

II. **Departamentos Administrativos nas Revendas / Retaguarda:** Uso obrigatório do uniforme modelo polo de segunda a quinta-feira. Às sextas-feiras (*Casual Friday*), vigora a dispensa do uniforme padrão, permitindo-se a utilização de vestimentas casuais profissionais ou demais uniformes da empresa;

III. **Funcionários Produtivos (Oficina Mecânica, Lanternagem e Pintura):** Uso obrigatório e contínuo de jaleco técnico e calça todos os dias da semana, associados rigidamente aos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) exigidos por lei;

IV. **Departamentos Administrativos (Torre):** Recomenda-se o uso do uniforme modelo polo de segunda a quinta-feira. Às sextas-feiras (*Casual Friday*), vigora a dispensa do uniforme padrão, permitindo-se a utilização de vestimentas casuais profissionais ou demais uniformes da empresa.

§ 1º (Diretrizes para Peças Inferiores) – Para a devida harmonia da imagem corporativa, os colaboradores que utilizam os modelos de uniformes polo ou social fornecidos pela empresa deverão combiná-los adequadamente com as peças inferiores, sendo fortemente sugerido o uso de calça jeans tradicional ou calça de tecido nas cores preta ou azul-escuro.

§ 2º (Tabela de Referência) – As especificações detalhadas sobre os modelos permitidos, combinações aceitáveis e as diretrizes visuais específicas para cada marca e unidade (Boats, Kobe Nissan, Mega, Mitsubishi, Mult Corretora, Mult Imobiliária, Mult Office, Omoda, Renault e Royal) encontram-se dispostas no *ANEXO C — TABELA GERAL DE DIRETRIZES DE VESTIMENTA (DRESS CODE)*, disponível também no Departamento Pessoal.

§ 3º (Substituição e Renovação) – A substituição do uniforme ocorrerá por desgaste natural decorrente do uso regular, mediante a devida entrega da peça danificada ao setor de Departamento Pessoal. O fornecimento gratuito e a renovação periódica de novas peças obedecerão aos seguintes prazos, contados a partir da vigência do contrato de trabalho ou da última entrega:

- ***Para funções e locais com uso obrigatório e diário:*** Fica garantido o fornecimento de, no mínimo, 02 (dois) novos uniformes a cada período de 12 (doze) meses, em estrita conformidade com as normas coletivas da categoria;
- ***Para funções e locais sem obrigatoriedade de uso contínuo:*** Para os colaboradores alocados em setores ou filiais onde o uso do uniforme padrão não é obrigatório no dia a dia, a renovação periódica de novas peças ocorrerá a cada período de 24 (vinte e quatro) meses (2 anos).

§ 4º (Restrições Gerais de Imagem) – Independentemente do dia da semana, setor, flexibilização ou função, é terminantemente proibido o uso de:

A. Chinelos e calçados abertos similares;

B. Blusas ou vestidos nos modelos tomara que caia, com alças finas, decotes acentuados ou recortes profundos;

C. Vestimentas com comprimento curto, devendo saias, vestidos ou similares respeitar o limite mínimo até a linha do joelho;

D. Peças que deixem o abdômen ("barriga de fora") ou as costas à mostra;

E. Peças confeccionadas em tecidos com transparência sem a devida e adequada sobreposição opaca;

F. Calças, jaquetas ou saias que apresentem furos, rasgos ou desfiados excessivos (estilo *destroyed*).

G. Camisas, casacos, bonés ou quaisquer peças de vestuário associadas a clubes, agremiações ou times de futebol (nacionais ou internacionais), exceto quando houver expressa e prévia liberação institucional da Diretoria ou do Setor de Recursos Humanos por motivo de evento especial (ex: Copa do Mundo).

CAPÍTULO X – DA GOVERNANÇA DE DOCUMENTOS E ASSINATURAS OBRIGATÓRIAS

Art. 21 – Para garantir a segurança jurídica da organização, a transparência e a conformidade regulatória, fica estabelecida a matriz de documentos de leitura e assinatura obrigatórias. Nenhum colaborador poderá exercer suas funções sem a devida assinatura e validação dos respectivos termos listados neste capítulo, os quais integrarão obrigatoriamente o seu prontuário no Departamento Pessoal.

Art. 22 – Constituem documentos de assinatura obrigatória para **TODOS OS COLABORADORES** no ato de sua admissão:

I. Contrato Individual de Trabalho;

II. Termo de Recebimento e Autorização de Utilização de Crachá de Identificação;

III. Termo de Recebimento, Guarda e Utilização de Uniformes;

IV. Termo de Recebimento e Utilização do Cartão Alimentação (vinculado ao PAT);

V. Termo de Recebimento e Opção/Utilização de Vale-Transporte;

VI. Termo de Confidencialidade e Sigilo Profissional;

VII. Termo de Consentimento e Responsabilidade LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados);

VIII. Termo de Ciência e Recebimento do Regulamento Interno / Código de Ética.

Art. 23 – Constituem documentos de assinatura obrigatória **EXCLUSIVA PARA O SETOR DE VENDAS (Concessionárias e Revendas)**, além dos listados no artigo anterior:

I. **Manual do Gerente de Vendas:** Diretrizes operacionais e de liderança aplicadas à gestão de metas, margens e conformidade comercial (assinado única e exclusivamente pelo ocupante do cargo de Gerência);

II. **Manual do Vendedor de Veículos:** Normas de conduta no atendimento, regras de comissionamento, abordagem de clientes e padrões de marcas (assinado única e exclusivamente pelos ocupantes do cargo de Vendas);

III. **Termo de Responsabilidade de Promessa de Vendas:** Declaração formal e solidária de proibição de concessão de descontos, prazos, acessórios ou condições comerciais que fujam da tabela oficial aprovada pela diretoria ou que firam as normas de defesa do consumidor (assinado obrigatoriamente por Gerentes e Vendedores);

IV. **Termo de Declaração de Responsabilidade de Estocagem de Veículos:** Instrumento que transfere a responsabilidade de fiscalização, zelo, movimentação segura e vistoria física das unidades de veículos novos e usados alocados nos pátios e estoques da concessionária (assinado obrigatoriamente por Gerentes e Vendedores).

CAPÍTULO XI – DO REGIME DISCIPLINAR E PENALIDADES

Art. 24 – Aos colaboradores que transgredirem as normas previstas neste Regulamento Interno, no Código de Ética, nas ordens de serviço ou nos preceitos da CLT, serão aplicadas as seguintes penalidades disciplinares, aplicadas de forma técnica e fundamentada pelo Gestor do Departamento em conjunto com o Departamento Pessoal, guardando caráter progressivo, pedagógico e corretivo:

I. Advertência Verbal;

II. Advertência Escrita;

III. Suspensão Disciplinar (com perda salarial e de reflexos contratuais pelos dias de afastamento);

IV. Demissão por Justa Causa (com amparo legal no Artigo 482 da CLT).

Art. 25 – A aplicação das penalidades observará a gravidade da transgressão, não seguindo obrigatoriamente a ordem de gradação descrita no artigo anterior caso a falta cometida seja, por sua própria natureza, considerada grave ou gravíssima. Nestas hipóteses, ensejará a aplicação direta de suspensão ou demissão por justa causa de forma sumária e imediata, devido à quebra irreversível da confiança ou risco à segurança jurídica, financeira e reputacional do Grupo Mult.

Parágrafo único – Nos casos que resultarem em demissão por justa causa, as chefias imediatas elaborarão obrigatoriamente relatório escrito e circunstanciado dos fatos para fundamentação do ato.

Art. 26 – O descumprimento deliberado ou negligente de obrigações básicas de rotina (tais como a não realização de treinamentos obrigatórios após 3 convocações formais, a recusa injustificada na validação e assinatura do espelho de ponto eletrônico, o descumprimento reincidente de prazos de entrega de atestados ou o disparo negligente de dados sigilosos por falta de atenção) será formalmente tipificado como ato de insubordinação ou indisciplina, ensejando a aplicação imediata do regime de penalidades do Artigo 23.

CAPÍTULO XII – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 27 – Os casos omissos ou situações não regulamentadas expressamente por este instrumento serão analisados e deliberados pela Diretoria do Grupo Mult em conjunto com o Departamento Jurídico, tomando como base os preceitos da CLT, do Código Civil Brasileiro, das Convenções Coletivas vigentes e da jurisprudência do Direito do Trabalho.

Art. 28 – O presente regulamento poderá ser aditado, modificado ou substituído integralmente por outro sempre que a empresa julgar necessário para fins de adequação legislativa, inovações tecnológicas ou readequações de Governança e Compliance.

ANEXO A DO ANEXO II - Regulamento Interno de Trabalho / RIT

TERMO DE CIÊNCIA E RECEBIMENTO

Declaro, para os devidos fins de direito, que recebi um exemplar digital/impresso do Regulamento Interno de Trabalho do Grupo Mult (Instrumento nº 006/2026). Estou plenamente ciente de que o teor de suas normas e proibições passa a integrar o meu contrato individual de trabalho para todos os fins legais, comprometendo-me a observar e cumprir integralmente as suas diretrizes na execução diária de minhas funções operacionais.

Cidade/Estado: _____, _____ de _____ de 20_____.

Nome Completo do Colaborador: _____

CPF: _____ Cargo: _____

_____

Assinatura do Colaborador

ANEXO B DO ANEXO II - Regulamento Interno de Trabalho / RIT

TABELA INTEGRAL DE JORNADAS E ESCALAS

DEPARTAMENTO	LOCAL	FUNÇÃO	JORNADA	INTERVALO	SÁBADO
Vendas	Multi Marcas	Mesa Avaliadora	08:00 às 18:00	2h	08:00 às 12:00
Vendas	Kobe BH e CT	Consultor de Vendas	08:00 às 18:00	2h	09:00 às 13:00
Vendas	Kobe Shopping	Consultor de Vendas	09:00 às 18:00	2h	08:00 às 12:00
Vendas	Kobe Shopping	Consultor de Vendas	10:00 às 19:00	1h	10:00 às 16:00
Vendas	Todas Revendas	Auxiliar de Limpeza	08:00 às 18:00	2h	08:00 às 12:00
Vendas	Todas Revendas	Recepcionista	08:00 às 18:00	2h	08:00 às 12:00
Vendas	Todas Revendas	F&I	08:00 às 18:00	2h	08:00 às 12:00
Vendas	Todas Revendas	Preparador de Veículos	08:00 às 18:00	1h12	Não trabalha
Vendas	Todas Revendas	Entregador de Veículos	08:00 às 18:00	1h12	Não trabalha
Pós Vendas	Todas Revendas	Consultor de Serviços	07:30 às 18:00	1h42	Não trabalha
Pós Vendas	Todas Revendas	Pintor	08:00 às 18:00	1h12	Não trabalha
Pós Vendas	Todas Revendas	Lanterneiro	08:00 às 18:00	1h12	Não trabalha
Pós Vendas	Todas Revendas	Mecânico	08:00 às 18:00	1h12	Não trabalha
Pós Vendas	Todas Revendas	Auxiliar de Mecânico	08:00 às 18:00	1h12	Não trabalha
Pós Vendas	Todas Revendas	Lavador	08:00 às 18:00	1h12	Não trabalha
Pós Vendas	Todas Revendas	Vendedor de Acessórios	08:00 às 18:00	1h12	Não trabalha
Pós Vendas	Todas Revendas	Chef de Oficina	08:00 às 18:00	1h12	Não trabalha
Administrativo	Todas Revendas	Faturamento	08:00 às 18:00	1h12	Não trabalha

Administrativo	Todas Revendas	Departamento Pessoal	08:00 às 18:00	1h12	Não trabalha
Administrativo	Todas Revendas	E-commerce	08:00 às 18:00	1h12	Não trabalha
Administrativo	Todas Revendas	Recursos Humanos	08:00 às 18:00	1h12	Não trabalha
Administrativo	Todas Revendas	Financeiro	08:00 às 18:00	1h12	Não trabalha
Administrativo	Todas Revendas	Contabilidade	08:00 às 18:00	1h12	Não trabalha
Administrativo	Todas Revendas	Agendamento	08:00 às 18:00	1h12	Não trabalha
Administrativo	Todas Revendas	Marketing	08:00 às 18:00	1h12	Não trabalha
Leads	Todas Revendas	Leads	08:00 às 18:00	1h12	Conforme escala
Vendas	Kobe Cachoeiro	Consultor de Vendas	07:30 às 17:30	2h	08:00 às 12:00
Vendas	Kobe Cachoeiro	Preparador de Veículos	07:30 às 17:30	1h12	Não trabalha

ANEXO C DO ANEXO II - Regulamento Interno de Trabalho / RIT

TABELA GERAL DE DIRETRIZES DE VESTIMENTA

SETOR ADMINISTRATIVO/VENDAS GERAL

	PEÇA DE UNIFORME POR COLABORADOR				
LOCAL	**Camisa Polo**	**Camisa Social**	**Jaleco**	**Crachá / Identificação**	**TOTAL**
Kobe	4	0	0	1	5
Renault	0	4	0	1	5
Mitsubishi	0	4	0	1	5
Royal	4	0	0	0	4
Mult Boats	0	0	5	1	6
Mult ADM	3	0	0	0	3
Grupo Mult	3	0	0	0	3
Omoda	0	4	0	0	4

PÓS VENDAS

	PEÇA DE UNIFORME		
LOCAL	**Conjuntos - Jaleco e Calça**	**Crachá / Identificação**	**TOTAL**
Kobe	4	1	5
Renault	4	1	5
Mitsubishi	4	1	5
Royal	4	0	4
Mult Boats	5	1	6
Mult ADM	0	0	0
Grupo Mult	0	0	0
Omoda	4	1	5

ANEXO III - Política de Sustentabilidade Corporativa ESG

Código do Doc.: POL-ESG-001
Versão: 1.0
Data de Aprovação: 13/07/2026
Vigência: Imediata
Periodicidade de Revisão: Anual (ou em caso de mudança regulatória)

1. OBJETIVO E ESCOPO

A presente Política estabelece as **diretrizes de Compromisso Ambiental, Social e de Governança (ESG) do Grupo Mult.** Este documento consolida o ESG não apenas como um conceito abstrato, mas como uma prática operacional rigorosa e mandatória.

Escopo de Aplicação: Estas normas aplicam-se integralmente a todas as concessionárias, revendas, oficinas, centros de funilaria e pintura, áreas administrativas e centros de distribuição de peças pertencentes ao Grupo Mult, sendo de observância obrigatória por todos os colaboradores, prestadores de serviços e parceiros comerciais.

2. PILAR AMBIENTAL (ENVIRONMENTAL): OPERAÇÕES ECOEFICIENTES E SEGURAS

O Grupo Mult assume um compromisso inabalável com a preservação do meio ambiente, monitorando rigorosamente o ciclo de vida de cada insumo utilizado em nossas unidades e mitigando os impactos ambientais da operação automotiva.

2.1. Gestão Estrita de Resíduos e Produtos Químicos

- ***2.1.1. Logística Reversa de Óleo e Filtros:*** 100% do óleo lubrificante usado ou contaminado (OLUC) e dos filtros descartados devem ser armazenados em recipientes estanques, devidamente identificados e isolados. A coleta e destinação final devem ser realizadas exclusivamente por empresas homologadas e licenciadas pelos órgãos ambientais competentes, garantindo o processo de rerrefino.
- ***2.1.2. Descarte de Efluentes Químicos***: É terminantemente proibido o descarte de óleos, fluidos de freio, solventes, tintas ou produtos de lavagem pesada na rede de esgoto comum ou em corpos d'água. Todo resíduo químico deve ser segregado na fonte, identificado e destinado por meio de empresas especializadas com certificação ambiental válida.
- ***2.1.3. Logística Reversa de Baterias e Pneus:*** Todas as unidades do Grupo Mult atuam como pontos de coleta de logística reversa. Baterias de chumbo-ácido exauridas e pneus inservíveis devem ser devolvidos aos fabricantes ou destinados a recicladores homologados. Componentes substituídos, estopas e panos contaminados com hidrocarbonetos devem receber o tratamento e destinação final adequados para resíduos perigosos (Classe I).
- ***2.1.4. Novas Tecnologias e Eletrificação (Baterias de Lítio):*** Diante da evolução da mobilidade elétrica, as oficinas do grupo devem seguir protocolos específicos de segurança para o manuseio, armazenamento isolado e descarte seguro de baterias de alta tensão (Íons de Lítio) de veículos híbridos e elétricos, evitando riscos de fuga térmica e contaminação severa.

- ***2.1.5. Materiais Especiais:*** Equipamentos que contenham componentes sensíveis ou sensores específicos seguem estritamente os protocolos de isolamento e descarte monitorado conforme as normas dos órgãos reguladores, sendo proibido o manuseio por profissionais sem o devido treinamento técnico.

2.2. Qualidade do Ar e Emissões nas Revendas

- ***2.2.1. Restrição de Funcionamento de Motores:*** Visando a saúde de colaboradores e clientes, bem como o alinhamento com as metas globais de descarbonização, é terminantemente proibido ligar motores de combustão interna de veículos dentro de showrooms ou áreas de estoque fechadas. Caso a movimentação de um veículo seja indispensável e inevitável, devem ser acionados sistemas de exaustão técnica localizada ou garantida a ventilação total e imediata do ambiente.
- ***2.2.2. Sistemas de Exaustão Ocupacional:*** As áreas de oficina, funilaria e pintura devem possuir infraestrutura de exaustão e filtragem de ar adequada para reter particulados e compostos orgânicos voláteis (COVs), protegendo a saúde dos operadores e o entorno das unidades.

2.3. Ecoeficiência e Recursos Naturais

- ***2.3.1. Energia Limpa e Renovável:*** O Grupo Mult estabelece a meta contínua de transição energética para que 100% da eletricidade consumida em suas concessionárias seja proveniente de fontes renováveis (matriz solar ou contratação no Mercado Livre de Energia).
- ***2.3.2. Gestão Hídrica e Reuso:*** Implementação progressiva de sistemas de captação de água da chuva para atividades de limpeza de pátio. Os processos de lavagem de veículos devem adotar prioritariamente sistemas de reuso de água e a utilização exclusiva de produtos químicos biodegradáveis.

3. PILAR SOCIAL (SOCIAL): VALORIZAÇÃO DA DIVERSIDADE E DESENVOLVIMENTO

As pessoas são o motor do Grupo Mult. Pautamos nossas relações sociais na dignidade, no desenvolvimento profissional contínuo e na garantia de ambientes de trabalho seguros e inclusivos.

3.1. Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos

- ***3.1.1. Conexão e Pluralidade:*** Promovemos ativamente a equidade de gênero com foco na liderança feminina, além de incentivar a inclusão de Pessoas com Deficiência (PCDs), pluralidade étnico-racial e de orientações. O Grupo Mult compreende que a diversidade de perspectivas enriquece as relações comerciais e o ambiente de trabalho.
- ***3.1.2. Direitos Humanos na Cadeia de Valor:*** O Grupo Mult adota tolerância zero contra qualquer forma de trabalho infantil, análogo à escravidão ou degradante, estendendo essa exigência de conformidade a todos os seus fornecedores de peças, serviços e montadoras parceiras.

3.2. Saúde e Segurança Ocupacional

- ***3.2.1. Conformidade e Proteção:*** O uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) é estritamente obrigatório em todas as oficinas, laboratórios de tintas e áreas de manutenção. Há tolerância zero para a negligência quanto às normas de segurança do trabalho.

- ***3.2.2. Acolhimento à Gestante:*** Garantimos programas específicos de acolhimento, estabilidade, assistência e adequação de funções para colaboradoras gestantes, assegurando o afastamento imediato de atividades que envolvam agentes químicos insalubres ou esforço físico incompatível.

3.3. Educação ao Cliente e Bem-Estar

- ***3.3.1. Conscientização no Pós-Venda:*** Nossas equipes comerciais e técnicas de pós-venda são treinadas para orientar os clientes sobre a importância da manutenção preventiva como fator de redução de emissões e sobre o descarte correto de componentes substituídos.
- ***3.3.2. Desenvolvimento e Clima Organizacional:*** Investimento contínuo em capacitação técnica, comportamental e programas de qualidade de vida, assegurando o equilíbrio saudável entre a vida pessoal e a profissional de nossos colaboradores.

4. PILAR DE GOVERNANÇA (GOVERNANCE): INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA CORPORATIVA

A Governança é o alicerce ético que sustenta a perenidade do grupo e a confiança de acionistas, montadoras, clientes e órgãos reguladores.

4.1. Estrutura de Decisão Ética e Accountability

- ***4.1.1. Independência e Ética:*** Os processos de tomada de decisão no Grupo Mult são pautados pela transparência e independência, garantindo que os valores institucionais do grupo prevaleçam sobre quaisquer interesses individuais ou de curto prazo.
- ***4.1.2. Prestação de Contas (Accountability):*** Realização de auditorias periódicas, tanto na gestão financeira quanto nos inventários de destinação de resíduos ambientais (Manifestos de Transporte de Resíduos - MTR), assegurando a conformidade legal irrestrita.

4.2. Conformidade Legal e Treinamentos Mandatórios

- ***4.2.1. Prevenção à Corrupção e Lavagem de Dinheiro:*** Todos os colaboradores, com especial ênfase nas equipes de Vendas, Pós-Venda e Financiamentos & Seguros (F&I), passam por treinamentos periódicos obrigatórios sobre conformidade, combate à corrupção e prevenção à lavagem de dinheiro.
- ***4.2.2. Proteção de Dados (LGPD):*** Implementação contínua de medidas técnicas e administrativas para salvaguardar os dados pessoais e financeiros de nossos clientes e colaboradores, em estrita observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.3. Certificações, Padrões de Montadoras e Canal de Denúncias

- ***4.3.1. Selo de Qualidade Grupo Mult:*** Todas as concessionárias do grupo têm o dever de cumprir rigorosamente os padrões operativos exigidos pelas respectivas montadoras, buscando a conformidade com as diretrizes das normas ISO 9001 (Qualidade) e ISO 14001 (Gestão Ambiental).
- ***4.3.2. Canal de Ética e Ouvidoria:*** O Grupo Mult disponibiliza a todos os seus colaboradores, clientes e terceiros um Canal de Ética seguro e confidencial. Este canal permite o relato anônimo de quaisquer condutas que violem esta Política, o Código de Conduta ou a legislação vigente, sendo assegurada a não retaliação ao denunciante de boa-fé.

5. DIRETRIZES DE MEDIÇÃO E MONITORAMENTO (KPIs)

Pilar	Indicador de Sucesso (KPI)	Meta Institucional
Ambiental	Rastreabilidade de Resíduos Perigosos (OLUC, Baterias, Filtros)	100% de destinação comprovada via MTR / Certificados
Ambiental	Consumo de Energia Renovável	Atingir 100% de abastecimento por fontes limpas
Social	Uso de EPIs e Acidentes de Trabalho nas Oficinas	Zero incidentes graves / 100% de conformidade em auditoria
Social	Índice de Diversidade e Liderança Feminina	Aumento progressivo anual na liderança e contratações
Governança	Treinamentos de Anticorrupção, LGPD e F&I	100% dos colaboradores elegíveis treinados anualmente

6. MATRIZ DE CORRELAÇÃO: POLÍTICA ESG VS NORMAS ISO

Item da Política	Norma ISO de Referência	O que a ISO exige e como controlamos
2.1 e 2.3 (Resíduos, Efluentes, Energia e Água)	ISO 14001:2015 (Gestão Ambiental)	Exige o controle do ciclo de vida dos aspectos ambientais. Nossa resposta será o controle dos MTRs (Manifestos de Transporte de Resíduos) e relatórios de ecoeficiência.
3.2 (Saúde, Segurança e Uso de EPIs)	ISO 45001:2018 (Saúde e Segurança Ocupacional)	Exige a mitigação de riscos e proteção do trabalhador. Será controlada via relatórios de entrega de EPIs e auditorias de campo da oficina.
4.1 e 4.3 (Processos, Auditorias e Canal de Ética)	ISO 9001:2015 (Gestão da Qualidade)	Exige a padronização de processos, foco no cliente e melhoria contínua. As montadoras exigem esse padrão para manter a concessão das bandeiras.

7. RELATÓRIO DE EVIDÊNCIAS PRÁTICAS E OPERACIONAIS: VERIFICAÇÃO VISUAL E AUDITORIA DE PROCESSO DE CAMPO

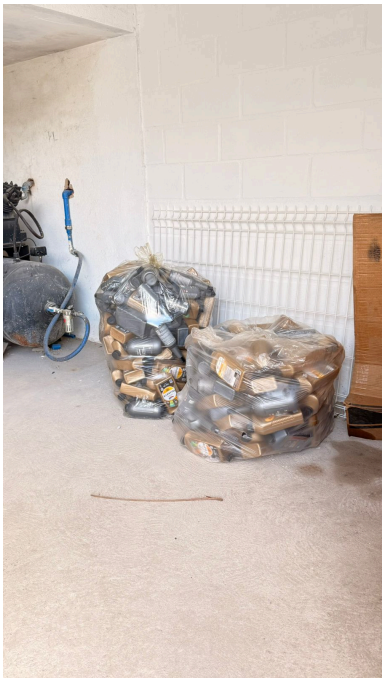
Este capítulo compõe o registro de práticas reais e infraestrutura operacionalizadas nas revendas do Grupo Mult, servindo como documento de comprovação técnica para fins de auditoria interna, certificações ambientais (padrão ISO 14001) e comprovação das diretrizes descritas nesta Política.

7.1. Processo de Coleta, Acondicionamento e Descarte de Resíduos Classe I

O fluxo operacional de resíduos perigosos e contaminados na oficina da unidade segue protocolos severos de isolamento para evitar vazamento direto no solo, conforme as diretrizes do item **2.1** desta política.

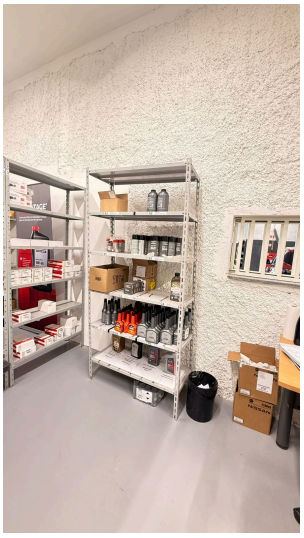
- **Segregação e Armazenamento Inicial Estanque >** As oficinas contam com tambores estanques devidamente rotulados e protegidos por revestimento interno para evitar oxidação ou corrosão.O ciclo operacional do descarte de resíduos Classe I culmina em um protocolo seguro de acondicionamento temporário seguido pela destinação periódica:
    - Após o preenchimento total de cada tonel de descarte, as sacolas plásticas reforçadas e impermeáveis são **completamente seladas** para evitar a emanação de gases químicos nocivos e vazamento de resquícios líquidos.
    - Os materiais selados e estocados temporariamente em local coberto são recolhidos por parceiro homologado **toda semana**, com a emissão obrigatória do respectivo Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR).



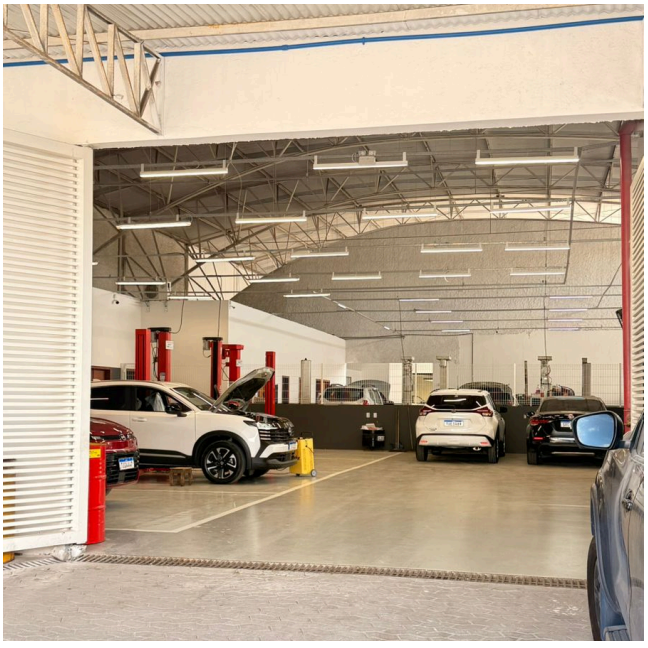




- **Mecanismos de Drenagem e Segurança Contra Vazamentos >** Para zerar o risco de gotejamento na pista de trabalho da oficina, são utilizados equipamentos portáteis de extração de fluidos diretamente conectados ao veículo, além de infraestrutura de contenção sob as áreas de descarte. Adicionalmente, toda a área da oficina é organizada e sinalizada para assegurar que o armazenamento temporário de todos os itens rotulados, segregados e separados (como filtros usados, embalagens plásticas residuais e panos contaminados) ocorra em estrita conformidade com as normas ambientais. Essa setorização sistemática impede a mistura acidental de classes de resíduos e garante a organização impecável do ambiente de trabalho técnico durante a jornada diária de manutenção.

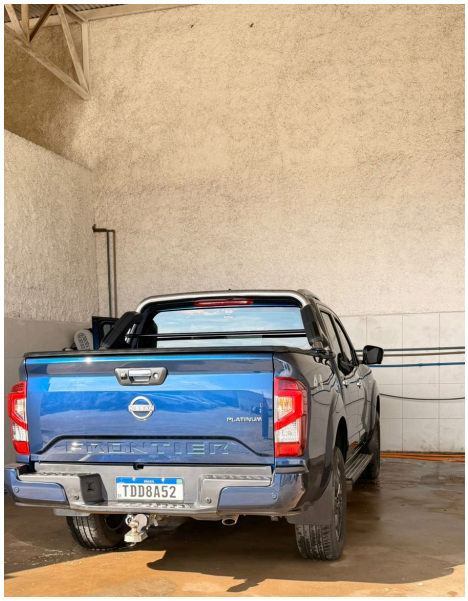


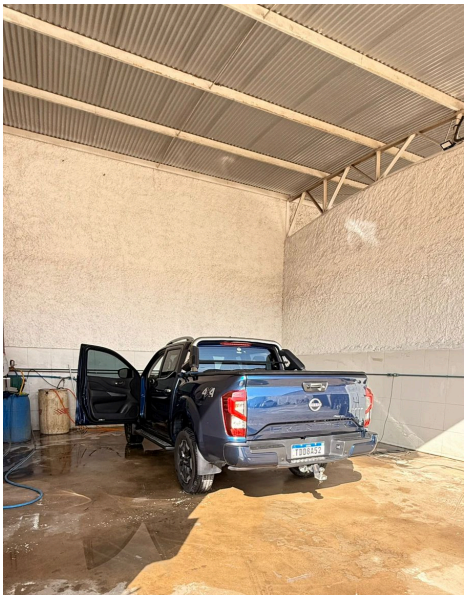



- **Coleta Seletiva Integrada (Resíduos Comuns e Recicláveis) >** Para materiais não perigosos gerados tanto na oficina quanto no showroom (papéis, plásticos de embalagens limpas, copos e resíduos comuns), a revenda dispõe de estações de coleta seletiva categorizadas por cores.



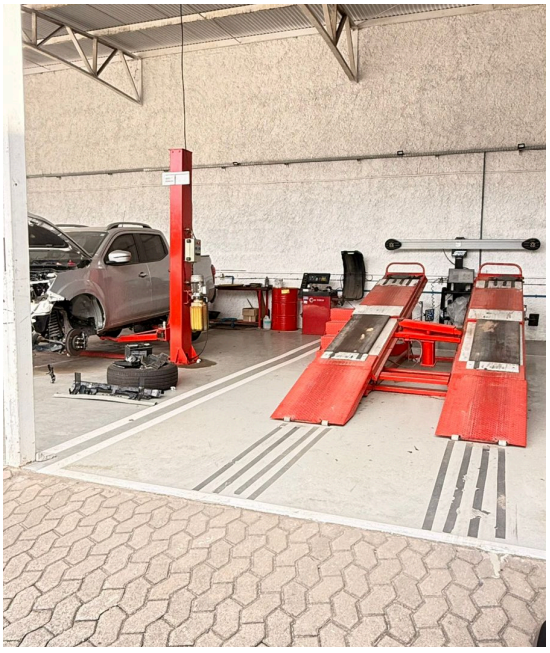
- **Infraestrutura de Ventilação e Controle da Qualidade do Ar >** Cumprindo o disposto no item 2.2.2 sobre exaustão ocupacional, a oficina utiliza mecanismos ativos e passivos que mantêm a circulação contínua do ar, dissipando o calor e eventuais particulados em suspensão.
    - Ventilação Ativa: Instalação de ventiladores mecânicos de alto impacto e exaustores industriais direcionais.
    - Ventilação Passiva: Oficinas projetadas com pé-direito alto elevado e abertura integral dos portões de serviço, facilitando o fluxo natural de correntes de ar.



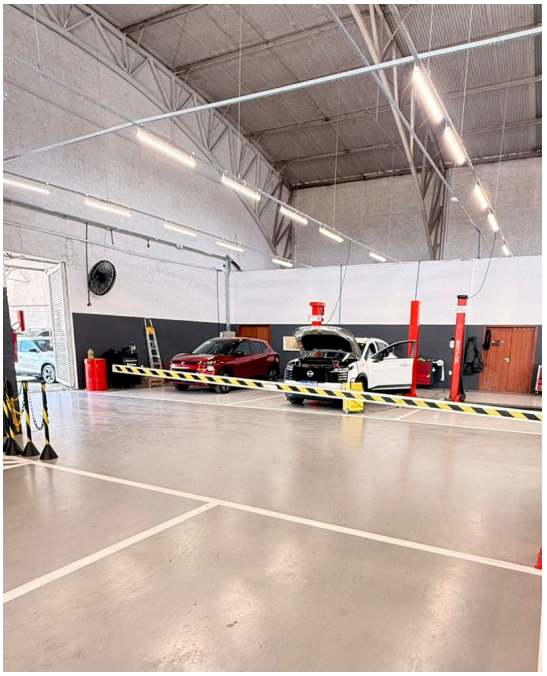


- **Gestão Hídrica: Cabine de Lavagem Sustentável >** De acordo com as diretrizes do item 2.3.2 para preservação dos recursos naturais, o processo de acabamento e pós-venda da revenda conta com uma estrutura fechada dedicada à estética e lavagem automotiva.
    - Isolamento de Respingo: Cabines com fechamento lateral para evitar a dispersão de neblina de água com sabão para a oficina.
    - Produtos Biodegradáveis: Utilização controlada de compostos químicos que não agridem o meio ambiente.









ANEXO A DO ANEXO III - Política ESG
TERMO DE CIÊNCIA E RECEBIMENTO

Declaro, para os devidos fins de direito, que recebi um exemplar digital/impresso da Política de Sustentabilidade Corporativa (ESG) do Grupo Mult (Instrumento nº 006/2026). Estou plenamente ciente de que o teor de suas normas, diretrizes e proibições passa a integrar o meu contrato individual de trabalho para todos os fins legais, comprometendo-me a observar e cumprir integralmente as suas normas na execução diária de minhas funções operacionais e administrativas.

Cidade/Estado: _____, _____ de _____ de 20_____.
Nome Completo do Colaborador: _____
CPF: _____ Cargo: _____

_____
Assinatura do Colaborador

ANEXO IV - Política PDL/FT

1. ESCOPO E DIRETRIZES GERAIS

1.1. Objetivo

Esta Política estabelece as diretrizes, procedimentos e controles internos para assegurar o estrito cumprimento das normas de prevenção à Lavagem de Dinheiro (LD), ao Financiamento do Terrorismo (FT) e ao Financiamento da Proliferação de Armas de Destruição em Massa (P). O objetivo é mitigar o risco de o Grupo Mult ser utilizado, direta ou indiretamente, para a ocultação ou integração de ativos de origem ilícita, protegendo a reputação, a higidez financeira e a integridade dos negócios do Grupo.

1.2. Campo de Aplicação

As disposições deste normativo aplicam-se integralmente a:

- **Todas as concessionárias**, revendedoras de veículos novos e seminovos, e marcas do Grupo Mult;
- **Todos os colaboradores** (diretores, administradores, conselheiros, funcionários efetivos e estagiários);
- **Fornecedores, parceiros comerciais, prestadores de serviços, frotistas e demais terceiros** que possuam relacionamento comercial com o Grupo.

1.3. Arcabouço Normativo e Regulatório

O **Grupo Mult** submete-se à legislação brasileira e às regras das autoridades supervisoras, adotando também as melhores práticas internacionais recomendadas pelo Grupo de Ação Financeira Internacional (GAFI). O arcabouço base deste documento compreende:

- **Lei 9.613/1998 >** dispõe sobre os crimes de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores; a prevenção da utilização do sistema financeiro para os ilícitos previstos nesta Lei; cria o Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF e dá outras providências;
- **Lei 12.683/2012 >** altera a Lei 9.613/1998, para tornar mais eficiente a persecução penal dos crimes de lavagem de dinheiro;
- **Lei 12.846/2013 >** dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências;
- **Decreto 11.129/2022** > que substitui o **Decreto 8.420/2015: Regulamenta a Lei no 12.846**, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira;
- **Decreto 8.264/2014 >** que regulamenta a Lei 12.741/2012, dispõe sobre as medidas de esclarecimento ao consumidor quanto à carga tributária incidentes sobre mercadorias e serviços;
- **Lei 13.111/2015 >** que dispõe sobre a obrigatoriedade de os empresários que comercializam veículos automotores informarem ao comprador o valor dos tributos incidentes sobre a venda e a situação de regularidade do veículo quanto a furto, multas, taxas anuais, débitos de impostos, alienação fiduciária ou quaisquer outros registros que limitem ou impeçam a circulação de veículo;

- **Lei 12.529/2011 >** que estrutura o sistema brasileiro de defesa da concorrência, dispõe sobre a prevenção e repressão a infrações contra a ordem econômica, orientada pelos ditames constitucionais de liberdade de iniciativa, livre concorrência, função social da propriedade, defesa dos consumidores e repressão ao abuso do poder econômico;
- **Lei 8.132/1990 >** que altera a **Lei 6.729/1979:** que dispõe sobre a concessão comercial entre produtores e distribuidores de veículos automotores de via terrestre (Lei Ferrari);
- **Lei 13.260/2016 >** Regulamenta o disposto no inciso XLIII do art. 5º da Constituição Federal, disciplinando o terrorismo, tratando de disposições investigatórias e processuais e reformulando o conceito de organização terrorista; e altera as **Leis 7.960/89 e 12.850/13**.
- **Decreto 7.722/2012 >** Dispõe sobre a execução no Território Nacional das Resoluções nº 1540/2004, e nº 1977/2011, adotadas pelo Conselho de Segurança das Nações Unidas em 28 de abril de 2004 e em 20 de abril de 2011, as quais dispõem sobre o combate à proliferação de armas de destruição em massa e sobre a vigência do Comitê 1540.
- **Lei 13.810/2019 >** Dispõe sobre o cumprimento de sanções impostas por resoluções do Conselho de Segurança das Nações Unidas, incluída a indisponibilidade de ativos de pessoas naturais e jurídicas e de entidades, e a designação nacional de pessoas investigadas ou acusadas de terrorismo, de seu financiamento ou de atos a ele correlacionados; e revoga a **Lei nº 13.170/2015**;
- **Decreto n° 5.640/2005 >** Promulga a Convenção Internacional para Supressão do Financiamento do Terrorismo, adotada pela Assembleia-Geral das Nações Unidas em 9 de dezembro de 1999 e assinada pelo Brasil em 10 de novembro de 2001;
- **Resolução COAF n° 25/2013 >** Dispõe sobre os procedimentos a serem adotados pelas pessoas físicas ou jurídicas que comercializem bens de luxo ou de alto valor ou intermedeiem a sua comercialização, na forma do § 1º do art. 14 da **Lei nº. 9.613, de 03/03/98**;
- **Resolução COAF n° 31/2019 >** Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pelas pessoas físicas e jurídicas reguladas pelo Coaf, na forma do §1° do art. 14 da **Lei n° 9.613/1998**, para cumprimento de sanções impostas nos termos da **Lei nº 13.810/ 2019**; e para as comunicações de que trata o **art. 11 da Lei nº 9.613/1998**, relacionadas a terrorismo e seu financiamento;
- **Resolução COAF nº 32/2020** > Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pelas pessoas físicas e jurídicas reguladas pelo Coaf, em decorrência do contido no § 1º do art. 14 da Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, relativamente a operações ou propostas de operações ligadas ao terrorismo ou seu financimento.
- **Resolução COAF n° 36/2021 >** Disciplina a forma de adoção de políticas, procedimentos e controles internos de prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo e ao financiamento da proliferação de armas de destruição em massa que permitam o atendimento ao disposto nos artigos 10 e 11 da Lei nº 9.613/1998, por aqueles que se sujeitem, nos termos do seu art. 14, § 1º, à supervisão do Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF.
- **Instrução Normativa nº 6/2021 >** Estabelece parâmetros para que se admita a dispensa prevista no art. 13 da Resolução nº 36, de 10 de março de 2021, do Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf).
- **Resolução COAF nº 40/2021 >** Dispõe sobre procedimentos a serem observados, em relação a

pessoas expostas politicamente, por aqueles que se sujeitam à supervisão do Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf) na forma do § 1º do art. 14 da Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998. Após a entrada em vigor desta resolução, fica revogada a Resolução nº 29, de 7 de dezembro de 2017, do COAF.

- **Instrução Normativa nº 5/2020 >** Divulga os procedimentos a serem observados para o cadastramento e a atualização do cadastro, no Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf), daqueles que se sujeitam à sua supervisão, na forma dos artigos 10, IV, e 14, § 1°, da **Lei nº 9.613/1998.**
- **Instrução Normativa nº 7/2021 >** Divulga instruções complementares para o cumprimento de deveres de comunicação ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF por parte daqueles que, na forma do **§ 1º do art. 14 da Lei nº 9.613/1998**, se sujeitam à sua supervisão nos termos da sua Resolução nº 25/2013, referente aos supervisionados que comercializem bens de luxo ou de alto valor ou intermedeiem a sua comercialização;

Além disso, o **Grupo Mult** segue as diretrizes internacionais de combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, conforme recomendadas pelo **Grupo de Ação Financeira Internacional (GAFI).**

2. GLOSSÁRIO CORPORATIVO

Para a correta interpretação e aplicação desta Política, adotam-se as seguintes definições:

- **Lavagem de Dinheiro (LD):** Processo dinâmico estruturado em três fases interdependentes — Colocação (introdução do recurso ilícito na economia formal), Ocultação (fracionamentos, transferências ou compras de bens como veículos para disfarçar a trilha de auditoria) e Integração (retorno dos ativos à economia com aparência legítima).
- **Financiamento do Terrorismo (FT):** Ato de prover, coletar ou intermediar recursos (de fontes lícitas ou ilícitas) com a intenção ou ciência de que serão utilizados para planejar, apoiar ou executar atos terroristas por indivíduos ou organizações.
- **Financiamento da Proliferação de Armas de Destruição em Massa (P):** Fornecimento de fundos ou serviços financeiros para a fabricação, aquisição, posse, exportação ou transbordo de armas nucleares, químicas ou biológicas e seus respectivos vetores de lançamento.
- **Due Diligence:** Procedimento investigativo e avaliativo de informações cadastrais, reputacionais e financeiras de uma pessoa física ou jurídica antes e durante o estabelecimento de relações comerciais ou contratuais.
- **Programas de Conhecimento ("Know Your..."):**
  - **KYC (Know Your Customer / Conheça seu Cliente):** Coleta, validação e monitoramento contínuo dos dados de clientes e suas transações para mapear a compatibilidade financeira com o perfil econômico.
  - **KYE (Know Your Employee / Conheça seu Colaborador):** Mitigação de riscos internos por meio do acompanhamento de antecedentes, conduta ética e evolução patrimonial de colaboradores.

  - **KYS (Know Your Supplier/Conheça seu Fornecedor) ou KYP (Know Your Partner/Conheça seu Parceiro):** Qualificação de fornecedores e parceiros comerciais para garantir a conformidade legal e impedir elos com redes criminosas.

- **Beneficiário Final:** Pessoa física que, em última análise, de forma direta ou indireta, possui, controla ou influencia significativamente uma pessoa jurídica, ou em nome da qual uma transação é conduzida.
- **Pessoa Exposta Politicamente (PEP):** Agentes públicos que desempenham ou desempenharam funções públicas relevantes nos últimos 5 anos, no Brasil ou no exterior, bem como seus familiares e colaboradores próximos.
- **GRI (Governance, Risk, and Compliance)**: significa Governança, Risco e Conformidade e refere-se a um conjunto de práticas e processos que ajudam as empresas a gerenciar sua governança corporativa, os riscos a que estão expostas e conformidade com regulamentações externas e internas. No contexto de PLD/FTP, o GRI envolve a implementação de políticas e controles internos para garantir que a organização cumpra todas as leis e normas aplicáveis e minimize os riscos de envolvimento com atividades ilícitas.
- **Tipping-off (Vedação ao Vazamento):** Proibição legal e absoluta de dar ciência ao cliente ou a terceiros de que uma operação está sendo analisada ou foi comunicada ao COAF.
- **ATCT (Autorização para Transferência de Crédito a Terceiros):** Instrumento jurídico de conformidade obrigatório, com força de título executivo extrajudicial, utilizado para identificar, formalizar e validar a origem dos recursos financeiros quando o pagamento de uma transação for realizado por uma pessoa (física ou jurídica) diversa daquela em nome de quem o veículo será faturado. Sua aplicação torna-se mandatória sempre que a somatória dos aportes financeiros do terceiro atingir ou ultrapassar o limite estabelecido nesta política.

3. PROGRAMA DE IDENTIFICAÇÃO E DILIGÊNCIA DE CLIENTES

3.1. Obrigatoriedade e Limites de Triagem

Todas as transações comerciais do Grupo Mult devem ser formalizadas através dos sistemas internos integrados, observando os seguintes níveis de diligência com base no valor da proposta ou operação:

- **Operações abaixo de R$ 5.000,00:** Cadastro simplificado contendo dados básicos de identificação.
- **Operações iguais ou superiores a R$ 5.000,00:** Aplicação obrigatória do **Questionário KYC completo** (Anexo I), com validação de documentos, cruzamento de renda/faturamento presumido com o valor do bem adquirido e consulta em listas restritivas.

3.2. Requisitos Cadastrais Obrigatórios (Vendas e Pós-Vendas)

Nenhuma venda de veículo novo, seminovo, venda direta ou prestação de serviço de alto valor será faturada sem o preenchimento correto dos dados abaixo:

- **Pessoa Física (PF):**
  - Nome completo, CPF e dados do documento de identidade oficial com foto (RG, CNH ou Passaporte/Carteira Civil para estrangeiros) contendo obrigatoriamente o órgão expedidor e a sigla do estado emitente ou, se estrangeiro, dados do passaporte ou carteira civil;

- Endereço residencial completo e atualizado;
- Declaração expressa e consulta sistêmica quanto ao status de Agente Público ou PEP.

- **Pessoa Jurídica (PJ):**
  - Razão Social, Nome Fantasia, CNPJ e endereço da sede social;
  - Identificação completa e atos constitutivos vigentes dos representantes legais e prepostos autorizados com órgão expedidor/estado (ou passaporte se estrangeiro), devidamente nomeados nos atos constitutivos da empresa.;
  - Identificação obrigatória do Beneficiário Final (pessoas físicas com controle final sobre a entidade, dispensada apenas para companhias abertas e cooperativas reguladas, nos termos do COAF) ;
  - Apuração do status de PEP dos sócios administradores e do Beneficiário Final.

- **Dados da Operação:**
  - Descrição técnica do bem, produto ou serviço, valor total, data da transação, forma de pagamento e o meio financeiro utilizado.

3.3. Guarda e Conservação de Arquivos

É dever do Grupo Mult conservar os registros e questionários KYC por **no mínimo 5 (cinco) anos**, contados a partir da conclusão da operação (inclusive termos de cessão de crédito quando existentes), em ambiente seguro, alinhado ao **Art. 10 da Lei nº 9.613/1998.**

4. OBRIGATORIEDADE DE PAGAMENTOS POR TERCEIROS

4.1. Diretrizes de Compliance e Governança: Pagamentos por Terceiros

Com o objetivo de mitigar riscos operacionais, garantir a conformidade fiscal e assegurar a máxima transparência nas transações financeiras, estabelecemos o seguinte conjunto de diretrizes obrigatórias.
As regras abaixo aplicam-se a todas as operações comerciais em que a origem dos recursos financeiros advenha de uma pessoa (física ou jurídica) distinta daquela que figurará como titular do faturamento (cliente final).

I. **Identificação e Rastreabilidade:** É obrigatório identificar e formalizar a relação jurídica e de proximidade existente entre o cliente comprador e o terceiro pagador antes da emissão da nota fiscal.

II. **Custódia Digital no Sistema Holmes:** A equipe responsável pela formalização da venda deve, obrigatoriamente, realizar o upload e arquivamento de uma cópia legível do documento de identidade oficial com foto (CPF e RG, ou CNH) do terceiro pagador dentro do sistema HOLMES, atrelando-o ao dossiê digital do chassi correspondente.

III. **Obrigatoriedade do ATCT:** Torna-se obrigatória a exigência da **Autorização para Transferência de Crédito a Terceiros** (ATCT), devidamente preenchida e assinada, sempre que o valor financeiro aportado por um mesmo terceiro atinja o teto **igual ou superior a R$ 5.000,00.**

4.2. Critérios de Elegibilidade e Formalização

Para que a operação seja aceita e validada pelas áreas de Controladoria e Financeiro, a relação entre as partes deve seguir critérios estritos de elegibilidade, acompanhada de sua respectiva documentação legal.

- **Parâmetros de Vínculo Plausível:** Para fins de validação pelas áreas de Controladoria e Financeiro, considera-se justificativa plausível para o pagamento por terceiros os seguintes critérios de relacionamento demonstrável:
    - Grau de Parentesco: Avós, pais, filhos, netos, irmãos e cônjuge.
    - Vínculo Corporativo (PJ): Sócio, representante legal, procurador ou acionista.

ATENÇÃO: *Para operações que envolvam transferência de **crédito de terceiros**, torna-se **obrigatória a redação e assinatura de uma carta/termo de cessão de crédito (ATCT)**, na qual tanto o cliente adquirente quanto o terceiro cedente devem assinar de forma conjunta.*

5. DILIGÊNCIA INTERNA E DE TERCEIROS (KYE, KYS E GRC)

O Grupo Mult adota uma abordagem baseada em risco (ABR) para garantir que seus elos internos e externos estejam alinhados às diretrizes de integridade:

- **KYE:** A área de Recursos Humanos, sob supervisão do Compliance, efetuará pesquisas de antecedentes e monitoramento periódico de conduta de colaboradores, promovendo uma cultura permanente de PLD/FTP através de treinamentos contínuos e obrigatórios.
- **KYS:** O setor de Compras manterá o cadastro de fornecedores qualificado. Empresas constituídas recentemente, sem histórico de mercado ou com estruturas societárias opacas, serão submetidas à *Due Diligence* de Compliance aprofundada antes de qualquer contratação.
- **Novas Tecnologias e Produtos:** Conforme a Resolução COAF nº 36/2021, a Controladoria avaliará previamente os riscos de PLD/FTP de novos modelos de negócios, canais digitais ou novas modalidades de pagamento adotadas pelo Grupo antes do seu lançamento.

6. MONITORAMENTO DE OPERAÇÕES E SINAIS DE ALERTA

As áreas operacionais e de Controladoria devem monitorar continuamente as transações e as propostas de negócios, suspendendo preventivamente operações e acionando o Compliance imediatamente ao identificar as seguintes situações de alerta:

6.1. Alertas Relacionados ao Comportamento do Cliente

- **Resistência ou recusa em fornecer informações cadastrais**, documentos de identificação ou justificativas econômicas para a transação;
- **Fornecimento de documentos com indícios de adulteração ou falsidade**;
- **Cliente que demonstra total desinteresse quanto ao preço do veículo,** opcionais ou condições de entrega, exigindo apenas a conclusão célere da compra.

6.2. Alertas Relacionados a Meios de Pagamento e Devoluções

- **Pagamentos "picados" em espécie,** utilização de múltiplos aportes de valores fracionados em moeda corrente (dinheiro vivo) para liquidar um único processo de venda, com claro intuito de burlar limites regulatórios.
- **Depósitos sem identificação** ou depósitos em dinheiro vivo diretamente nas contas correntes do Grupo Mult sem a devida identificação do real pagador/depositante.
- **Uso de múltiplas fontes sem motivo.** Liquidação financeira estruturada de forma mista (combinação injustificada de boleto bancário + espécie + depósitos variados) sem uma fundamentação econômica ou lógica comercial transparente.
- **Pagamentos efetuados por terceiros sem vínculo** de parentesco direto (avós, pais, filhos, netos, irmãos, cônjuge) ou sem vínculo societário devidamente justificado com o cliente comprador;
- **Solicitações de cancelamento da compra** com pedido de devolução do valor a maior, ou reembolso direcionado para conta bancária de terceiros sem justificativa econômica plausível. Os estornos ou devoluções de valores não serão classificados como suspeitos de LDFTP quando a devolução for de valor inferior a R$ 5.000,00, quando não houver histórico de pagamento em espécie na referida operação, ou quando o motivo do distrato decorrer de inteira responsabilidade operacional do Grupo Mult (ex.: impossibilidade de entrega do veículo por questões logísticas ou internas).
- **Incompatibilidade Patrimonial** em operações de compra e propostas comerciais cujos valores não condizem com a capacidade financeira aparente, ocupação declarada ou faturamento presumido do cliente, do terceiro pagador ou da entidade empresarial envolvida.

6.3. Alertas Relacionados à Modalidade Frotista / Venda Direta

- **Aquisição de veículos em lote** ("modalidade frotista") por pessoa física, com exceção de casos legais comprovados (PCD, Produtor Rural e Taxista, com volume compatível com a capacidade econômica);
- **Venda frotista para empresas recém-constituídas**, cuja atividade econômica declarada não guarde nenhuma relação com o uso de frotas ou cujo patrimônio seja manifestamente incompatível com a compra realizada.
- **Exceções Legais para Pessoa Física:** As aquisições de veículos em lote ou venda direta por Pessoa Física não levantarão suspeitas automáticas de LDFTP quando enquadradas rigorosamente nas condições e isenções previstas em lei para:
    - Pessoa com Deficiência (PCD),
    - Produtor Rural
    - Taxista
    - Decorrentes de campanhas comerciais específicas de fábrica voltadas para CPFs. Em todos os casos, as áreas de controle avaliarão a quantidade de veículos adquirida dentro do período de 1 (um) ano em face da capacidade econômica presumida do comprador.

7. COMUNICAÇÕES OBRIGATÓRIAS AO COAF

As comunicações ao COAF são efetuadas por meio do sistema SISCOAF pelas áreas de Controladoria e Financeiro. O Grupo adota dois fluxos distintos de comunicação:

7.1. Comunicação Automática (CO)

Devem ser reportadas ao COAF no **prazo de 24 horas**, de forma objetiva e factual, **independentemente de análise de suspeita**, as transações de comercialização de veículos, peças ou serviços que envolvam:

- Pagamento ou recebimento em moeda em espécie (dinheiro vivo) ou equivalentes de valor **igual ou superior a R$30.000,00**, considerado individualmente ou na somatória acumulada em um período de 6 (seis) meses por um mesmo cliente;
- Depósitos em espécie nas contas do Grupo Mult de valor **igual ou superior a R$30.000,00** acumulados em 6 meses;
- Pagamentos com transferência de cessão de crédito de terceiros em espécie **acima de R$30.000,00**, reportando os dados do adquirente e do cedente.

7.2. Comunicação de Operação Suspeita (COS)

A Controladoria analisará as operações que ativarem **sinais de alerta (*red flags*)**. Confirmados os indícios de atipicidade, a comunicação de suspeita de LD será enviada no prazo **de 24 horas** a contar da decisão de classificação do Comitê de GRC.

- **Regra de Materialidade para Alertas PEP e Devoluções:** Operações envolvendo clientes PEP e agentes públicos com recursos em espécie, bem como operações com cancelamentos/devoluções suspeitas, serão submetidas à análise aprofundada se o somatório das transações for **igual ou superior a R$ 5.000,00** no período de 6 meses. Abaixo deste patamar ou quando o distrato decorrer de falha operacional exclusiva do Grupo Mult, a suspeita automatizada é afastada.

8. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES E AVALIAÇÃO INTERNA DE RISCOS

A estrutura de Governança de PLD/FTP do Grupo Mult opera sob o modelo de responsabilidade compartilhada e segregada por níveis de alçada, abrangendo desde o corpo estratégico até as pontas operacionais.

8.1. Diretrizes da Avaliação Interna de Riscos (Abordagem Baseada em Risco - ABR)

O Grupo Mult realiza e documenta uma **Avaliação Interna de Riscos abrangente**, cujo objetivo é identificar, mitigar e mensurar a probabilidade de ocorrência e a magnitude dos impactos dos riscos de **Lavagem de Dinheiro, Financiamento do Terrorismo e da Proliferação (LD/FTP).** Esta avaliação deve observar os seguintes critérios:

- **Segmentação de Perfis de Risco:** Considerar os riscos específicos inerentes aos perfis dos clientes; aos modelos de negócio e canais de tecnologia operados pelo Grupo; às variáveis de localização geográfica das concessionárias (incluindo praças como Governador Valadares/MG); às características pormenorizadas das transações (formas e meios de pagamento, instrumentos ou

tecnologias); e aos colaboradores, prestadores de serviços e parceiros em geral.

- **Categorização e Controles:** Definir categorias de risco que balizem a aplicação de procedimentos reforçados para os cenários de maior exposição, e mitigados ou simplificados para as operações de baixa criticidade.
- **Extensão Societária:** Estender proporcionalmente os critérios de identificação, qualificação e classificação quanto ao risco aos administradores e sócios de clientes pessoa jurídica, bem como a seus prepostos, procuradores ou representantes envolvidos no negócio.
- **Vigência e Divulgação:** A Avaliação Interna de Riscos deve ser documentada, aprovada por ao menos um administrador formalmente designado, revisada de maneira ordinária a cada 2 (dois) anos — ou extraordinariamente em caso de alterações significativas nos perfis de risco do mercado — e divulgada a colaboradores e terceiros em linguagem clara e acessível.

8.2. Atribuições e Responsabilidades por Nível de Alçada

I. **Alta Administração:**

- **Implementação e Governança:** Responsável pela instituição, monitoramento e sustentação contínua da Política de PLD/FTP em nível institucional.
- **Validação Normativa:** Aprovar formalmente a Política Corporativa e a Avaliação Interna de Riscos de PLD/FTP do Grupo Mult.
- **Garantia de Meios:** Propiciar os recursos financeiros, tecnológicos e humanos necessários para que as áreas de Compliance e Operações assegurem o estrito cumprimento legal.

II. **Áreas de Controladoria e Compliance**

As áreas de Controladoria e Financeiro atuam de forma centralizada como responsáveis diretas pela execução desta Política, competindo-lhes:

- **Análise e Emissão de Pareceres:** Receber, apurar e emitir pareceres conclusivos acerca de quaisquer demandas relacionadas ao descumprimento de leis, desta Política, de normas internas e das diretrizes do Código de Conduta Ética do Grupo Mult levadas à mesa em comitês estratégicos.
- **Tratamento de Ocorrências:** Analisar minuciosamente as situações de desconformidade ou transações suspeitas identificadas nos monitoramentos diários das lojas ou em auditorias dirigidas.
- **Gestão de Riscos e Combate à Corrupção:** Desenvolver, implementar e revisar as medidas anticorrupção, de prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo, da proliferação e do relacionamento com o Poder Público, de modo adaptado e proporcional ao porte, às filiais e às especificidades operacionais do Grupo.
- **Manutenção de Manuais e Normas**: Zelar pela conformidade integrada, mantendo manuais, controles internos de validação financeira e a presente Política rigorosamente atualizados perante as regulamentações vigentes do COAF e demais instâncias reguladoras.
- **Divulgação e Orientação:** Orientar e disseminar amplamente esta Política, suas normas de conduta e seus procedimentos técnicos associados a todo o ecossistema do Grupo (colaboradores diretos, indiretos e parceiros comerciais).

- **Monitoramento Regulatório (SISCOAF):** Centralizar e conduzir a análise técnica das comunicações (CO/COS) direcionadas ao COAF, além de monitorar o cumprimento das rotinas fiscais e acessórias obrigatórias.

III. **Área de Recursos Humanos (Diligência Interna e Capacitação):**

- **Programa Permanente de Treinamentos:** Prover e estruturar em parceria com o Compliance programas contínuos, periódicos e de amplo alcance (em formato presencial e online) voltados à promoção ativa da cultura organizacional de PLD/FTP, Anticorrupção e Ética, garantindo o acesso às orientações legais vigentes de forma ajustada às atividades operacionais específicas desempenhadas pelas equipes.
- **Procedimento de KYE (Know Your Employee):** Adotar rotinas de devida diligência, checagem e monitoramento na triagem, seleção, contratação e manutenção do quadro de pessoal e prestadores terceirizados do Grupo Mult, avaliando potenciais riscos de conduta internos.

IV. **Corpo Operacional, Vendas, Faturamento e Pós-Vendas (Concessionárias e Filiais)**

- **Identificação na Ponta:** Executar fielmente as rotinas de identificação, coleta e validação de dados de clientes (PF/PJ), representantes e beneficiários finais no ato da formalização de qualquer venda ou prestação de serviço.
- **Execução das Regras de Terceiros e Holmes:** Cumprir as ordens de checagem documental de terceiros pagadores, garantindo a guarda legível de seus documentos no sistema **Holmes** e exigindo o preenchimento integral do **ATCT** sempre que os limites de acumulação de valores (R$5.000,00) forem alcançados.
- **Monitoramento Primário e Sigilo:** Notificar imediatamente o gestor direto e a Controladoria sobre a incidência de qualquer sinal de alerta (*red flag*) ou anomalia em pagamentos, guardando o mais estrito sigilo sobre a triagem interna e vedando qualquer tipo de vazamento (*tipping-off*) de informações ao cliente ou a terceiros.
- **Responsabilização por Descumprimento:** O não cumprimento das diretrizes de coleta documental, o preenchimento inadequado de sistemas de controle ou a omissão diante de operações atípicas configuram **falta grave**, sujeitando o colaborador ou parceiro terceirizado às penalidades administrativas, demissionais por justa causa e criminais aplicáveis.

8.3. Procedimento Operacional de Resposta Rápida (Como Agir na Ponta)

- **Preservação do Sigilo e Mitigação de Conflitos:** Diante de uma suspeita de Lavagem de Dinheiro (LD), o vendedor ou atendente não deve, sob nenhuma hipótese, externar desconfiança, dar detalhes ou informar o cliente (estrita observância à proibição de Tipping-off). A venda deve ser processada normalmente e, ato contínuo, o gestor imediato e a Controladoria devem ser formalmente notificados para análise de risco.
- **Suspensão Imediata (Casos de FTP e Fraude Cadastral):** Se a suspeita envolver indícios de Financiamento ao Terrorismo (FT), Proliferação de Armas de Destruição em Massa (P), recusa cabal no fornecimento de dados obrigatórios ou apresentação de documentos com claros sinais de

falsidade, o colaborador deve acionar imediatamente o seu gestor de área para auxiliá-lo na suspensão imediata da transação. O fato deve ser reportado em caráter de urgência à Controladoria.

- **Verificação de Listas Restritivas de Terrorismo:** Para o cumprimento das obrigações de monitoramento de FTP, as áreas de controle e os gestores autorizados realizarão consultas ativas de nomes e entidades por meio da base de sanções consolidadas do Conselho de Segurança das Nações Unidas (CSNU), através dos canais de consulta sistêmica oficiais:
  - Lista de pessoas naturais https://scsanctions.un.org/consolidated/
  - Lista de PJ e entidades https://scsanctions.un.org/consolidated/

9. CANAL DE DENÚNCIAS, PENALIDADES E ATUALIZAÇÕES

9.1.Canal de Comunicação de Atipicidades

Qualquer colaborador ou terceiro que presenciar desvios de conduta, fraudes cadastrais internas (incluindo omissões na guarda documental no sistema Holmes ou ocultação de vínculos com terceiros) ou descumprimento deliberado desta Política deve reportar o fato de forma confidencial e segura à área de Controladoria ou por meio dos canais de Compliance instituídos. O anonimato e a não retaliação do denunciante são plenamente assegurados pelo Grupo Mult.

9.2. Diretrizes Gerais de Responsabilização

O descumprimento total ou parcial das diretrizes estabelecidas nesta Política, no Código de Conduta Ética, nas demais normas internas, ou a participação material, intelectual ou omissiva em atos ilícitos de qualquer natureza configurará falta grave. O envolvimento direto ou por negligência em atos lesivos (tais como o fracionamento intencional de valores para burlar o limite acumulado de R$ 5.000,00 do formulário ATCT) sujeitará os infratores — sejam eles colaboradores diretos, gestores, diretores, prestadores de serviços, frotistas ou parceiros terceirizados — às penalidades previstas na legislação brasileira e nas normas institucionais do Grupo Mult.

9.3. Na Esfera Jurídica, Administrativa e Penal (Órgãos Reguladores e Judiciário)

As pessoas físicas e jurídicas que participarem, auxiliarem ou se omitirem diante de práticas de Lavagem de Dinheiro, Financiamento do Terrorismo ou Corrupção estarão sujeitas às sanções aplicadas pelas autoridades competentes (COAF, Ministérios Públicos, Tribunais e órgãos reguladores), que incluem:

I. **Advertência:** Aplicação de advertência formal por escrito pelas instâncias reguladoras devido ao descumprimento de deveres de monitoramento ou cadastro.

II. **Multa Pecuniária Variável**: Aplicação de multas administrativas de caráter punitivo, cujos valores pecuniários são variáveis de acordo com a gravidade da infração e o volume financeiro da operação.

III. **Inabilitação Temporária:** Suspensão ou impedimento temporário do exercício do cargo de administrador, diretor ou conselheiro de empresas ou entidades comerciais.

IV. **Cassação de Autorização:** Perda definitiva da autorização para operação, funcionamento, concessão de marcas ou atividades da pessoa jurídica junto ao mercado.

V. **Reclusão:** Aplicação de penas privativas de liberdade (reclusão) determinadas pelo Poder Judiciário

em âmbito penal, conforme as previsões da Lei nº 9.613/1998 (Crimes de Lavagem de Dinheiro) e do Código Penal Brasileiro.

9.4. No Âmbito Institucional e Trabalhista

Internamente, a apuração de irregularidades ou desvios de conduta será conduzida pelas áreas de Compliance e Recursos Humanos. Uma vez constatada a desconformidade com esta Política, negligência na coleta do KYC, ausência intencional de upload de documentos de terceiros no sistema Holmes, ou omissão em relação a transações de terceiros sem o ATCT, o Grupo Mult aplicará as seguintes medidas disciplinares, de forma profissional e proporcional à gravidade da conduta:

I. **Advertência Verbal:** Chamado de atenção formal e presencial, registrado para acompanhamento de evolução de conduta.

II. **Advertência Escrita:** Notificação formal por escrito, que passa a integrar o prontuário profissional do colaborador.

III. **Suspensão**: Afastamento temporário de suas funções laborais e atividades operacionais, com perda de remuneração proporcional ao período, nos termos da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT).

IV. **Desligamento / Rescisão de Contrato:** Término do vínculo empregatício sem justa causa para colaboradores ou encerramento motivado de contratos comerciais com prestadores de serviços, fornecedores e parceiros terceirizados.

V. **Desligamento / Rescisão de Contrato por Justa Causa:** Demissão motivada imediata do colaborador, fundamentada no Artigo 482 da CLT (por ato de improbidade, incontinência de conduta, mau procedimento ou desídia), sem prejuízo do encaminhamento do dossiê do caso às autoridades policiais e ao Ministério Público para a devida persecução penal.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS E GOVERNANÇA DE ATUALIZAÇÕES

10.1. Compromisso Institucional com a Integridade

O **Grupo Mult** está firmemente comprometido com a integridade, a transparência e a estrita conformidade regulatória, implementando medidas e controles eficazes para prevenir a lavagem de dinheiro, o financiamento do terrorismo e o financiamento da proliferação de armas de destruição em massa. A política de PLD/FTP aqui estabelecida visa proteger o Grupo Mult, suas marcas, seus colaboradores e o sistema financeiro brasileiro contra qualquer tentativa de envolvimento ou instrumentalização em atividades ilícitas.

10.2. Aprovação e Disseminação da Política

A presente política encontra-se formalmente aprovada pela Alta Administração do Grupo Mult, sendo devidamente documentada, mantida e atualizada. Suas diretrizes serão amplamente divulgadas a todos os colaboradores, diretores, prestadores de serviços terceirizados, frotistas e parceiros relevantes, servindo como pilar mandatório para a manutenção das operações do grupo.

10.3. Periodicidade e Governança de Atualizações

Esta política será revisada de forma ordinária a cada **12 (doze) meses** pelas áreas de Controladoria e Compliance, ou extraordinariamente a qualquer tempo em que modificações estruturais no perfil de risco das empresas do Grupo Mult — tais como fusões, aquisições, alterações de bandeiras, entrada em novas praças geográficas ou novas exigências da legislação nacional e internacional — demandem adequações e atualizações imediatas.

ANEXO A DO ANEXO IV - MODELO ATCT

Eu _____, inscrito(a) no CPF/CNPJ nº _____ , autorizo a concessionária _____ inscrita no CNPJ nº _____ , a utilizar o crédito referente ao pagamento da importância de R$ _____ (escrever por extenso), realizado por mim através de:

☐ Espécie em Valor de R$_____

☐ Cheque nº_____Banco _____ Agência _____ Valor de R$_____

☐ Depósito Bancário TED Banco _____ Agência _____ Valor de R$_____

☐ Depósito Bancário em espécie Banco _____ Agência _____ Valor de R$_____

☐ PIX Banco _____ Agência _____ Valor de R$_____

☐ Cartão de Crédito/Débito nº_____ Bandeira _____ Valor de R$_____

☐ Venda Usado Placa _____ Marca _____ Ano/ Modelo _____

☐ Venda Usado Placa _____ Marca _____ Ano/ Modelo _____

☐ Permuta no valor de R$_____

Para quitar o veículo Marca _____,Modelo _____, Chassi _____,Faturado em nome de _____, inscrito(a) no CPF/CNPJ nº _____, adquirido nesta concessionária.

DECLARO SER:

☐ Mãe/pai do cliente ☐ Filho(a) do cliente ☐ Irmão do cliente

☐ Cônjuge do cliente ☐ Avô(ó) do cliente ☐ Sócio/acionista do cliente

---

☐ Agente Público ☐ PEP (Pessoa Exposta Politicamente)

Declaro que a presente autorização foi firmada de forma livre e espontânea e dou à concessionária _____ plena, geral e irrevogável quitação, para nada mais reclamar a este respeito, em tempo algum, sob nenhum pretexto, em juízo ou fora dele.
Para clareza, firmo o presente termo e confiro ao mesmo força executiva, nos termos dos artigos 783 e 784 do Novo Código de Processo Civil Brasileiro.

Cidade/Estado, XX DE MÊS DE 20XX

_____ _____

ANEXO V - Política LGPD

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.

ANEXO VI - Diretrizes Da Matriz De Riscos Corporativos E Metodologia De Análise

Este documento constitui o Anexo Oficial do Manual de Compliance do Grupo Mult e estabelece os critérios técnicos, fluxos de governança, perfis de enquadramento e indicadores de monitoramento relativos à gestão de riscos corporativos. Suas diretrizes aplicam-se a todas as empresas, filiais, colaboradores e transações do Grupo.

1. CLASSIFICAÇÃO E NÍVEIS DE CRITICIDADE

Todas as atividades, contratações e transações do Grupo são rigidamente classificadas em três níveis de criticidade, determinando o nível de controle e a alçada de decisão necessária:

Risco Baixo (Verde)
Eventos de impacto operacional limitado. São gerenciados através da execução rigorosa dos Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) e controles internos de rotina.

Risco Médio (Amarelo)
Cenários que envolvem "Zonas Cinzentas" (ambiguidades ou interpretações subjetivas). Exigem consulta imediata à gestão ou à Controladoria para evitar o agravamento do risco.

Risco Alto (Vermelho)
Ameaças com potencial de comprometer a continuidade do negócio, licenças de operação ou a imagem institucional. Exigem protocolos de segurança máxima e aprovação do Comitê de Compliance.

2. ÁREAS DE EXPOSIÇÃO E EXEMPLOS DE ZONAS CINZENTAS

A matriz identifica setores que demandam vigilância constante devido à natureza de suas atividades. Para facilitar a identificação no cotidiano, destacamos os principais riscos por áreas:

- **A. Interface com o Poder Público (Alto Risco):**
  - **Cenário:** Interações com órgãos como Detran, Sefaz, Secretarias de Meio Ambiente e Prefeituras.
  - **Exemplo de Risco:** Oferecer qualquer tipo de facilidade ou brinde a um fiscal em troca de agilidade em processos de faturamento ou licenciamento.
  - **Zona Cinzenta:** Receber uma solicitação de "apoio" ou "patrocínio" para um evento oficial de um órgão público. Conduta: Não autorizar sem parecer prévio do Jurídico/Compliance.

- **B. Transações Financeiras e PLD (Médio a Alto Risco):**
  - **Cenário:** Recebimento de pagamentos em espécie, depósitos fracionados ou oriundos de contas de terceiros.
  - **Exemplo de Risco:** Aceitar o pagamento de um veículo através de depósitos de várias pessoas físicas diferentes sem vínculo comprovado.
  - **Zona Cinzenta:** Cliente que demonstra urgência atípica ou desinteresse pelas especificações do veículo, focando apenas na facilitação do pagamento. Conduta: Acionar o protocolo KYC e reportar à Controladoria.

- **C. Gestão Ambiental e Operacional (Risco Médio):**
  - **Cenário:** Descarte de óleos, pneus, baterias e efluentes das oficinas.
  - **Exemplo de Risco:** Destinação de resíduos perigosos a empresas que não possuem licença ambiental válida.
  - **Zona Cinzenta:** Acúmulo temporário de resíduos acima da capacidade permitida por "atraso na coleta externa". Conduta: Não improvisar descartes; reportar formalmente a falha logística para mitigar a responsabilidade da empresa.

3. PERFIS DE RISCO E CRITÉRIOS DE HOMOLOGAÇÃO FORNECEDORES E CONTRATOS

O Grupo Mult estabelece critérios objetivos para enquadrar fornecedores, prestadores de serviços e parceiros de negócio em dois perfis de análise, determinando o nível de checagem técnica e jurídica necessário antes da contratação:

PROBABILIDADE / IMPACTO	**Baixo** *(Operacional)*	**Médio** *(Tático)*	**Alto** *(Estratégico)*
Alta - Frequente / Provável	Risco Médio	Risco Alto	Risco Alto
Média - Ocorre ocasionalmente	Risco Baixo	Risco Médio	Risco Alto
Baixa - Raro / Remoto	Risco Baixo	Risco Baixo	Risco Médio

Diretriz de Resposta: *Conforme o enquadramento na matriz acima, o Grupo Mult adotará estratégias de Evitar (cancelar operações fora do apetite de risco), Mitigar (criar travas e POPs), Transferir (contratar seguros) ou Aceitar (apenas para riscos baixos monitorados).*

4. PLANO DE RESPOSTA E MITIGAÇÃO

Identificado um risco, o Grupo Mult adota quatro caminhos:

I. **Evitar:** Cancelar a operação se o risco ultrapassar o apetite da empresa.
II. **Mitigar:** Criar um novo controle ou POP para reduzir a probabilidade do erro.
III. **Transferir:** Utilizar seguros ou cláusulas contratuais de responsabilidade.
IV. **Aceitar:** Apenas para riscos baixos onde o custo de controle supera o benefício.

5. CICLO DE MONITORAMENTO E KPIS (MELHORIA CONTÍNUA)

O monitoramento do Programa de Compliance é realizado através de um ecossistema de indicadores de desempenho (KPIs). Estes índices permitem que a Controladoria identifique falhas sistêmicas, direcione treinamentos e ajuste a Matriz de Riscos em tempo real.

- **A. Índice de Conformidade Cadastral (ICC - KYC/KYP)**
  - **O que analisa:** A integridade documental de processos de vendas (clientes) e homologação de fornecedores. Mede a qualidade da "porta de entrada" do Grupo Mult.
  - **Métrica de Análise:** Percentual de processos aprovados na primeira auditoria sem necessidade de ressalvas ou complementações.
  - **Meta:** 100% de conformidade para o Perfil B (Alta Criticidade).
  - **Ação:** Resultados abaixo de 90% acionam uma reciclagem obrigatória do POP de cadastro para a unidade ou vendedor responsável.

- **B. Índice de Adesão e Absorção Cultural (IAC)**
  - **O que analisa:** Frequência nos treinamentos vs. nota obtida nos testes de retenção de conhecimento. Mede a eficácia da comunicação e do treinamento, indo além da simples presença.
  - **Métrica de Análise:** Média de aproveitamento nos questionários de Compliance aplicados após as "Pílulas de Conhecimento".
  - **Meta:** Mínimo de 80% de aproveitamento médio por departamento.
- **C. Índice de Resolução de Alertas (IRA - Red Flags)**
  - **O que analisa:** O tempo decorrido entre a detecção de um "Red Flag" (ex: pagamento suspeito ou fornecedor com restrição) e a decisão final (aprovação ou bloqueio). Mede a agilidade da empresa em responder a situações de risco potencial.
  - **Métrica de Análise:** *SLA (Service Level Agreement)* de resposta da Controladoria e do Comitê de Ética.
  - **Meta:** Resolução de alertas críticos em até 48 horas úteis.
- **D. Índice de Exposição Jurídico-Administrativa (IEJ)**
  - **O que analisa:** Volume de novas notificações do PROCON, notificações ambientais e ações trabalhistas relacionadas à conduta. Monitora a eficácia da prevenção de litígios.
  - **Métrica de Análise:** Redução trimestral de passivos gerados por descumprimento de normas internas descritas neste manual.
- **E. Índice de Saúde do Canal de Denúncias (ISCD)**
  - **O que analisa:** Volume de relatos recebidos vs. relatos procedentes vs. tempo de apuração. Diferente do que se pensa, um canal sem denúncias pode indicar falta de confiança ou medo de retaliação.
  - **Métrica de Análise:** Percentual de denúncias resolvidas dentro do prazo estipulado no Capítulo 10.