

# Código de Conduta Ética e política de Compliance

# Nossa história

---

Fundado em 1966 o Grupo Divena é reconhecido como um dos maiores e tradicionais concessionários Mercedes-Benz do país. Contando com oito unidades no estado de São Paulo.

Comercializa Automóveis, Caminhões, Ônibus e Vans das Marcas Mercedes-Benz, AMG, EQ, Chrysler, Jeep, Dodge e Ram.

Entregando serviços completos para nossos clientes, ampliamos nosso portfólio, oferecendo serviços de Blindagem e Locação de Veículos. DVB Blindadora, segurança e tranquilidade para todos nossos clientes, oferecendo um elevado grau de proteção e qualidade. Divena Mobility, solução para atender clientes que precisam de veículos de forma rápida e sem burocracia ou necessidade de compra, oferecendo os melhores serviços de mobilidade do mercado.

Contando com profissionais qualificados, o grupo Divena tem como foco a satisfação de seus clientes e colaboradores.

## **MISSÃO, VISÃO E VALORES**

MISSÃO: Atender às necessidades e expectativas dos nossos clientes.

VISÃO: Liderar mercado através da excelência no atendimento.

VALORES: Transparência; Integridade; Paixão; Disciplina; Ética; Qualidade.

# Código de conduta ética e política de compliance

---

## **ABRANGÊNCIA**

As diretrizes e normas estabelecidas neste Regulamento, se aplicam a todos os colaboradores e prestadores de serviço do Grupo Divena, sem distinção de função e grau hierárquico.

## **OBJETIVOS**

Determinar diretrizes e normas de conduta entre a Empresa, seus colaboradores e prestadores de serviço para melhoramento de rotina, eficácia do trabalho, aperfeiçoar relações pessoais e profissionais e principalmente relações com clientes e parceiros de negócio.

A preservação de nossa marca e imagem no mercado é de extrema importância, assim, precisamos adotar posturas e procedimentos internos para assegurar estarmos sempre em conformidade.

Conscientizar todos os nossos colaboradores e prestadores de serviço sobre a importância da conformidade com a lei, com condutas éticas, seguindo os valores internos do Grupo Divena.

# Sumário

---

- 01. PRINCÍPIOS BÁSICOS
- 02. SOBRE O COMPLIANCE
- 03. CONFLITO DE INTERESSES
- 04. COMBATE A CORRUPÇÃO E LAVAGEM DE DINHEIRO
- 05. DIREITOS E RESPEITO MÚTUO
- 06. AMBIENTE DE TRABALHO
- 07. RELAÇÃO COM OS CLIENTES, PARCEIROS DE NEGÓCIO E CONCORRENTES
- 08. PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE E RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE
- 09. SUA RESPONSABILIDADE PELO CUMPRIMENTO
- 10. OBJETIVO POLÍTICA DE COMPLIANCE
- 11. DIRETRIZES DO COMPLIANCE
- 12. DUE DILIGENCE
- 13. ANÁLISE DE RISCO
- 14. DIVERSIDADE E INCLUSÃO
- 15. PRIVACIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES
- 16. CANAL DE DENÚNCIA
- 17. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)
- 18. DISPOSIÇÕES FINAIS

## 01. PRINCÍPIOS BÁSICOS

Nossa trajetória sólida e de muito sucesso, de extrema parceria e confiança, se dá pelos princípios que norteiam este código.

Nossos princípios são:

- Compromisso com a qualidade do serviço e atendimento;
- Transparência;
- Satisfação do cliente;
- Integridade.

## 02. SOBRE O COMPLIANCE

**Compliance** significa agir de acordo com uma ordem ou conjunto de regras.

No ambiente corporativo, o **Compliance** está relacionado a integridade corporativa, ou seja, estar sempre em conformidade.

O **Compliance**, tem a finalidade de proteção ao colaborador e à empresa. O objetivo é a analisar possíveis riscos, detectar irregularidades, corrupção, fraudes e evitar ou remediar perante a este cenário, para que possamos cumprir as regulamentações impostas em nosso ramo de atuação.

## 03. CONFLITO DE INTERESSES

Conflito de interesse são ações/situações em que fatos de interesse pessoal, de relacionamento ou financeiros, interfiram ou passam a interferir na forma de atuação dos colaboradores e prestadores de serviço, sendo conflitante com o interesse da empresa e seu resultado final.

Podem ser considerados conflito de interesse:

- Concorrência com a atividade do Grupo;
- Ocupação de sua atenção e tempo, diminuindo assim a produtividade em suas tarefas diárias;
- Influências e desvio de possibilidades de crescimento de negócio;
- Prejuízo à reputação do Grupo, bem como sua imagem;
- Busca de benefício próprio, entre outros.

#### **04. COMBATE A CORRUPÇÃO E LAVAGEM DE DINHEIRO**

Corrupção é o ato de corromper alguém ou algo, com a finalidade de obter vantagens ilícitas. Lavagem de dinheiro, são práticas financeiras, que tem o objetivo de esconder a origem ilícita, com a finalidade de parecer que o recurso obtido ilicitamente, vem de uma atividade legal.

Somos nós responsáveis coletivamente e individualmente em cumprir a Lei Brasileira de Anticorrupção n.º12.846/13, que trata nossas responsabilidades civis, administrativas e de pessoas jurídicas sobre as práticas contra a administração nacional, estrangeira e pública.

Sendo assim, somos responsáveis pelo nosso relacionamento com os parceiros de negócio, clientes e órgãos governamentais, seguindo os princípios e normas legais.

Alguns exemplos expressos na Lei:

- Receber brindes, presentes, gratificações ou algum tipo de benefício de clientes ou fornecedores, sendo permitidos apenas itens de pequeno valor. Em qualquer dos casos, o fato deverá ser prontamente informado pelo colaborador ao seu superior hierárquico para verificar qual a medida eficaz naquela ocasião;
- Solicitar ou receber, direta ou indiretamente, quaisquer privilégios ou vantagens de funcionários públicos, terceiros ou prestadores de serviço em razão de seu cargo;
- Oferecer ou prometer qualquer privilégio a terceiros;
- Receber ou efetuar qualquer pagamento improprio ou duvidoso, sendo formal ou informal, entre outros.

#### **05. DIREITOS E RESPEITO MÚTUO**

Os colaboradores, bem como prestadores de serviço terão seus direitos respeitados, bem como de forma justa e igualitária, sempre respeitando a transparência e o trabalho em equipe.

O Grupo repudia qualquer tipo de discriminação e preconceito em função a orientação sexual, etnia, convicções religiosas e políticas, devido a função ou cargo que ocupa, não sendo também permitido assédio de qualquer natureza, moral e sexual.

## **06. AMBIENTE DE TRABALHO**

Buscamos um ambiente seguro, com medidas de proteção aos colaboradores e prestadores de serviço, sempre com condutas para banir eventuais riscos devido ao trabalho.

É de extrema importância que os profissionais relatem qualquer preocupação ou violação presenciada a sua segurança ou de terceiros.

Não toleramos trabalho infantil ou forçado. São respeitadas todas as Leis de garantia aos profissionais.

## **07. RELAÇÃO COM OS CLIENTES, PARCEIROS DE NEGÓCIO E CONCORRENTES**

Nossa missão é a satisfação de nossos clientes, devemos sempre buscar aprimorar e atender às necessidades, sendo com bom atendimento e através de nossos produtos e serviços ofertados, sempre trabalhando com o mais alto nível de qualidade, transparência e paixão.

Não trabalhamos com a concorrência desleal, buscamos sempre nos motivar para estarmos a frente da concorrência, mas sempre com respeito e profissionalismo, não afetando de forma direta ou indiretamente a eles.

Nossos prestadores de serviço são nossos parceiros de negócio, fazem parte das nossas tarefas diárias e nosso crescimento profissional. Devem também sempre estar com conformidade com nossas políticas e normas internas, bem como serem tratados com profissionalismo e respeitando seus direitos e obrigações.

## **08. PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE E RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE**

Nos mantemos sempre comprometidos com a sociedade e proteção ao meio ambiente, adotamos práticas para cumprir nosso papel:

- Sempre que possível, reduzir o consumo, reciclar e reutilizar produtos e matérias e descartar de forma correta os resíduos;
- Inclusão social e programa de aprendizagem;
- Diversidade, desenvolvimento humano e comunitário, entre outros.

## **09. SUA RESPONSABILIDADE PELO CUMPRIMENTO**

O empenho sobre o cumprimento das normas, bem como o sucesso deste Código, se dá pela colaboração e compreensão dos colaboradores e parceiros. As obrigações devem ser seguidas, bem como quando houver alguma violação, comunicada de imediato, não podendo nenhum colaborador ou parceiro alegar desconhecimento sobre as diretrizes aqui tratadas, em qualquer hipótese ou argumento.

## **10. OBJETIVO POLÍTICA DE COMPLIANCE**

O objetivo é estabelecer normas, diretrizes, bem como princípios sobre o Compliance dentro do Grupo Divena, junto a seus colaboradores e parceiros de negócio, sendo de extrema importância que todos tenham conhecimento para os cumprimentos internos e externos e de cunho legal regido pelo judiciário.

Temos como objetivo também proteger a imagem do Grupo Divena, que por anos construiu uma base sólida, com dedicação, lealdade, comprometimento e muita seriedade, e sempre que possível inibir qualquer fraude, afastando riscos e condutas indevidas internas e externas.

Permitir que os envolvidos possam orientar, respaldar e colocar em prática boa conduta, para que sempre seja possível agir com integridade, ética e respeito.

Buscar agir sempre com excelência dentro do setor que atua, respeitando a regulamentação local, ambiental e da comunidade.

Prevenir a corrupção, seja ela de forma direta ou indireta.

Agir com respeito aos seus concorrentes, sempre respeitando a livre concorrência, normas e ética de mercado.

## **11. DIRETRIZES E PILARES DO PROGRAMA DE COMPLIANCE**

- Garantir a continuidade do **Programa de Compliance**, bem como seu aperfeiçoamento contínuo;
- Assegurar o cumprimento dos procedimentos e normas já vigentes;
- Orientar, identificar, auxiliar com possíveis riscos correções de condutas indevidas, garantir a execução dos procedimentos;
- Zelar pelas boas práticas, ética, respeito e lealdade;
- Demonstrar a importância de uma alta gestão comprometida e sempre acessível.



## **12. DUE DILIGENCE**

A due diligence (ou diligência prévia) é uma etapa essencial no processo de contratação ou estabelecimento de parcerias com terceiros. Sua principal finalidade é identificar e mitigar riscos legais, financeiros, reputacionais e de conformidade que possam comprometer a integridade e a responsabilidade da organização.

A condução adequada desse processo reflete o compromisso do Grupo Divena com a ética, a transparência e o cumprimento das legislações vigentes, como a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

No Grupo Divena, a due diligence é realizada por meio da plataforma Be Compliance, a qual centraliza e automatiza as etapas do processo, proporcionando maior rastreabilidade, segurança e padronização. As etapas são as seguintes:

### **1. Solicitação da Análise**

O processo se inicia com a solicitação formal da análise de um terceiro, dentro do módulo específico da plataforma.

### **2. Inserção de Informações do Terceiro**

O solicitante deve preencher os dados cadastrais do terceiro, como razão social, CNPJ, endereço, área de atuação e demais informações relevantes para a avaliação.

### **3. Seleção do Tipo de Diligência**

O tipo de diligência é definido conforme a natureza da relação com o terceiro (ex.: fornecedor, parceiro comercial, consultor, entre outros), o que determina o nível de profundidade da análise.

### **4. Justificativa da Solicitação**

Uma breve justificativa deve ser incluída para contextualizar a necessidade da análise, garantindo transparência e registro formal do objetivo da contratação ou parceria.

### **5. Revisão e Envio da Solicitação**

Após o preenchimento das informações, o solicitante deve revisar os dados fornecidos e enviar a solicitação para processamento na plataforma.

### **6. Acompanhamento e Resultados**

O andamento da análise pode ser acompanhado em tempo real, e os resultados são disponibilizados diretamente na plataforma. Eles devem ser considerados obrigatoriamente antes da formalização de qualquer vínculo com o terceiro.

### **13. ANÁLISE DE RISCO**

Para a garantia de sua eficácia, o mapeamento de risco se faz extremamente necessário para o processo de Compliance em seu programa de integridade. Identificamos alguns pontos com potenciais problemas e riscos e com ações no dia a dia, tentamos minimizar esse impacto para o nosso Grupo. Adotamos então, além de processos internos e diários, treinamentos, mapeamentos nos setores para ajudar nossos colaboradores e prestadores a manter a eficácia nesta missão.

### **14. DIVERSIDADE E INCLUSÃO**

Nosso compromisso é zelar, respeitar e valorizar a singularidade de todos, combater a discriminação e qualquer tipo de preconceito, promover um ambiente inclusivo, assegurar um ambiente justo e de igualdade para todos.

Temos o objetivo de construir um ambiente de confiança, onde todos possam expor suas ideias, pontos de vista de forma respeitosa, com diálogo fácil, transparente e aberto entre os demais, além de garantir a liberdade das pessoas serem elas mesmas.

Não toleramos nenhum tipo de discriminação, assédio e preconceito, respeitamos e valorizamos os direitos humanos de todos. Eventuais violações estão sujeitas a penalidades.

### **15. PRIVACIDADE E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES**

Os colaboradores do Grupo DIVENA devem sempre pautar sua conduta pela ética, profissionalismo, lealdade, honestidade, integridade, imparcialidade e respeito mútuo. É essencial manter a segurança e o sigilo das informações às quais tenham acesso em razão de suas atividades.

O uso indevido de informações confidenciais da empresa será considerado falta grave, estando sujeito às sanções legais e disciplinares cabíveis.

Assuntos internos da empresa e de seus clientes devem ser tratados com total discrição. É proibido comentar ou compartilhar informações sobre os negócios, atividades ou pessoas ligadas ao Grupo DIVENA em locais públicos ou inadequados, evitando qualquer exposição indevida.

Informações sigilosas devem permanecer restritas ao ambiente de trabalho e não podem ser repassadas a terceiros, salvo com autorização formal do Grupo DIVENA.

EMAIL: [compliance@divena.com.br](mailto:compliance@divena.com.br)

## **16. DENÚNCIA**

O Grupo DIVENA dispõe de um Canal de Ética para o recebimento de denúncias, e relatos, que podem ser feitos de forma anônima ou identificada.

Esse canal tem como objetivo apurar situações envolvendo corrupção, lavagem de dinheiro, violações ao Código de Ética e Conduta, assédio sexual, assédio moral ou qualquer conduta que contrarie este manual ou a legislação vigente.

Aqueles que optarem por se identificar terão sua identidade protegida com total sigilo e confidencialidade.

O canal está disponível a colaboradores, parceiros, fornecedores e demais terceiros que se relacionam com o Grupo DIVENA.

Se você presenciar, tiver conhecimento, suspeita ou for vítima de qualquer irregularidade, não se cale. Utilize os canais oficiais da empresa para registrar sua denúncia.

As denúncias podem ser feitas por meio do telefone 0800-5913457 ou pelo Canal de Denúncias online disponibilizado pelo Grupo DIVENA.



[www.divena.com.br/compliance](http://www.divena.com.br/compliance)

Email: [compliance@divena.com.br](mailto:compliance@divena.com.br)

## **17. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)**

O Grupo Divena adota todas as práticas necessárias para garantir o tratamento adequado e a proteção dos dados pessoais de sócios, diretores, colaboradores e seus dependentes, clientes, terceiros e parceiros pessoas físicas. Todas as ações estão em conformidade com a legislação vigente no país, especialmente a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

A proteção dos dados pessoais e das operações relacionadas à Segurança da Informação é essencial para resguardar os direitos fundamentais de liberdade e privacidade de todos os indivíduos.

### **Encarregado de Proteção de Dados (DPO)**

O Grupo Divena conta com um Encarregado de Proteção de Dados Pessoais (DPO), responsável por implementar as políticas e procedimentos de segurança da informação, além de atuar como canal oficial de comunicação entre os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

O DPO é o ponto de contato para colaboradores, clientes, parceiros e prestadores de serviços em assuntos relacionados à proteção de dados pessoais.

### **Boas Práticas para Tratamento de Dados Pessoais**

Todos os colaboradores, parceiros e prestadores de serviço devem seguir as diretrizes abaixo para garantir a conformidade contínua com a Política de Proteção de Dados do Grupo DIVENA:

- Agir com boa-fé no tratamento dos dados pessoais, respeitando sua finalidade e necessidade;
- Evitar divulgar qualquer tipo de informação, arquivo ou imagem que contenha dados pessoais, salvo quando estritamente necessário;
- Compartilhar dados pessoais com terceiros apenas por meios oficiais, e somente com as pessoas que realmente necessitem de acesso, respeitando o princípio da minimização dos dados;
- Manter documentos organizados e protegidos, evitando deixá-los expostos sobre mesas ou em locais de fácil acesso;
- Notificar imediatamente o DPO ou o superior hierárquico em caso de suspeita ou ocorrência de incidentes de segurança envolvendo dados pessoais;
- Evitar o uso de dispositivos externos para armazenar dados pessoais. Caso seja necessário, solicitar autorização e utilizar dispositivos oficiais inventariados;
- Zelar pela proteção de todos os dados pessoais que estejam sob sua responsabilidade – sejam de clientes, parceiros, prestadores ou colegas de trabalho.

### **Boas práticas (o que é legal)**

- Alterar suas senhas periodicamente;
- Utilizar senhas fortes e seguras;
- Descartar documentos com dados pessoais de forma adequada (ex: fragmentadora);
- Participar dos treinamentos de privacidade;
- Saber quem é o DPO do Grupo;
- Comunicar qualquer falha de segurança ao TI, superior ou DPO;
- Utilizar apenas softwares e dispositivos fornecidos pela empresa;
- Manter sistemas e antivírus atualizados;
- Coletar somente os dados pessoais estritamente necessários dos clientes, informando sempre a finalidade.

### **Práticas proibidas (o que não é legal)**

- Compartilhar senhas com outras pessoas;
- Utilizar senhas fracas (ex: datas comemorativas ou sequências simples);
- Usar documentos com dados pessoais como rascunho;
- Compartilhar dados pessoais sem autorização;
- Fazer cópias desnecessárias de arquivos com dados sensíveis;
- Abrir e-mails suspeitos ou clicar em links desconhecidos;
- Publicar fotos ou vídeos de terceiros em redes sociais sem autorização;
- Deixar senhas anotadas em lugares visíveis, como post-its;
- Utilizar WhatsApp pessoal para envio ou recebimento de documentos com dados pessoais.

Email: [dpo@divena.com.br](mailto:dpo@divena.com.br)

## **18. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Nosso Programa de Compliance não garante que seja cumprido todos os procedimentos, leis e normas, porém temos o dever de mitigar tais ações irregulares, comunicar e repassar o máximo de informações para tal cumprimento.

É de extrema importância então que todos entendam o programa e seu objetivo, apliquem em seu dia a dia e se dediquem em desempenhar suas funções de acordo com o código de ética, respeitando e agindo com integridade. Desta forma, manteremos sempre os processos dentro das conformidades, seguindo padrões, evitando riscos e entregando sempre o melhor do Grupo Divena com qualidade e excelência sempre.

Contamos com todos!

Versão 2.0 – 09/2025