



**POLÍTICA CORPORATIVA SOBRE O SISTEMA DE INFORMAÇÃO
INTERNO**

POLÍTICA CORPORATIVA SOBRE O SISTEMA DE INFORMAÇÃO INTERNO

1 Introdução

O Conselho de Administração da Mapfre, SA (a “**Empresa**”) é o órgão competente para definir a estratégia geral e estabelecer as bases para uma coordenação adequada e eficiente entre a Empresa e as demais empresas integradas no grupo de empresas do qual a Mapfre, SA é a entidade dominante, nos termos do artigo 42 do Código Comercial (o “**Grupo**” ou o “**Grupo Mapfre**”).

Ao exercer esses poderes, aprova e atualiza as políticas corporativas que regem as ações da Companhia e estabelece as diretrizes e os princípios básicos que inspiram, regem ou servem de base para o cumprimento obrigatório das normas aprovadas pelas demais empresas do Grupo, dentro do âmbito da capacidade decisória e da responsabilidade de cada uma delas.

Além disso, em conformidade com o *Regulamento do Conselho de Administração* da Empresa e com o artigo 11.1 da *Lei 2/2023, de 20 de fevereiro, que regulamenta a proteção das pessoas que denunciam infrações regulamentares e o combate à corrupção*, o Conselho de Administração é competente para estabelecer uma política que regule o seu Sistema Interno de Informação.

A este respeito, o Conselho de Administração da Empresa aprovou esta *Política Corporativa do Sistema Interno de Informação* (a “**Política**”), que visa estabelecer os princípios fundamentais que regem o funcionamento do Sistema Interno de Informação no Grupo Mapfre como o canal ideal e preferencial para a comunicação de informações ou reclamações sobre possíveis irregularidades ou atos ilícitos, garantindo a confidencialidade, a proteção do denunciante e a correta gestão das reclamações ou informações.

Esta *Política* faz parte do sistema de governança corporativa do Grupo, tem origem nos *Princípios Institucionais e Empresariais do Grupo Mapfre* e baseia-se e está enquadrada no Propósito, Visão e Valores definidos pelo Conselho de Administração da Companhia.

2 Qualificação

Esta norma é uma política corporativa em conformidade com a classificação estabelecida na *Política Corporativa sobre o desenvolvimento e a*

organização das normas que compõem o sistema de governança corporativa do Grupo Mapfre.

3 Definições

Para efeitos desta *Política*, aplicam-se as seguintes definições:

- **“Entidades do Grupo ou Entidades”**: Mapfre, SA e suas subsidiárias e empresas dependentes, conforme estabelecido na legislação comercial.
- **“Reclamação ou Informação”**: Comunicação sobre uma Indicação.
- **“Constatação”**: descoberta de uma indicação no âmbito de um procedimento de revisão interna.
- **“Indício”**: um fato do qual se pode inferir uma potencial conduta irregular ou um ato potencialmente ilícito ou contrário à lei ou aos regulamentos internos das entidades do grupo, incluindo, em particular, qualquer conduta que possa constituir um crime, uma infração administrativa grave ou muito grave ou uma violação do direito da União Europeia, entre outros, qualquer forma de assédio em qualquer de suas formas.
- **“Notícias”**: publicação na imprensa, redes sociais ou outros meios de comunicação.
- **“Informante”**: qualquer pessoa que tenha obtido ou transmita as informações mencionadas na Reclamação ou Informação, desde que tais informações tenham sido obtidas em um contexto de trabalho ou profissional, sejam eles funcionários, profissionais, acionistas, participantes, membros dos órgãos administrativos, de gestão ou de supervisão das Entidades do Grupo, incluindo voluntários, estagiários e aprendizes, fornecedores, contratados ou subcontratados, ou qualquer pessoa que trabalhe para ou sob sua supervisão ou direção, clientes e qualquer terceiro no processo de aquisição de qualquer uma das condições acima ou que as tenha perdido.
- **“Pessoa afetada”**: pessoa física ou jurídica com a qual está associada a Indicação que dá origem ou pode dar origem a uma investigação interna e da qual se obtém conhecimento em virtude de uma Denúncia, uma Constatação ou uma Notícia.
- **“Gestor de Sistemas ou Gestor”**: é o organismo designado pelas Entidades do Grupo para a gestão do seu Sistema de Informação Interno, com as funções e responsabilidades indicadas na secção 7 desta *Política*.

- **“Retaliação”**: qualquer ação ou omissão proibida pelo sistema jurídico, ou que, direta ou indiretamente, cause ou possa causar dano injustificado ou implique tratamento desfavorável que coloque as pessoas que a sofrem em particular desvantagem em relação a outra no contexto laboral ou profissional, em consequência de terem apresentado uma denúncia ou informação, recorrido a canais externos ou feito uma divulgação pública.
- **“ Reclamações ou Comunicações de Natureza Contratual ou Comercial”**: aquelas comunicações ou reclamações de (i) segurados, titulares de apólices ou beneficiários de apólices de seguro contratadas com qualquer Entidade do Grupo; (ii) investidores, participantes e beneficiários de planos de previdência individual e fundos de investimento, geridos, promovidos ou depositados em qualquer Entidade do Grupo; (iii) terceiros lesados por reclamações decorrentes de contratos de seguro celebrados com qualquer Entidade do Grupo; ou (iv) clientes de agentes de seguros e operadores de bancassurance que prestam serviços de intermediação em seguros privados para as seguradoras do Grupo; bem como os beneficiários de qualquer um deles; contra decisões adotadas pelo Grupo Mapfre no âmbito da execução dos contratos mencionados.

4 Propósito

Esta *Política* estabelece os princípios fundamentais que regem o funcionamento do Sistema Interno de Informação do Grupo Mapfre (doravante, “**Mapfre**”) como o canal ideal e preferencial para a comunicação de informações ou reclamações sobre possíveis irregularidades ou atos potencialmente ilegais cometidos no seu interior, contrários à lei ou aos valores e regras que regulam a conduta do Grupo Mapfre, constantes do *Código de Ética e Conduta* e, em particular:

- a) Para refletir o compromisso demonstrado pelo Grupo Mapfre em garantir que as ações de seus membros atendam aos exigentes padrões de profissionalismo, integridade e senso de responsabilidade.

A integridade, entendida como a exigência de uma conduta ética, transparente e socialmente responsável, é um dos valores fundamentais do Grupo Mapfre e um princípio central do comportamento de todos os indivíduos que trabalham no ou para o Grupo Mapfre (executivos, funcionários, agentes e colaboradores). Além disso, integra os *Princípios Institucionais e Empresariais do Grupo Mapfre* e o *Código de Ética e Conduta* aprovado pelo Conselho de Administração da Companhia, e também se reflete, entre outras coisas, nas políticas corporativas de sustentabilidade e conformidade.

- b) Especificar e desenvolver o compromisso institucional do Grupo Mapfre em conduzir todas as suas atividades e negócios de acordo com rigorosos padrões de conduta ética e em conformidade com a legislação vigente, rejeitando expressamente qualquer prática ilegal ou fraudulenta que possa ocorrer em qualquer um dos territórios em que atua.

A implementação deste compromisso exige, entre outras coisas, o estrito cumprimento da lei e das obrigações dela decorrentes, bem como o estabelecimento de mecanismos específicos que permitam a qualquer pessoa que tenha conhecimento de atividades irregulares ou ilegais denunciar ao Grupo Mapfre, inclusive de forma anônima e com plenas garantias de confidencialidade e proteção contra represálias, quaisquer atos ou condutas dentro do Grupo Mapfre que violem as normas gerais, internas ou setoriais aplicáveis. Desta forma, e após a devida verificação da irregularidade ou descumprimento denunciado, poderão ser tomadas as medidas adequadas não só para remediar as consequências, mas também para prevenir a sua recorrência.

O Sistema Interno de Informação da Mapfre, SA foi criado, projetado e gerenciado para facilitar o registro de reclamações, informações, constatações ou notícias referentes à conduta dentro da empresa. Da mesma forma, o Sistema Interno de Informação pode ser utilizado para o envio de consultas ou para levantar questões sobre a interpretação e/ou aplicação do *Código de Ética e Conduta* do Grupo Mapfre.

O Sistema de Informação Interno não está configurado como um Serviço de Atendimento ao Cliente e, portanto, Reclamações ou Comunicações de Natureza Comercial ou Contratual não serão processadas por meio dele, uma vez que estão fora do escopo desta *Política* e não estão sujeitas à proteção prevista para Reclamações ou Informações, e serão processadas por meio do Procedimento de Reclamações e Queixas estabelecido para esse fim.

5 Âmbito de aplicação

Esta *Política* aplica-se à Empresa e às demais Entidades do Grupo, sem prejuízo de quaisquer adaptações que se mostrem estritamente necessárias e que estas últimas possam efetuar para a tornar compatível e em conformidade com quaisquer normas específicas do setor ou com as decorrentes da legislação aplicável ou dos requisitos das autoridades de supervisão nos países em que exercem a sua atividade, bem como o estabelecimento das correspondentes medidas de coordenação para a sua adaptação a essas normas e requisitos.

Em conformidade com os princípios estabelecidos nesta *Política*, as Entidades do Grupo estabelecem seus respectivos Sistemas Internos de Informação, que integram todos os canais disponíveis em cada entidade para o envio de Reclamações ou Informações. Isso inclui todos os meios, procedimentos e estruturas estabelecidos por cada Entidade para permitir que os Informantes enviem suas Reclamações ou Informações. Não obstante o exposto, certas Entidades do Grupo, considerando seu porte, abrangência geográfica e a natureza de suas atividades, podem compartilhar seus Sistemas Internos de Informação e os recursos alocados para o gerenciamento e processamento de Reclamações ou Informações. Em todos os casos, esses sistemas estarão em conformidade com os princípios e critérios estabelecidos nesta *Política*.

O Sistema Interno de Informação está habilitado para receber denúncias ou informações submetidas por informantes, de acordo com os princípios estabelecidos nesta *Política* e no Procedimento de Gestão. O Procedimento de Gestão também poderá ser acionado de ofício pelo Oficial de Conformidade da Entidade ao tomar conhecimento de qualquer indício de irregularidade, seja por meio de um relatório ou de uma constatação.

Esta *Política* é complementada pelo Procedimento de Gestão da Informação (o “**Procedimento de Gestão**”).

Cada Sistema Interno de Informação está sujeito aos Princípios Orientadores para a proteção do denunciante contidos nesta *Política* e possui um responsável pela sua gestão e um Procedimento para a Gestão das Informações recebidas, que as diferentes entidades do Grupo Mapfre devem desenvolver e aprovar nos seus respectivos órgãos de administração, em conformidade com as disposições da secção 8 desta *Política*.

Qualquer canal de comunicação interna disponível às Entidades do Grupo para recebimento de informações, ou que venha a ser criado no futuro para esse fim, deverá ser integrado ao Sistema de Informação Interno da

respectiva Entidade e, portanto, estar em conformidade com os princípios estabelecidos nesta *Política*.

Política será promovida na medida do possível.

6 Princípios orientadores do sistema de informação interno

Sem prejuízo da autonomia e independência das Entidades do Grupo e das adaptações que se façam necessárias para o cumprimento das normas aplicáveis a cada uma, o Sistema Interno de Informação de cada Entidade deve observar, em todos os momentos, os seguintes Princípios Orientadores:

- a) **Princípio de tolerância zero:** o Sistema de Informação Interno é configurado como uma manifestação do princípio de tolerância zero a ações irregulares e rejeição de qualquer infração ou violação da legislação vigente ou dos valores e princípios éticos do Grupo Mapfre.
- b) **Proibição de Retaliação:** Todas as formas de retaliação, direta ou indireta, contra denunciante ou qualquer pessoa incluída na seção 9 desta *Política* são proibidas. Os órgãos de administração das Entidades do Grupo adotarão as medidas de apoio e proteção necessárias e razoáveis contra todas as formas e tentativas de retaliação.
- c) **Princípios de independência, objetividade, diligência e legalidade:** As reclamações ou informações recebidas serão geridas, processadas e resolvidas com a máxima objetividade, imparcialidade e independência, estabelecendo princípios e regras de atuação para evitar a ocorrência de possíveis conflitos de interesse e impedir que qualquer pessoa que possa estar envolvida em um possível conflito de interesse (mesmo que potencial) com as pessoas envolvidas na reclamação ou informação participe de sua gestão.

O Gestor do Sistema tratará as Reclamações ou Informações com a devida diligência e respeito pelos Princípios Orientadores estabelecidos nesta *Política* e na legislação aplicável.

- d) **Princípio da confidencialidade:** a confidencialidade configura-se como um princípio essencial que rege todas as ações realizadas no âmbito do Sistema Interno de Informação.

O sistema foi projetado para ser seguro e inclui medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a confidencialidade e a privacidade de todas as informações, a identidade do denunciante e de qualquer outra pessoa envolvida na reclamação ou denúncia. Todas as ações e investigações realizadas na gestão e no processamento de

reclamações ou denúncias também serão confidenciais. O acesso a essas informações será restrito aos responsáveis pela gestão das reclamações ou denúncias, impedindo o acesso por pessoal não autorizado.

Caso uma reclamação ou informação seja recebida por qualquer meio ou por pessoa que não seja o Controlador de Dados, a confidencialidade absoluta deve ser mantida em relação às informações recebidas, as quais serão imediatamente encaminhadas ao Controlador de Dados. O Grupo Mapfre desenvolverá e promoverá iniciativas de treinamento e conscientização para garantir que os funcionários estejam cientes de sua obrigação de confidencialidade e de encaminhar imediatamente ao Controlador de Dados qualquer comunicação que recebam sobre este assunto. O descumprimento desta obrigação poderá ser considerado uma infração muito grave.

Não obstante o exposto, em nenhum caso a confidencialidade poderá ser entendida como um impedimento ou obstáculo que restrinja ou condicione a possível divulgação dos fatos relatados às autoridades competentes, em conformidade com a legislação aplicável.

- e) **Direitos das Pessoas Afetadas:** No âmbito do Sistema Interno de Informação, a presunção de inocência, a honra e a imagem das Pessoas Afetadas serão respeitadas, e seu direito a uma investigação imparcial dos fatos e seu direito à defesa serão garantidos. Isso inclui o direito de serem informadas sobre as ações ou omissões que lhes forem atribuídas, de serem ouvidas no momento e da maneira adequados para garantir a conclusão bem-sucedida da investigação e de ter acesso ao processo nos termos estabelecidos nos Procedimentos de Gestão. As Pessoas Afetadas gozarão da mesma proteção estabelecida para os Informantes, preservando sua identidade e garantindo a confidencialidade de todos os fatos e dados contidos no processo.
- f) **Anonimato:** Os informantes que desejarem permanecer anônimos poderão fazê-lo na medida permitida pela legislação local do país onde a denúncia ou informação será processada. Nesses casos, as denúncias ou informações anônimas serão processadas respeitando as salvaguardas estabelecidas nesta *Política* e, em particular, sem qualquer rastreamento ou ação destinada a obter a identificação ou os dados do informante.
- g) **Boa-fé:** Os princípios orientadores desta *política* aplicam-se a reclamações ou informações submetidas ao Sistema Interno de Informação de boa-fé e honestidade. O informante deve ter motivos

razoáveis para acreditar que os fatos relatados são verdadeiros no momento da submissão da reclamação ou informação.

- h) **Divulgação e acessibilidade:** Esta *Política* está publicada no site corporativo e no portal interno da Empresa, bem como por quaisquer outros meios considerados adequados para garantir o seu conhecimento mais amplo e abrangente. O acesso ao Sistema de Informação Interna será público, de fácil utilização e compreensão para aqueles que desejarem apresentar uma reclamação ou solicitar informações.

7 Gerente de Sistema

O Gestor do Sistema de Informação Interno de cada Entidade (o “**Gestor**” ou “**Gestor do Sistema**”) pode ser uma única pessoa ou um órgão colegiado.

A entidade responsável pelo sistema de informação interno da empresa é o Comitê de Sistema de Informação Interno da Mapfre, SA (o “**Comitê**”), que será composto pelas seguintes cinco (5) pessoas, nomeadas pelo seu Conselho de Administração:

- O Diretor de Assessoria Jurídica para o Mercado de Valores Mobiliários e Governança Corporativa, da Área Corporativa da Secretaria-Geral e Assuntos Jurídicos (que assumirá a Presidência do Comitê).
- o Diretor de Conformidade Corporativa (que assumirá a Secretaria do Comitê).
- O Diretor de RH para Áreas Corporativas, da Área Corporativa de Pessoas e Organização.
- Controlador do Grupo Mapfre, da área de Finanças Corporativas e Mídia.
- O Diretor de Governança, Risco e Conformidade de Segurança da Área de Transformação das Operações Corporativas.

A nomeação e a destituição dos membros do Comitê devem ser comunicadas às autoridades competentes, de acordo com os termos legalmente estabelecidos, quando aplicável.

Em outras entidades, a designação do Gestor de Sistemas será feita pelos respectivos órgãos de administração, mediante proposta do Diretor de Compliance Corporativo, com composição equivalente, no caso de designação de um órgão colegiado, ao Comitê da Empresa, considerando as funções e competências profissionais de seus membros, sempre adaptadas à estrutura organizacional da entidade.

O Responsável disporá dos recursos materiais e pessoais necessários para o desempenho adequado de suas funções, as quais desempenhará com pleno respeito aos Princípios Orientadores do Sistema Interno de Informação contidos nesta *Política*, com neutralidade, honestidade e objetividade em relação a todas as pessoas envolvidas, de forma independente e autônoma, sem receber instruções de qualquer tipo no exercício de suas funções.

Da mesma forma, você pode solicitar a colaboração de outras áreas ou contar com colaboradores externos que o auxiliem na análise e investigação das denúncias ou informações, dependendo da natureza dos fatos relatados.

No caso de denúncias ou informações relativas a eventos que possam constituir conduta ou ato de assédio em qualquer de suas formas, formuladas no âmbito e aplicação do *Protocolo Corporativo para a Prevenção e o Tratamento do Assédio*, a investigação do processo será atribuída ao órgão de investigação referido no referido protocolo.

Por sua vez, no caso de denúncias ou informações que digam respeito a fatos que possam constituir fraude interna nos termos estabelecidos na *Política Corporativa de combate à fraude*, a investigação do processo será encaminhada à Diretoria de Segurança da Entidade.

Todos os funcionários e gestores do Grupo Mapfre cooperarão, a pedido da Parte Responsável, no esclarecimento dos fatos.

O Controlador de Dados será responsável por criar e manter um registro de todas as reclamações ou denúncias recebidas, das investigações resultantes, da resolução adotada e de quaisquer outras informações exigidas pela legislação aplicável. Além disso, o Controlador de Dados tomará todas as medidas necessárias para garantir a confidencialidade e a proteção de todos os dados incluídos no referido registro.

Os Gestores de Sistemas designados pelas Entidades reportarão ao Diretor de Compliance Corporativo, com a periodicidade e através do procedimento determinado para o efeito, informações sobre o número de Reclamações ou Informações recebidas na sua área de responsabilidade e, das que foram admitidas para tratamento, informações sobre o número, origem, tipo, resultado das investigações e medidas adotadas, bem como quaisquer outras informações que se revelem para a devida coordenação e o melhor desempenho das suas funções e para ter pleno conhecimento da correta gestão do Sistema Interno de Informação a nível corporativo, sempre dentro dos limites estabelecidos, quando aplicável, pela legislação que lhes é aplicável.

Da mesma forma, se a Pessoa Afetada for um gestor sénior ou membro do órgão de administração de qualquer Entidade do Grupo, ou se a Reclamação ou Informação gerar qualquer risco reputacional relevante para o Grupo Mapfre, o Gestor de Sistemas da referida Entidade deverá informar o Diretor de Conformidade Corporativa sobre o conteúdo da Reclamação ou Informação, o seu processamento e a sua resolução atempada.

8 Procedimento de Gestão

O Sistema Interno de Informação contará com um procedimento interno adequado para a gestão das Reclamações ou Informações recebidas, que permitirá aos Informantes comunicar as suas Informações ou submeter as suas Reclamações e incluirá, pelo menos, os seguintes aspetos:

Os canais pelos quais as Reclamações ou Informações podem ser recebidas são por escrito (através do formulário correspondente disponível no site ou por qualquer outro meio estabelecido), verbalmente ou ambos, nos termos e condições previstos na legislação aplicável e respeitando e cumprindo os Princípios Orientadores estabelecidos nesta *Política*. Nos casos em que a legislação aplicável assim o preveja, as Informações também poderão ser comunicadas por meio de reunião presencial, dentro de um prazo razoável, nos termos estabelecidos na referida legislação.

- a) O envio ao informante, se identificado, de um comprovante de recebimento da denúncia ou informação, dentro de um prazo especificado.
- b) O prazo máximo para resposta ou resolução de Reclamações ou Informações começa a contar a partir da confirmação de recebimento ou, na ausência desta, a partir do término, após o recebimento da Reclamação ou Informação, do prazo determinado para a emissão da confirmação de recebimento ao Informante.
- c) Informações claras e de fácil acesso sobre os canais externos para comunicação às autoridades competentes e, quando aplicável, às instituições, órgãos ou organizações criadas para esse fim na regulamentação aplicável.
- d) Da mesma forma, o Procedimento de Gestão contemplará a possibilidade de ativação do Sistema Interno de Informação de ofício, sem reclamação prévia, por decisão do Responsável pela Conformidade da Entidade, quando este tomar conhecimento de qualquer Indicação, seja através de uma Constatação (mesmo que seja conhecida durante a investigação de uma Reclamação ou de Informação com a qual não esteja relacionada),

O órgão de administração de cada Entidade aprovará o seu respectivo Procedimento de Gestão, tomando como referência o aprovado pela Mapfre, SA, fazendo apenas as adaptações ou modificações que, quando aplicável, sejam estritamente necessárias para cumprir a legislação local, bem como os requisitos regulamentares ou os dos seus respectivos supervisores que sejam aplicáveis a cada Entidade.

9 Medidas de apoio e proteção para o informante.

O Grupo Mapfre adotará as medidas de apoio e proteção necessárias e razoáveis para proteger os denunciante contra todas as formas de retaliação ou tentativa de retaliação, nos termos previstos na legislação aplicável, sem prejuízo das obrigações legais e da proteção dos direitos correspondentes às pessoas singulares ou coletivas contra as quais seja apresentada uma denúncia ou informação falsa ou contra as quais o denunciante tenha agido de má-fé.

As medidas de proteção aos informantes também se aplicarão, quando apropriado, a:

- a) Os representantes legais dos trabalhadores no exercício de suas funções de aconselhamento e apoio ao denunciante.
- b) Pessoas físicas que auxiliam o Informante no âmbito da organização em que presta serviços.
- c) Indivíduos relacionados ao informante que possam sofrer represálias, como colegas de trabalho ou familiares.
- d) As entidades jurídicas para as quais o Informante trabalha ou com as quais mantém qualquer outro tipo de relação no contexto profissional ou nas quais detém participação significativa.

A proibição de retaliação não impedirá a adoção de medidas disciplinares consideradas apropriadas quando a investigação dos fatos relatados na denúncia ou informação determinar que a informação é falsa ou foi formulada de má-fé pelo informante.

10 Estrutura de Governança de Sistemas de Informação Internos

Para implementar os princípios estabelecidos nesta *Política*, foi criada a seguinte Estrutura Interna de Governança do Sistema de Informação:

- a) **O Conselho de Administração da Mapfre, SA** é responsável por estabelecer e implementar o Sistema Interno de Informação da

empresa. Para tanto, aprova esta *Política* e assegura a aplicação dos seus Princípios Orientadores em toda a empresa.

A Comissão também aprova o Procedimento de Gestão correspondente da Entidade e é responsável pela nomeação, destituição ou rescisão dos mandatos dos membros do Comité da Entidade.

- b) **Os órgãos de administração de cada Entidade do Grupo** adotam esta *Política* (com quaisquer modificações ou adaptações que se mostrem estritamente necessárias, conforme indicado na seção 5), aprovam os seus respectivos Procedimentos de Gestão e nomeiam, destituem ou extinguem os membros do órgão responsável pelos seus respectivos Sistemas Internos de Informação.
- c) **Os comitês ou órgãos equivalentes dos Conselhos de Administração das Entidades do Grupo, aos quais o respectivo Conselho de Administração tenha atribuído funções relacionadas à supervisão dos sistemas de controle e gestão de riscos, monitoramento de conformidade e/ou supervisão do processo de elaboração de informações financeiras e não financeiras e auditoria interna, serão responsáveis** pela supervisão geral do funcionamento de seus Sistemas Internos de Informação, com o objetivo de avaliar a correta aplicação dos aspectos incluídos nesta *Política*, em conformidade com as disposições do respectivo Regulamento do Conselho de Administração ou norma equivalente da Entidade em questão.

Para tanto, receberão anualmente informações sobre o funcionamento do Sistema Interno de Informação da entidade correspondente (número de reclamações ou informações e, daquelas que foram admitidas para processamento, informações sobre o número, sua origem, tipo, os resultados das investigações e as medidas adotadas) e poderão propor ações de melhoria para minimizar o risco de irregularidades.

Em qualquer caso, e sem prejuízo do disposto anteriormente, os Comitês dos Conselhos de Administração das Entidades do Grupo com funções relacionadas com a supervisão do processo de preparação de informações financeiras e não financeiras e auditoria interna terão acesso direto a Reclamações ou Informações relativas a irregularidades de natureza financeira, contabilística ou de sustentabilidade, que possam ter um impacto material nas demonstrações financeiras, nas demonstrações de informações não financeiras ou no controlo interno da entidade correspondente, para o que receberão informações individualizadas do Responsável pelo Sistema de Informação Interna, que disponibilizará toda a informação ou documentação relevante.

O Comitê de Auditoria da Mapfre, SA, também terá acesso direto a reclamações ou informações que tenham impacto material nas demonstrações financeiras, nas demonstrações de informações não financeiras ou no controle interno de qualquer uma das entidades do Grupo ou do Grupo como um todo.

- d) **Responsável pelo Sistema de Informação Interno.** Esta pessoa é responsável pela gestão do Sistema de Informação Interno, de acordo com os termos e âmbito estabelecidos nesta *Política* e no respectivo Procedimento de Gestão.

A nomeação é feita pelo órgão de administração de cada uma das Entidades do Grupo, de acordo com os termos estabelecidos nesta *Política*.

Ele será responsável por informar o Conselho de Administração, diretamente ou por meio de seu comitê correspondente, nos casos mencionados no ponto anterior, sobre as questões relevantes no âmbito do Sistema Interno de Informação, podendo apresentar propostas de melhoria ou elaborar planos de ação com base nos resultados obtidos e nos indicadores alcançados.

11 Proteção de dados pessoais

A gestão do Sistema Interno de Informação cumprirá as normas de proteção de dados pessoais aplicáveis às diferentes Entidades do Grupo.

12 Treinamento

O Departamento de Conformidade Corporativa é responsável por coordenar as atividades regulares de comunicação e treinamento sobre a operação do Sistema Interno de Informação e por conscientizar a população para garantir a compreensão, a aplicação e o cumprimento efetivo desta *Política*. Também será responsável por solucionar quaisquer dúvidas recebidas referentes ao uso e à operação do Sistema Interno de Informação.

13 Supervisão, divulgação e monitoramento desta Política

O Departamento de Compliance Corporativo é o Promotor desta *Política*, conforme definida na *Política Corporativa sobre o desenvolvimento e organização das regras que compõem o sistema de governança corporativa do Grupo Mapfre*.

O responsável pelo Sistema Interno de Informação, no âmbito das suas atribuições e sem prejuízo das competências de supervisão que competem ao Conselho de Administração de cada Entidade e, se for caso disso, às suas

comissões, pode emitir regulamentos para o desenvolvimento desta *Política* e do respetivo Procedimento de Gestão (Guias, Regulamentos ou Circulares) para assegurar o correto funcionamento do Sistema Interno de Informação sob a sua competência.

Para garantir uma divulgação adequada, esta *Política* será publicada em uma seção separada e facilmente identificável da página inicial do site corporativo da Mapfre (www.mapfre.com), onde serão fornecidas informações de forma clara e acessível sobre o Sistema Interno de Informação e seu Procedimento de Gestão, bem como no portal interno e/ou por quaisquer outros meios que sejam considerados adequados para assegurar o seu melhor e mais amplo conhecimento.

Caso alguma das Entidades do Grupo possua seu próprio website, esta *Política* será incluída em uma seção separada e facilmente identificável de sua página inicial (ou uma tradução desta *Política* para o idioma local correspondente), juntamente com informações claras e acessíveis sobre seu respetivo Procedimento de Gestão. Se qualquer modificação ou adaptação desta *Política for realizada* dentro dos termos permitidos na seção 5, a Entidade publicará a *Política adaptada* diretamente em uma seção separada e facilmente identificável da página inicial de seu próprio website.

Nas entidades do grupo que não possuem website próprio, as informações sobre o seu Sistema de Informação Interno e o seu Procedimento de Gestão serão disponibilizadas através do portal interno e/ou por qualquer outro meio considerado adequado para garantir o melhor e mais amplo conhecimento, tais como emails, newsletters ou apresentações.

Não obstante o exposto, a administração e os órgãos diretivos das Entidades do Grupo são responsáveis pela divulgação e cumprimento desta *Política* em suas respectivas empresas. Para tanto, devem adotar as medidas necessárias e, quando aplicável, comunicar pelos canais estabelecidos quaisquer aspectos que não estejam em conformidade ou que estejam apenas parcialmente em conformidade.

14 Aprovação e entrada em vigor desta *Política*

Esse *A política* foi inicialmente aprovada pelo Conselho de Administração da Mapfre, SA em 18 de dezembro de 2024 e alterada pela última vez em 22 de dezembro de 2025, revogando e substituindo a versão anteriormente válida.