



PROCEDIMENTO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO
MAPFRE, SA

MAPFRE, SA PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE INFORMAÇÕES

1 Introdução

Este documento contém o *Procedimento de Gestão da Informação da Mapfre, S.A.* (o “**Procedimento de Gestão**”) ou o “**Procedimento**”) para Reclamações ou Informações apresentadas no âmbito do Sistema Interno de Informação estabelecido na Mapfre, SA

O propósito do *Procedimento* é estabelecer as previsões necessário para que ele Sistema O Sistema de Informação Interna da Mapfre, SA está em conformidade com a *Política Corporativa sobre Sistemas de Informação Interna*. (a “**Política**”) Então como com o requisito coletado em o regulamentos atual, incluindo a atribuição de as responsabilidades de Quem deve intervir em dele gerenciamento para o Tratamento adequado e diligente das reclamações ou informações recebidas.

O termos usados em capital e não definido expressamente em esse documento eles terão o significado que lhes é atribuído na *Política*.

2 Qualificação

Esta norma é um procedimento geral 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 Escopo de aplicativo

Ele presente *Procedimento* é de aplicativo para Mapfre, SA

Ele descansar de o Entidades do Conjunto Mapfre eles devem elaborar e aprovar em deles órgãos governamentais correspondentes devem adotar seus respectivos procedimentos de gestão da informação, tomando este *Procedimento como documento de referência* e fazendo apenas as adaptações ou modificações necessárias. que, em dele caso, resultado estritamente necessário para que cumprir as regulamentações locais aplicáveis a cada Entidade, bem como os requisitos regulamentares ou os de seus respectivos supervisores.

4 Responsável pelo Sistema de Informação Interno

O Gestor do Sistema de Informação Interno é o membro do Comité do Sistema de Informação Interno da Mapfre, SA, um órgão colegiado designado. por ele Conselho de Administração de o Sociedade para o que

corresponde dele gerenciamento diligente de acordo com as disposições contidas neste *Procedimento* e com o âmbito estabelecido na *Política*.

É, portanto, da responsabilidade do Comitê receber e processar denúncias ou informações (incluindo sua admissão para processamento, a abertura de inquéritos sobre os fatos relatados, etc.). designação do Instrutor de o investigação e ele análise de o conclusões de o investigação realizada), bem como sua Resolução (determinando se ocorreu ou não a infração ou irregularidade) relatado qualquer qualquer outro) e o decisão sobre o ações relevante para para executar, em cada caso.

Da mesma forma, o Comitê pode concordar em iniciar um processo de investigação quando tomar conhecimento de um indício, sem queixa prévia, seja por meio de uma descoberta ou por meio de um relatório.

O Comitê delega ao Diretor de Compliance Corporativo, nos termos e com o âmbito estabelecidos neste *Procedimento*, as competências de gestão do Sistema Interno de Informação e de processamento dos processos de investigação de Reclamações ou Informações, incluindo, entre outras, o seu recebimento e análise preliminar e a manutenção do registo de Reclamações ou Informações.

Ele regime de operação do Comitê do Sistema Interno de Informação ELE irá regular para através do correspondente regulamento aprovado para o efeito. O Instrutores de os arquivos eles participarão das reuniões do Comitê para fornecer informações relevantes e esclarecimentos sobre reclamações ou denúncias cuja investigação lhes foi confiada, desde que seja esse o caso. conforme considerado apropriado.

5 Apresentar queixas ou fornecer informações

Ter acesso para o Sistema Interno de Informação de Mapfre, SA, o Informantes incluído em alguns de os grupos mencionados e sobre os assuntos indicado dentro do âmbito da *Política* Sem dano de isto, qualquer pessoa pode ir ao canal estabelecido pela Autoridade Independente para a Proteção de Informantes (AAI), disponível e acessível no seu sítio web (<https://www.proteccioninformante.gob.es/>), bem como às autoridades. ou órgãos competentes de o Comunidades Autônomas, para outros órgãos (Banco de Espanha, SEPBLAC, CNMC, CNMV, etc.), bem como, quando for o caso, as instituições, organismos ou agências competentes estabelecidas na União Europeia para formular a sua Reclamação ou Informação.

O denunciante pode optar por submeter sua reclamação ou informação, identificando-se com seus dados pessoais ou de forma não autorizada. anônimo, usando em ambos os casos qualquer do seguindo mídia (a “Mídi”):

- Plataforma corporativo acessível para através de:
<https://mapfre.integrityline.com/>
- Correspondência eletrônico:
directorcorporativocumplimiento@mapfre.com
- Correspondência postal: Para: Diretor de Conformidade Corporativa,
Ctra. Pozuelo nº 52 (28222 Majadahonda, Madrid).

O Reclamações ou informações também eles podem introduzir verbalmente através reunião pessoalmente para A pedido do Informante, encaminhando sua solicitação por meio de um dos Meios indicados acima.

Após a solicitação, a reunião presencial ocorrerá em um prazo máximo de sete (7) dias corridos. As reclamações ou informações fornecidas verbalmente poderão ser gravadas, com o consentimento prévio do informante, e em todos os casos, serão documentadas por meio de transcrição. completo e exato de o conversa mantido, depois o que ELE oferecerá O informante tem a oportunidade de verificar, retificar e aceitar a transcrição feita, assinando-a.

A confidencialidade da identidade dos informantes e das pessoas será garantida. As pessoas afetadas pela reclamação ou informação, e de os fatos e dados conteúdo em ele, até em ele caso de para receber para por meio de canais ou meios que não façam parte do Sistema Interno de Informação ou por pessoas que não sejam o Gestor do Sistema. Para estes fins, a pessoa que receber a informação solicitará ao Informante que utilize os meios indicados neste *Procedimento* e será obrigada, em qualquer caso, a encaminhar imediatamente toda a informação recebida ao Gestor do Sistema através do endereço de email directorcorporativocumplimiento@mapfre.com e garantir a confidencialidade das informações em todos os momentos.

6 Recepção, admissão e registro de reclamações ou informações.

Ao receber a denúncia ou informação por qualquer um dos meios indicados, o Diretor de Compliance Corporativo enviará uma confirmação de recebimento ao denunciante que se identificou e indicou um endereço, e-mail ou local seguro para o envio da denúncia. A notificação será recebida em até sete (7) dias corridos, a menos que isso possa comprometer a confidencialidade da comunicação, o Informante tenha renunciado ao seu direito de receber informações sobre sua Reclamação ou Informação, ou a tenha enviado anonimamente. Além disso, o Diretor de Compliance Corporativo realizará uma análise e avaliação preliminar da Reclamação ou Informação e decidirá, dependendo do caso:

a) Inadmissibilidade da denúncia ou da informação recebida, por qualquer um dos seguintes motivos:

- (i) Quando o conteúdo da Reclamação ou Informação se referir a condutas, fatos ou informações que não estejam incluídos no âmbito da *Política*.
- (ii) Quando os fatos ser descrito de maneiras genérico qualquer impreciso e fazer é impossível investigar as alegadas irregularidades relatadas.

Antes de rejeitar uma Reclamação ou Denúncia com base nesse fundamento, o Diretor de Compliance Corporativo solicitará ao Denunciante, caso a Reclamação ou Denúncia não seja anônima, que esclareça e especifique os fatos a que se refere. Se as deficiências não forem sanadas, a Reclamação ou Denúncia será rejeitada, sem prejuízo da posterior abertura de uma investigação caso informações adicionais sejam recebidas em conformidade com a *Política*.

- (iii) Quando a informação recebida não for credível, se basear em factos manifestamente infundados e não comprovados, ou se basear em meros rumores sem credibilidade.
- (iv) Quando a Reclamação ou Informação recebida não contém informações novas ou significativamente diferentes daquelas contidas em Reclamações ou Informações anteriores relativamente às quais os procedimentos correspondentes já foram concluídos.
- (v) Quando houver indícios de que a informação foi obtida ilegalmente. Nesse caso, além do mais, ELE irá reportar de o Relatório ou informação para o Área Corporativo de Secretariado Assuntos Gerais e Jurídicos para que, quando apropriado, possam tomar as medidas legais necessárias.
- (vi) Ao lidar com informações relacionadas a alegações sobre conflitos interpessoais qualquer que afetar apenas para o Informante e para as pessoas para o que A denúncia ou informação a que se refere, a menos que trate de conduta que possa constituir assédio.
- (vii) Quando a denúncia ou informação se refere a fatos ou situações que também foram comunicados por meio de um canal externo ou estão sendo investigados em processos administrativos ou pelos tribunais de justiça.

Caso a denúncia ou informação seja rejeitada por qualquer um dos motivos acima, o Diretor de Compliance Corporativo registrará o motivo da rejeição no Registro do Sistema de Informação Interna, encerrará o arquivo e

encaminhará a decisão ao denunciante, utilizando as informações de contato que ele possa ter fornecido. exceto que ele informante tive resignado para receber comunicações sobre o Denúncia ou informação prestada, ou se foi submetida anonimamente.

- b) Encaminhamento da reclamação ou informação recebida pelos seguintes motivos:
 - (i) Quando a Reclamação ou Informação disser respeito a assuntos que estejam claramente fora do âmbito do Sistema Interno de Informação, conforme estabelecido na *Política*, como, por exemplo, no caso de Reclamações ou Comunicações de Natureza Comercial ou Contratual, que serão encaminhadas para processamento através dos procedimentos estabelecidos para esse fim.
 - (ii) Quando a Reclamação ou Informação se referir a pessoas ou questões que não estejam relacionadas com a Mapfre, SA, mas sim com outra Entidade do Grupo, o Diretor de Compliance Corporativo encaminhará a denúncia ao Chefe do Sistema Interno de Informação da Entidade competente para processamento, o qual enviará uma confirmação de recebimento ao Informante.
- c) Admissão da reclamação ou das informações recebidas para processamento.

Se, após analisar a Reclamação ou Informação, o Diretor de Compliance Corporativo considerar que nenhum dos motivos de inadmissibilidade ou encaminhamento indicados nas alíneas a) e b) acima se aplica, Será encaminhado ao Comitê Interno de Sistemas de Informação da Mapfre SA, que analisará se existem indícios razoáveis da alegada existência de uma irregularidade ou infração abrangida pelo presente *procedimento* e, conseqüentemente, decidirá sobre sua admissão, encaminhamento ou inadmissibilidade para processamento e, em No caso dele, a abertura do respectivo processo de investigação e a designação do seu investigador.

O instrutor do arquivo (o Instrutor) será capaz de ser uma pessoa do Sociedade ou um colaborador externo, a critério do Comitê, de acordo com a natureza de os fatos relatado. Você pode solicitar A qualquer momento, a colaboração de outras áreas ou a participação de colaboradores externos para a realização de quaisquer procedimentos de investigação.

Tanto o investigador quanto qualquer terceiro envolvido em quaisquer procedimentos investigativos de os fatos para o que ele referência o Reclamação qualquer Informação vai ser submetido para as obrigações de confidencialidade estabelecidas na *Política*.

Em ele caso de Reclamações ou informações que verso sobre fatos que poderia ser constitutivo de um conduta ou ato de assédio em qualquer um dos deles modalidades, formulado dentro de do escopo de aplicativo e escopo De acordo com o Protocolo Corporativo para a Prevenção e o Tratamento do Assédio, a investigação do caso será atribuída ao Órgão de Investigação referido no referido Protocolo, que realizará os procedimentos de investigação em conformidade com o procedimento interno e os prazos para ação. coletado em ditado documento. Por dele papel, em ele caso de Reclamações ou informações que verso sobre fatos que poderia ser constitutivo de fraude interno em o termos estabelecido em o *Política corporativa de luta contra ele fraude*, a instrução do registro ELE O assunto será encaminhado à Diretoria de Segurança Corporativa, que conduzirá os procedimentos investigativos de acordo com as disposições da referida política.

O Comitê concordará em suspender o processamento do arquivo assim que tomar conhecimento de a utilização de canais externo qualquer de a iniciação de procedimentos administrativo qualquer, em no caso dele, judicial, sobre os mesmos fatos objeto de Reclamação ou informação, e até dele final, sem prejuízo de fornecer às autoridades acima mencionadas as informações e o apoio necessários que possam ser solicitados.

Da mesma forma, quando a partir das reclamações ou informações recebidas, são apresentadas provas e/ou realizadas verificações e investigações. praticado, ELE separado pistas razoáveis de que os fatos poderiam caso constituam crime, o Comitê concordará em enviar as informações a respeito à Área Corporativa da Secretaria-Geral e Assuntos Jurídicos para que esta possa avaliar se deve encaminhá-las ao Ministério Público e, se houver impacto nos interesses financeiros da União Europeia, também à Procuradoria Europeia.

Ele Diretor Corporativo de Conformidade terá para dele publicar o carregando e atualizar do Registro de Reclamações ou informações, através um livro de registro em ele que vai consistir o Reclamações ou informações recebidas, a gestão e processamento realizados, as investigações internas que deles possam ter resultado e a Resolução adotada sobre eles.

O Comitê tomará as medidas necessárias para garantir a confidencialidade e a proteção de todos os dados incluídos no Registro.

O Reclamações ou informações processadas de acordo com para o Protocolo Corporativo para o Prevenção e ele O tratamento dado aos casos de assédio, bem como as respectivas resoluções pelo Comitê do Sistema de Informação Interna, serão integrados a uma seção específica do livro de registro, sob a guarda e responsabilidade do Chefe do Sistema de Informação Interna.

Em ele caso de que a comunicação recebida consistia em uma consulta sobre a interpretação e/ou aplicação do *Código de Ética e de conduta* de A Mapfre, através do seu Diretor de Conformidade Corporativa, após analisar a denúncia, enviará ao denunciante a resposta pertinente o mais breve possível.

7 Investigação dos fatos

Uma vez que uma reclamação ou denúncia tenha sido aceita para processamento, o Comitê poderá decidir conduzir investigações internas ou externas para esclarecer os fatos relatados. Da mesma forma, o Comitê poderá decidir iniciar um processo de investigação interna ou externa se tomar conhecimento de qualquer indício, mesmo sem uma reclamação formal, seja por meio de uma descoberta ou de uma informação.

O investigador nomeado pelo Comitê será responsável por coordenar e conduzir o processo de investigação, executando ou solicitando quaisquer ações consideradas necessárias, solicitando a assistência e os recursos requeridos e reunindo toda a informação e documentação que se julgue apropriada para verificar a exatidão e a veracidade da informação recebida. O investigador poderá também manter comunicação com o informante e solicitar qualquer informação adicional que considere relevante para a investigação.

Em função do conteúdo de o Reclamação ou informação, o Pessoas Afetado, para o que ele atribua o Aqueles que se envolverem em condutas infratoras ou associadas à conduta infratora ou irregular que é objeto da Reclamação ou Informação, terão o direito de serem informados das ações e omissões que lhes forem atribuídas e de serem ouvidos a qualquer momento, da maneira e no prazo considerados adequados para garantir o sucesso da investigação.

De acordo com isto estabelecido em o *Política*, durante o processamento do registro todos serão respeitados. os direitos de o Pessoas Afetado, tal como ele certo para a presunção de inocência, a certo para a honra, ele certo para uma investigação imparcial de os fatos, ele certo de O direito à defesa e à utilização de quaisquer provas consideradas adequadas e pertinentes, bem como o direito de acesso ao processo, em conformidade com a lei. O acesso ao processo deve ser entendido como o direito de conhecer os factos que lhe são atribuídos, sem revelar informações que possam identificar o denunciante e sem comprometer o resultado da investigação. Gozam, ainda, da mesma proteção concedida aos denunciante, preservando a sua identidade e garantindo a confidencialidade de todos os factos e dados constantes do processo.

Não obstante o exposto, as Pessoas Afetadas não serão informadas em momento algum da identidade do Informante nenhum eles terão acesso para o Reclamação ou informação original nenhum para qualquer outro Informações que possam revelar a identidade do informante.

Após a realização dos testes pertinentes e a conclusão da investigação, o investigador do caso elaborará um relatório contendo a descrição dos fatos apurados, as medidas tomadas para verificar a veracidade desses fatos e as conclusões alcançadas durante a investigação (o “**Relatório**”), o qual será submetido ao Comitê Interno de Sistemas de Informação da Mapfre, SA.

8 Resolução do arquivo

Tendo em conta os elementos, dados, investigações e conclusões contidos no Relatório do Investigador do processo, o Comitê Interno do Sistema de Informação da Mapfre, SA decidirá determinando, através resolução escrito (o “**Resolução**”) sim os fatos objeto de A denúncia, informação ou investigação pode qualquer Não ser constitutivo de alguns caras de violação qualquer irregularidade e, em dele Em cada caso, as ações relevantes a serem tomadas podem consistir em:

- a) A conclusão do processo e seu arquivamento, caso a Resolução seja aprovada. concluído que a irregularidade, ilegalidade qualquer violação não relatado ou investigado ha a responsabilidade da pessoa afetada foi comprovada ou não verificada?
- b) Ele transferir de o Resolução:
 - (i) À Área Corporativa de Pessoas e Organização, quando a Resolução concluir que a irregularidade ou o ato ilegal ocorrido pode ser atribuído a um funcionário ou gerente da Empresa, para que esta possa decidir sobre as medidas disciplinares, corretivas e/ou preventivas adequadas a serem adotadas, se aplicável, de acordo com a legislação trabalhista vigente, e informará o Diretor de Compliance Corporativo sobre a adoção e o conteúdo delas, que as encaminhará ao Comitê.

Adicionalmente, em ele arquivos de casos que verso sobre fatos que poderia ser constitutivo de uma conduta qualquer agir de assédio em qualquer de deles modalidades, formuladas dentro do Âmbito de aplicação e escopo do Protocolo Escritório Corporativo para a Prevenção e o Tratamento do Assédio, a Resolução será encaminhada, em qualquer caso, à Diretoria Corporativa de Relações Trabalhistas, juntamente com os dados pessoais. anonimizado, para os efeitos de dar conformidade para as obrigações de reporte estabelecido nos regulamentos vigentes. Quando a representação legal dos trabalhadores tiver estado envolvida em ele procedimento

de investigação A pedido de qualquer uma das partes envolvidas, a Resolução também lhes será enviada.

- (ii) Ao Comitê de Nomeações e Remuneração, por intermédio de seu secretário, quando a Resolução concluir que um membro do Conselho de Administração da Companhia há tarefa alguns irregularidade qualquer agir ilícito qualquer contrário para a lei, para a adoção das medidas adequadas, cuja adoção e conteúdo serão comunicados ao Diretor de Conformidade Corporativa, que os encaminhará ao Comitê.
- (iii) À Área Corporativa da Secretaria-Geral e Assuntos Jurídicos quando, apesar de inicialmente não parecer que os fatos pudessem constituir um crime, verifica-se que sim. instrução do registro, para que valor dele remissão para o Ministério Fiscal (qualquer ao Ministério Público Europeu, caso haja impacto nos interesses financeiros da União Europeia), informando o Diretor de Compliance Corporativo da decisão adotada, que a encaminhará ao Comitê. Além disso, quando a Resolução concluir que um fornecedor ou colaborador da Empresa cometeu alguma irregularidade ou ato ilegal ou ilícito, para a adoção das medidas contratuais e/ou legais correspondentes, cuja adoção e conteúdo serão comunicados ao Diretor de Conformidade Corporativa, que encaminhará o caso ao Comitê.
- (iv) PARA qualquer outro Área Corporativo qualquer departamento que prosseguir em função de os factos e as conclusões da Resolução para a adoção de quaisquer outras medidas que ELE entender conveniente de cujo adoção e O conteúdo informará para o Diretor Corporativo de Conformidade que dará encaminhando-o ao Comitê.

A Resolução deve ser emitida e comunicada ao Informante assim que este for identificado e indicado. um lar, correspondência eletrônico qualquer lugar claro para a recepção de notificações, a menos que ele tivesse renunciado ao seu direito de receber informações sobre o seu Reclamação ou informação, já o Pessoas Afetado, para a mais velha brevidade possível e em todos caso antes de que terminar ele prazo de três (3) meses de que tive recebido o Reclamação ou informação. Sim Não ele teve enviado reconhecimento de recibo inicial, ele prazo O prazo máximo permitido para a emissão da Resolução será de três (3) meses e sete (7) dias corridos a partir do seu recebimento.

Não obstante o exposto, no caso de processos que tratem de factos ou circunstâncias de especial complexidade, a critério da Parte Responsável, o prazo indicado poderá ser prorrogado até um máximo de três (3) meses adicionais.

Caso a Pessoa Afetada seja um gestor sênior ou membro do conselho de administração, de qualquer Entidade do Conjunto qualquer de o Reclamação qualquer Informação ELE derivar qualquer risco reputacional relevante para ele Conjunto Mapfre, ele Responsável do Sistema de bênção A Entidade deve informar o Diretor de Compliance Corporativo sobre o conteúdo da Reclamação ou Informação, seu processamento e sua resolução em tempo hábil, adotando medidas coordenadas entre o Gestor de Sistemas da Entidade à qual o gestor sênior ou o membro do órgão pertence, de administração afetado por Reclamação ou Informação e ele Diretor Corporativo de Conformidade, ou seja, as decisões correspondentes sobre as ações relevantes a serem realizadas com base nas conclusões das investigações empreendidas.

9 Proteção de dados pessoal

Os dados pessoais recolhidos no âmbito do Sistema Interno de Informação serão tratados em conformidade com a legislação vigente em matéria de proteção de dados e, em particular, respeitarão os princípios da licitude, da limitação da finalidade, da minimização dos dados, da exatidão, da limitação da conservação e da confidencialidade estabelecidos nessa legislação.

10 Informação para os órgãos de governo

O Gestor do Sistema apresentará anualmente ao Comité de Risco, Sustentabilidade e Conformidade informações sobre o funcionamento do Sistema Interno de Informação, incluindo, no mínimo, o número de reclamações ou informações recebidas, a sua origem, tipo, os resultados das investigações e as resoluções adotadas.

Não obstante o exposto, informará individualmente o Comitê de Auditoria sobre reclamações ou informações relativas a irregularidades de natureza financeira, contábil ou de sustentabilidade, que possam ter um impacto material nas demonstrações financeiras, nas demonstrações de informações não financeiras ou no controle interno do Grupo.

11 Treinamento

O Departamento de Compliance Corporativo é responsável por promover a comunicação regular e atividades de treinamento sobre o funcionamento do Sistema Interno de Informação, bem como por conscientizar a população para garantir o devido entendimento e cumprimento da *Política* e deste *Procedimento*. Para tanto, suas atividades serão coordenadas com as áreas responsáveis por treinamento e comunicação interna.

12 Supervisão, divulgação e monitorização deste procedimento.

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

O Departamento de Conformidade Corporativa revisará regularmente o conteúdo deste *Procedimento* para garantir que suas disposições permaneçam válidas e sejam devidamente atualizadas, e proporá ao Conselho de Administração da Mapfre, SA quaisquer modificações que se façam necessárias.

Ele presente *Procedimento de Gerenciamento* vai ser incluindo, junto com o *Política*, em um seção separados e identificável de o página de começar de o web www.mapfre.com, que conterà Informação Informações claras e de fácil acesso sobre o Sistema de Informação Interna e sua utilização, bem como sobre o portal interno.

13 Aprovação e entrada em vigor

Esse *O Procedimento de Gestão* foi inicialmente aprovado pelo Conselho de Administração da Mapfre, SA em 18 de dezembro de 2024 e alterado pela última vez em 22 de dezembro de 2025, revogando e substituindo a versão anteriormente válida.