



**EXTRACTO DE LAS DIRECTRICES DEL
MODELO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES DE MAPFRE S.A.**

1. Introducción

El presente documento contiene el extracto de las Directrices del “Modelo de Prevención de Riesgos Penales” (en adelante, el “Modelo” o “Modelo de prevención”) que tiene como finalidad describir las bases de un modelo de organización y gestión en el que se incluyan los principios que fundamentan la actuación del Grupo MAPFRE (a estos efectos, formado por MAPFRE S.A. y sus sociedades dependientes con domicilio social en España, en adelante, “MAPFRE” o el “Grupo”) con el objetivo de prevenir que las Entidades que integran el Grupo puedan incurrir en responsabilidades penales.

Este Modelo, que es el Modelo de prevención específico para la entidad MAPFRE S.A. y constituye el marco general de referencia para todas las entidades del Grupo, es la base del Sistema de Prevención de Riesgos Penales adoptado por MAPFRE, y detalla el diseño y estructura del sistema implantado en la organización para prevenir la comisión de delitos que puedan ser atribuidos a las Entidades bajo su alcance. Las entidades aseguradoras del Grupo MAPFRE con domicilio social fuera de España adoptarán este documento como marco general de referencia en la aprobación de sus propios Modelos de prevención de riesgos penales, sin perjuicio de su adaptación a la normativa que les resulte de aplicación.

De esta forma, el presente documento incide en aquellos aspectos normativos con trascendencia penal, con la finalidad de prevenir y mitigar la comisión de delitos en la organización y refleja el compromiso con la cultura ético-empresarial de MAPFRE y sus responsables, destacando el firme compromiso con el buen gobierno y el debido control para la adecuada gestión y prevención de los riesgos penales que pudieran derivarse de malas prácticas o incumplimientos normativos en el desarrollo de sus actividades.

El Modelo describe las pautas de actuación de MAPFRE para cumplir con el ejercicio del control debido y deber de vigilancia sobre su actividad empresarial, indicando los riesgos penales a los que las Entidades bajo su alcance están expuestas y establece las pautas para su gestión y evaluación de los controles implantados para mitigar los delitos bajo su alcance.

2. Régimen de responsabilidad penal de las personas jurídicas

Delitos que puede cometer una persona jurídica

El 1 de julio de 2015 entró en vigor la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, regulando las pautas que deben seguirse por las Entidades para ser

exoneradas de responsabilidad penal por haber ejercido adecuadamente sus deberes de vigilancia y control.

El artículo 31 bis del Código Penal establece que podrá atribuirse responsabilidad penal a las personas jurídicas:

- a) De los delitos cometidos en nombre o por cuenta de las mismas, y en su beneficio directo o indirecto, por sus representantes legales o por aquellos que actuando individualmente o como integrantes de un órgano de la persona jurídica, están autorizados para tomar decisiones en nombre de la persona jurídica u ostentan facultades de organización y control dentro de la misma.
- b) De los delitos cometidos, en el ejercicio de actividades sociales y por cuenta y en beneficio directo o indirecto de las mismas, por quienes, estando sometidos a la autoridad de las personas físicas mencionadas en el párrafo anterior, han podido realizar los hechos por haberse incumplido gravemente por aquéllos los deberes de supervisión, vigilancia y control de su actividad atendidas las concretas circunstancias del caso.

El 13 de marzo de 2019 entró en vigor de la Ley Orgánica 1/2019, de 20 de febrero, por la que nuevamente se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal y se amplían los posibles delitos por los que pueden responder las personas jurídicas.

Posteriormente, las Leyes Orgánicas 10/2022 de 6 de septiembre, 14/2022 de 22 de diciembre, 3/2023 de 28 de marzo y 4/2023 de 27 de abril, han venido a modificar el Código Penal y prevén nuevos tipos penales por los que podrían responder las personas jurídicas.

Sobre esta base, la responsabilidad penal de las personas jurídicas se circunscribe al siguiente catálogo de delitos:

Delitos a los que hace referencia el artículo 31 bis del Código Penal

Delito	Tipo Penal (CP)	Sanción (CP)
Corrupción en los negocios	286bis	288
Corrupción de funcionarios públicos en transacciones comerciales internacionales	286ter	288
Delito contra la Hacienda Pública	305	310bis
Delitos contra la Seguridad Social	307 y 307ter	310bis
Fraudes de subvenciones y a presupuestos generales UE	306 y 308	310bis
Incumplimiento de obligaciones contables	310	310bis
Cohecho	419 a 427	427 bis
Tráfico de influencias	428 a 430	430

Malversación	432 y 433	435.5
Frustración de la ejecución	257, 258 y 258bis	258ter
Insolvencias punibles	259, 260 y 261	261bis
Delitos contra la propiedad intelectual	270 y 271	288
Delitos contra la propiedad industrial	273, 274, 275 y 277	288
Descubrimiento, revelación o violación de secreto de empresa	278, 279 y 280	288
Manipulación de oferta de materias primas o productos de primera necesidad	281	288
Publicidad engañosa	282	288
Fraude de inversores y de crédito (falseamiento información económico-financiera en folletos)	282bis	288
Facturación fraudulenta de cantidades superiores	283	288
Alteración de los precios y manipulación del mercado	284	288
Abuso y revelación de información privilegiada	285 y 285bis	288
Acceso indebido a servicios de radiodifusión o interactivos	286	288
Estafas	248 a 251	251bis
Blanqueo de Capitales	301	302.2
Financiación ilegal de partidos políticos	304bis	304bis.5
Delitos de maltrato degradante y acoso laboral e inmobiliario	173.1	173.1
Ocultación de cadáver	173.1	173.1
Delito de acoso sexual	184	184.5
Delito contra los derechos de los ciudadanos extranjeros	318bis	318bis.5
Descubrimiento y revelación de secretos	197, 197bis y 197ter	197quinquies
Allanamiento informático	197bis y 197ter	197quinquies
Daños informáticos	264, 264bis y 264ter	264quater
Urbanización, construcción o edificación no autorizables	319	319.4
Delitos contra los recursos naturales y medio ambiente	325 a 330	328
Delitos de contrabando	2 LORC	3.3 LORC
Tráfico ilegal de órganos humanos	156bis	156bis.3
Trata de seres humanos	177bis	177bis.7
Prostitución, explotación sexual y corrupción de menores	187,188,189 y 189bis	189ter
Delitos contra los animales	340bis y 340ter	340quater
Delitos de odio y enaltecimiento	510	510bis
Financiación del terrorismo	576	580bis
Exaltación, enaltecimiento, incitación o difusión del terrorismo	578 y 579	580bis
Terrorismo (organización o colaboración con grupos terroristas, adoctrinamiento o captación, tenencia o depósito de armas o explosivos)	572, 573, 574, 575 y 577	580bis
Delitos relativos a las radiaciones ionizantes	343	343.3
Delitos de riesgo provocado por explosivos y otros agentes	348	348.3
Delitos contra la salud pública	359 a 369	366 y 369bis
Falsificación de medios de pago	386 y 399bis	386 y 399bis

Asimismo, pueden ser impuestas consecuencias penales accesorias a las personas jurídicas, de conformidad con lo previsto en el artículo 129 del Código Penal, sobre los siguientes delitos:

Delitos a los que hace referencia el artículo 129 del Código Penal

Delito	Tipo penal (CP)	Sanción (CP)
Delitos contra los derechos de los trabajadores	311 a 317	318
Negativa o resistencia a actuaciones inspectoras	294	294
Alteración de precios en concursos y subastas públicas	262.1	262.2
Delitos relativos a la manipulación genética	159 a 161	162
Falsificación de moneda	386	386.4
Asociación ilícita	515	520
Organización y financiación de grupos criminales	570bis y ter	570quater

MAPFRE asume un claro compromiso para prevenir la comisión de cualquiera de estos delitos en su seno. En este sentido, las Entidades dentro del alcance del Modelo llevarán a cabo un análisis exhaustivo de sus operaciones y actividades para identificar los riesgos penales a los que están expuestas, delimitarán qué conductas delictivas pueden generar responsabilidad e identificarán las áreas de cada organización donde se pueden materializarse los delitos identificados y revisarán los procedimientos implantados para impedir, prevenir o mitigar el riesgo de cometer tales conductas.

En anexo a las Directrices del Modelo se incluye un Catálogo de los riesgos penales a que se ha hecho referencia, así como de las principales medidas de vigilancia y control establecidas para prevenir o mitigar el acaecimiento de dichos riesgos. Los riesgos y medidas incluidas en dicho Catálogo se consideran aplicables a MAPFRE S.A. cuando así sea indicado y a las demás Entidades del Grupo MAPFRE incluidas en el alcance del Modelo y a sus filiales aseguradoras en el exterior, siempre que no resulten incompatibles con sus procedimientos internos. Al aprobar sus propios Modelos, cada Entidad deberá identificar sus propios riesgos y las medidas que le resulten de aplicación.

Penas o consecuencias accesorias aplicables a las personas jurídicas

Las penas que pueden ser impuestas a las personas jurídicas son:

1. Multa por cuotas o proporcional.
2. Disolución de la persona jurídica.
3. Suspensión de sus actividades por un plazo que no podrá exceder de cinco años.

4. Clausura de sus locales y establecimientos por un plazo que no podrá exceder de cinco años.
5. Prohibición de realizar en el futuro las actividades en cuyo ejercicio se haya cometido, favorecido o encubierto el delito.
6. Inhabilitación para obtener subvenciones y ayudas públicas, para contratar con el sector público y para gozar de beneficios e incentivos fiscales o de la Seguridad Social, por un plazo que no podrá exceder de quince años.
7. Intervención judicial para salvaguardar los derechos de los trabajadores o de los acreedores por el tiempo que se estime necesario, que no podrá exceder de cinco años.

Exención de responsabilidad

Para los delitos a los que se ha hecho referencia en la tabla previa bajo el título “Delitos a los que hace referencia el artículo 31 bis del Código Penal”, el Código Penal establece, como causa de exención de la responsabilidad penal, el hecho de que se cuente con un modelo de prevención que permita evitar o reducir de forma significativa el riesgo de comisión de delitos.

Para que este modelo se pueda considerar eficaz debe cumplir los siguientes requisitos:

1. Identificar las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos.
2. Establecer los protocolos o procedimientos que concreten el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y de ejecución de las mismas con relación a aquéllos.
3. Disponer de modelos de gestión de los recursos financieros adecuados para impedir la comisión de los delitos que deben ser prevenidos.
4. Imponer la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención.
5. Establecer un sistema disciplinario que sancione adecuadamente el incumplimiento de las medidas que establezca el modelo.
6. Realizar una verificación periódica del modelo y de su eventual modificación en caso de infracciones relevantes, cambios en la organización, en la estructura de control o en la actividad desarrollada.

De acuerdo con lo anterior, si se llega a cometer alguno de los indicados delitos y queda probado que la Entidad ha contado con un modelo idóneo y que lo aplica de forma efectiva, quedará exenta de responsabilidad penal. Si el modelo no

fuera plenamente satisfactorio o no se hubiera aplicado con el grado de exigencia adecuado, la exención no será plena pero la responsabilidad podría quedar atenuada.

Todo lo anterior bajo la premisa de que, con carácter previo, llegado el caso, será a la acusación a quien corresponda acreditar que por parte de la entidad existe un incumplimiento grave de los deberes de supervisión.

3. Alcance del Modelo y destinatarios

MAPFRE dispone de una estructura societaria eficiente y descentralizada que le permite cumplir con sus objetivos empresariales. Cuenta con un modelo de dirección que supone un elevado y riguroso control y supervisión a todos los niveles y que garantiza una adecuada gestión en la toma de las decisiones para el desarrollo ordenado de la empresa.

Se deberá asegurar la aprobación por parte de los órganos de administración de todas las Entidades del Grupo con domicilio social en España y de sus filiales aseguradoras en el exterior, de un Modelo de Prevención de los riesgos penales que le afecten de acuerdo con los principios recogidos en el mismo, así como su implementación y seguimiento de las presentes directrices, sin perjuicio de la adecuada coordinación corporativa a todos los niveles del Grupo.

El Modelo es de aplicación a los representantes legales de MAPFRE, sus administradores sociales, sus directivos, así como a sus empleados y demás personas que están sometidas a la autoridad o instrucciones de las personas mencionadas o que operen en su ámbito de dirección, supervisión, vigilancia o control. Quedan incluidos aquellos colectivos que actúen en nombre, por cuenta, o de algún modo, en interés del Grupo.

4. Objetivos del Modelo

Los objetivos fundamentales del Modelo de prevención son:

- Establecer un sistema estructurado y organizado de prevención y control dirigido a la reducción del riesgo de comisión de los delitos incluidos en el Catálogo anteriormente indicado.
- Dar a conocer a todo el personal establecido en el alcance del Modelo:
 - La importancia del cumplimiento en su ejercicio profesional del Modelo de prevención y de los principios éticos contenidos en la normativa interna de MAPFRE.

- La obligatoriedad de acatar el Modelo de prevención. El incumplimiento de la normativa interna que incorpora el modelo de organización y gestión de la empresa y en especial de las medidas establecidas para la vigilancia, control y prevención de delitos constituye una infracción laboral y puede ser objeto de sanción, o en su caso, para los colectivos que actúan en nombre, por cuenta, o de algún modo, en interés de MAPFRE, su vulneración puede tener como consecuencia la extinción de su relación contractual.
- Establecer las pautas para adecuar las medidas de control, de manera que cada una de las Entidades dentro del alcance del Modelo puedan prevenir de forma más efectiva la comisión de estos ilícitos penales.

5. Instrumentos generales de prevención

MAPFRE se ha dotado de sólidos procedimientos de identificación, gestión, control y comunicación de los riesgos a los que puede estar expuesto el Grupo, así como de mecanismos adecuados de control interno, incluidos procedimientos administrativos y contables correctos. En este sentido, MAPFRE cuenta con un cuerpo normativo y marco de gobierno interno sobre el que se estructura y desarrolla el sistema de control integrado en el Modelo de Prevención de Riesgos Penales.

MAPFRE dispone, entre otros, de los siguientes instrumentos de prevención:

- Políticas, normas y procedimientos:
 - Las Políticas tienen por objeto establecer el marco y los principios generales en cada materia.
 - Las normas establecen reglas de obligado cumplimiento en relación con los aspectos que desarrollan.
 - Los procedimientos establecen la manera de actuar en un determinado ámbito.
- Gobierno interno: El gobierno corporativo de MAPFRE es el conjunto de principios y normas que garantizan una adecuada gestión y control, con una amplia participación de los consejeros y directivos en la toma de las decisiones. Incluye un modelo de dirección que permite que las decisiones más relevantes en todos los niveles se analicen en profundidad, antes y después de su ejecución, por el conjunto de los equipos directivos.

5.1. Políticas, normas y procedimientos

- **Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo MAPFRE** (“Principios Institucionales”): Aprobados por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. Constituyen el marco mínimo de obligado cumplimiento para todas las Entidades que integran el Grupo y sus respectivos órganos de gobierno, que deben adaptar su normativa interna y su actuación a los principios y normas que se definen en el mismo.
- **Estatutos Sociales** de cada una de las sociedades del Grupo, en los que, entre otros aspectos, se regulan los procesos de adopción de decisiones de los órganos de gobierno estatutarios y se establecen normas relativas al control y a la supervisión de las actividades y operativa de cada Entidad.
- **Reglamento del Consejo de Administración** de MAPFRE S.A., en el que se regula el funcionamiento de su Consejo de Administración y de otros órganos estatutarios. De acuerdo con este reglamento, el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. se responsabiliza de que todas las actividades empresariales del Grupo se desarrollen de acuerdo a los Principios Institucionales.
- **Código Ético y de Conducta**: Aprobado por el Consejo de Administración de MAPFRE, S.A. Está inspirado en los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo MAPFRE y tiene por objeto reflejar los valores corporativos y los principios básicos que deben guiar la actuación de MAPFRE y de las personas que la integran.
- **Canal de Consultas y Denuncias relativas al Código Ético y de Conducta**: Establecido con la finalidad de dar cumplimiento a lo previsto en el Código Ético y de Conducta, que permite que cualquier empleado del Grupo MAPFRE, consejero, accionista, proveedor, contratista o subcontratista que tenga dudas sobre la aplicación del Código, o que observe una situación que pudiera suponer un incumplimiento o vulneración de cualquiera de los principios y normas éticas o de conducta establecidas en el Código, pueda comunicarlo al Comité de Ética de forma confidencial.
- **Canal de Denuncias Financieras y Contables**: Con la finalidad de dar cumplimiento a lo previsto al efecto en el Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE S.A., se ha establecido un Canal de Denuncias Financieras y Contables, que permite a los empleados del Grupo MAPFRE así como a consejeros, accionistas, proveedores, contratistas y subcontratistas comunicar al Comité de Auditoría y Cumplimiento de MAPFRE S.A., de forma confidencial y, opcionalmente, de forma anónima, las irregularidades de naturaleza financiera y contable

de potencial trascendencia que adviertan en el seno de la sociedad o de su Grupo.

- **Reglamento Interno de Conducta (R.I.C.):** El Reglamento regula las normas específicas de actuación que deben conocer y cumplir todas las personas incluidas en su ámbito de aplicación en relación con los valores emitidos por MAPFRE S.A y, en su caso, con los de otras Entidades del Grupo con cotización en mercados secundarios.

- **Políticas y Normas Corporativas:** Las Entidades del Grupo cuentan con diversas políticas y normas que regulan aspectos concretos de determinadas materias corporativas, entre las que, a título de ejemplo, se encuentran:
 - Política de Gobierno Corporativo.
 - Política Anticorrupción.
 - Política de Derechos Humanos.
 - Política Fiscal Corporativa.
 - Política de Gestión de Conflictos de Interés con Altos Cargos de Representación y Dirección.
 - Política de Comunicación con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto y de Comunicación de Información económico-financiera, No financiera y Corporativa.
 - Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades.
 - Políticas de Salud y Bienestar y de Prevención de Riesgos Laborales.
 - Política Corporativa de Seguridad y Privacidad.
 - Política Corporativa de lucha contra el fraude.
 - Política de Selección de Consejeros.
 - Norma de Compras y Procedimiento General de Compras.
 - Norma sobre la contratación de servicios de consultoría estratégica y/o desarrollo corporativo o de negocio.
 - Norma de aprobación de Patrocinios.
 - Política de Medio Ambiente.
 - Política de Respeto a las Personas.
 - Política relativa al procedimiento para análisis de potenciales adquisiciones, enajenaciones y otras operaciones de reestructuración societaria.

- **Políticas de Solvencia II:** De acuerdo con lo establecido en la Directiva Solvencia II, MAPFRE S.A. y las Entidades aseguradoras y/o reaseguradoras del Grupo cuentan con diversas Políticas escritas y habrán de garantizar su aplicación, entre las que, a título de ejemplo, se encuentran:
 - Gestión de riesgos.
 - Actuarial.
 - Auditoría interna.
 - Cumplimiento.
 - Apetito de riesgo.
 - Control interno.
 - Aptitud y honorabilidad.
 - Evaluación interna de riesgos y solvencia (ORSA).
 - Continuidad de negocio.
 - Externalización.
 - Externalización en la nube.
 - Proceso de valoración de activos y pasivos.
 - Suscripción.
 - Riesgo operacional.
 - Remuneraciones.

- **Informes de Auditorías internas y externas,** relativos a la verificación de estados financieros, prevención del blanqueo de capitales, a la aplicación de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, seguridad y medio ambiente etc.

- **Formación continua.** MAPFRE cuenta con un modelo global de formación que se organiza a través de Escuelas de Conocimiento de la Universidad Corporativa, bajo las que se reúnen los programas formativos que se desarrollan a nivel global y local. Bajo la modalidad e-learning se imparten, entre otros, cursos sobre el Código Ético y de Conducta y normas de control interno (cuyo alcance son todos los empleados del Grupo), acciones de formación en Auditoría y un curso específico sobre la Función de Cumplimiento, que da a conocer esta función, sus objetivos y responsabilidades, incidiendo en la importancia de su implantación para minimizar el riesgo legal y de incumplimiento al que las Entidades están expuestas.

- **Sostenibilidad Corporativa.** La Política de Sostenibilidad Corporativa constituye un marco de obligado cumplimiento en materia de sostenibilidad para todas las entidades que integran MAPFRE y sus respectivos órganos de gobierno, estableciendo un marco de referencia, a partir del cual cualquier entidad del Grupo MAPFRE pueda desarrollar y potenciar un comportamiento socialmente responsable, con independencia de la forma -convencional y/o digital- en la que se desarrolle el negocio y del país en el que opere.

La estrategia de sostenibilidad de MAPFRE se basa en:

- Encontrar un equilibrio a medio y largo plazo entre los desafíos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) y definir cómo éstos afectan a la empresa y a los grupos de interés con los que se relaciona.
- Gestionar el impacto de la empresa en la sociedad e identificar las oportunidades de desarrollo sostenible, para crear valor compartido con los grupos de interés y con la sociedad en general.

MAPFRE ha asumido los siguientes principios de actuación, que son transversales a toda la organización y constituyen la base para construir un compromiso global con la sostenibilidad y el desarrollo sostenible del Grupo:

- Cumplimiento de la legalidad vigente y prevención de la corrupción
 - Buen gobierno
 - Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés
 - Compromiso con la transparencia.
 - Compromiso con los Derechos Humanos
 - Diversidad
 - Responsabilidad fiscal
 - Conservación y promoción del Medio Ambiente
 - Promoción de la responsabilidad social
 - Gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza
 - Compromiso con la inversión responsable
- **Relaciones con Inversores.** Está constituido un canal de comunicación entre MAPFRE S.A. y sus accionistas, abierto con carácter permanente a efectos de atender sus consultas y peticiones de información. A dichos efectos, se pone a su disposición una dirección de correo electrónico, un número de teléfono gratuito y el formulario de consultas de la página web corporativa.

- **Página web corporativa.** MAPFRE S.A. hace públicas a través de la página web corporativa www.mapfre.com, de modo inmediato, las comunicaciones relevantes realizadas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a otros organismos oficiales y cualquier otra información de publicación obligatoria, así como las políticas de gobierno corporativo y toda aquella información que considere conveniente difundir a clientes, accionistas e inversores. En dicha página se dispone también de un formulario que permite recibir consultas y peticiones de accionistas e inversores, tanto particulares como institucionales.

- **Otras normas y procedimientos.** Existen normas y procedimientos que regulan materias específicas, cuyo objetivo es prevenir la comisión de conductas delictivas. Entre otros, se encuentran:
 - Normas para la prevención del Blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo en las Entidades sujetos obligados de España, donde se establecen las políticas y procedimientos que MAPFRE tiene implantados en España para prevenir, impedir o denunciar, según proceda, las operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
 - Normas para la prevención del Blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo por las filiales del Grupo MAPFRE en el extranjero: La normativa española en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (BC/FT) exige a los sujetos obligados en España que apliquen en sus sucursales y filiales en el extranjero medidas de prevención equivalentes a las previstas en el derecho europeo. En este documento se concretan de forma práctica las obligaciones que deben cumplir las entidades en el extranjero a las que les afecta la normativa sobre prevención del BC/FT.
 - Normas de funcionamiento del canal de denuncias financieras y contables.
 - Protocolo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso.
 - Norma de Gastos.
 - Norma de Uso de Internet.
 - Política de Comunicación
 - Política de Marketing Digital.
 - Guía de uso de Medios y Redes sociales y Estrategia de contenido en Redes Sociales.
 - Reglamento para la solución de conflictos entre las sociedades del Grupo MAPFRE y los usuarios de sus servicios financieros.
 - Política de Promoción, Selección y Movilidad.

- Política de Remuneraciones de los Consejeros de MAPFRE S.A.
- Política de Dividendos.
- Política interna reguladora del derecho a la desconexión digital de las personas trabajadoras de MAPFRE.
- Código telemático.
- Norma Corporativa de Gobierno del Dato.
- Modelo de Gobierno de Relación con el Cliente.

5.2. Gobierno interno

A) Órganos de administración y supervisión

MAPFRE cuenta con los siguientes órganos que realizan labores de control y seguimiento:

- **Junta General de Accionistas**

La Junta General es el máximo órgano de gobierno de cada una de las sociedades. Su convocatoria y el régimen de celebración de sus reuniones se ajustarán a lo previsto en la ley, en los estatutos de cada sociedad y, en el caso de MAPFRE S.A., en el reglamento correspondiente.

- **Órganos de Administración**

Son los órganos superiores de administración y supervisión de las Entidades. Además, en el caso del Consejo de Administración de MAPFRE, S.A., figura como parte de sus atribuciones la de actuar como instrumento de supervisión del Grupo.

- **Órganos delegados del Consejo de Administración de MAPFRE S.A.**

- **Comisión Delegada:** que actúa como órgano delegado del Consejo de Administración, con todas sus facultades excepto aquellas que sean legalmente indelegables.
- **Comité de Auditoría y Cumplimiento:** Tiene entre sus funciones la de supervisar el control interno de la Entidad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos. Tiene, asimismo, la función de supervisar el cumplimiento de la normativa interna y externa, y, en particular, de los códigos internos de conducta, de las normas y procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo, así como formular propuestas para su mejora.

- Comité de Nombramientos y Retribuciones: Es el órgano delegado del Consejo de Administración para el desarrollo coordinado de la política de designación y retribución de los Consejeros y Altos Directivos del Grupo.
- Comité de Riesgos y Sostenibilidad: Apoya y asesora al Consejo de Administración en la definición y evaluación de las políticas de riesgos del Grupo, en la determinación de la propensión al riesgo y de la estrategia de riesgos, así como en la definición y supervisión de la política de sostenibilidad corporativa y de la estrategia de sostenibilidad. Asimismo, conoce y valora los métodos y herramientas de gestión de riesgos, realizando el seguimiento de los modelos aplicados en cuanto a sus resultados y validación, e impulsa, orienta y supervisa los principios, compromisos, objetivos y estrategia del Grupo en materia de sostenibilidad.

B) Órganos de dirección

- **Comité Ejecutivo de MAPFRE**

El Comité Ejecutivo es el órgano que, por encargo del Consejo de Administración ejerce la supervisión directa de la gestión de las unidades de negocio y áreas corporativas y garantiza la actuación coordinada de las mismas.

- **Comités de Dirección Regionales**

El Comité de Dirección Regional es el órgano sobre el que recae la supervisión directa de la gestión de las Unidades de Negocio en la región, a excepción de la Unidad de Reaseguro, así como el impulso de todos los proyectos corporativos globales o regionales.

- **Comités de Dirección de las Unidades de Negocio de Reaseguro, de Global Risks y de Asistencia, Servicios y Riesgos Especiales**

El Comité de Dirección de cada una de las referidas Unidades de Negocio, de gestión centralizada, es el órgano sobre el que recae la supervisión directa de la gestión de cada una de ellas a nivel global, así como el impulso de todos sus proyectos globales.

- **Comités de Dirección de filiales aseguradoras**

El Comité de Dirección Local es el órgano sobre el que recae la supervisión directa de la gestión de la Unidad de Negocio de Seguros en el país. Es presidido por el máximo responsable ejecutivo de la filial y forman parte del

mismo los directivos que el Comité de Dirección Regional apruebe, a propuesta del CEO local.

C) Otros Comités

El Grupo cuenta además con otros órganos no directivos, que desempeñan funciones relevantes para la adecuada gestión de sus actividades:

- **Comité de Ética**

Tiene como objetivo garantizar la aplicación del Código Ético y de Conducta, así como la supervisión y el control de su cumplimiento. Dispone de las siguientes competencias:

- Consultivas: resolver las consultas de interpretación de los principios y las pautas de actuación contenidas en el Código y asesorar sobre la forma de actuar en determinadas situaciones.
- Resolutivas: analizar y resolver las denuncias por incumplimiento del Código.
- Vigilancia: velar por el cumplimiento del Código, y proponer la actualización de su contenido para ajustarlo a los cambios que se produzcan en la empresa, el mercado, la sociedad y la legislación.
- Promotoras: difundir y promocionar entre los empleados los valores y las normas de actuación que se establecen en el Código.

- **Comité de Sostenibilidad Corporativo**

MAPFRE cuenta con un Comité de Sostenibilidad Corporativo que se configura como un órgano interno con funciones ejecutivas y facultades de información, asesoramiento y propuesta en materia de sostenibilidad, de conformidad con las competencias atribuidas en su Reglamento interno de funcionamiento. Es el órgano encargado de reportar periódicamente al Consejo de Administración de MAPFRE S.A. y/o al órgano delegado de éste competente al respecto, sobre el grado de avance del cumplimiento de la Política de Sostenibilidad y de la estrategia de sostenibilidad.

Asimismo, entre sus competencias, lleva a cabo el seguimiento de las iniciativas internacionales de Sostenibilidad y de los compromisos adquiridos por MAPFRE en cada momento, así como evaluar y proponer, en su caso, al órgano correspondiente la adhesión de nuevas iniciativas relacionadas con este ámbito de actuación, que sean relevantes para el Grupo.

- **Comité de Seguridad y Continuidad de Negocio**

Es el máximo órgano ejecutivo en estas materias y vela para que los objetivos y necesidades empresariales gobiernen la actividad de la Función de Seguridad y Continuidad de Negocio Corporativa y garantizar que es contemplada como un elemento constituyente de los procesos de negocio corporativos.

- **Comité Global de Negocios**

Encargado de analizar el desarrollo de los negocios aseguradores y de servicios de MAPFRE, del cumplimiento de los planes establecidos y de proponer acciones de corrección y mejora de los mismos.

- **Comité de Política de Suscripción**

Se encarga, junto al Comité Global de Negocio, de la correcta aplicación de la Política de Suscripción, analizando y proponiendo normas operativas de exclusión sobre cuestiones ESG en los procesos de suscripción de las operaciones de seguros del Grupo. Entre las diferentes funciones de este Comité está la comprobación del cumplimiento de los compromisos en materia de suscripción por parte de las compañías del Grupo.

- **Comité de Adquisiciones de MAPFRE**

Interviene, dirige y coordina los trabajos que han de realizarse en cada proceso de adquisición o desinversión, tales como la valoración técnica, el desarrollo de la *due diligence* (se realizan exhaustivos procedimientos de diligencia debida de potenciales socios comerciales, también en materia de corrupción y soborno), la negociación de los contratos y el cierre de la operación.

Opera, además, como órgano consultivo, aportando su valoración a los órganos de gobierno competentes en la toma de decisión final sobre esa adquisición o desinversión.

Su actuación está presidida por los siguientes objetivos: Rigor en el proceso de una potencial adquisición, eficiencia en los recursos aplicados a las operaciones de adquisición, objetividad en la información y en las valoraciones, estudio previo de las posibles consecuencias de las adquisiciones y seguimiento y evaluación posterior sobre el cumplimiento de las estimaciones.

- **Comité de Transformación e Innovación**

Participa en la definición de las principales líneas de actuación y en el diseño, monitorización y seguimiento de la ejecución de nuevos proyectos. Coordina el MOi (*MAPFRE Open Innovation*), que es la plataforma de innovación creada para avanzar hacia nuevos modelos de negocio y soluciones que surgen de los cambios digitales y tecnológicos.

- **Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo**

Este Comité tiene las siguientes funciones y facultades, con relación a las entidades que tienen la consideración de sujeto obligado conforme a la normativa en esta materia:

- Impulsar la aplicación de las medidas exigidas por la normativa, su difusión y la formación del personal en esta materia.
- Coordinar y supervisar la actuación de los órganos internos de las filiales de las entidades obligadas en el extranjero.
- Analizar las operaciones sospechosas comunicadas al Servicio Ejecutivo por las distintas entidades obligadas en España y revisar todas aquéllas analizadas inicialmente por el Órganos de Control Interno y descartadas como sospechosas para ratificar la decisión adoptada al respecto o, en su caso, adoptar la decisión de comunicarlas.
- Proponer, en su caso, modificaciones de la estructura adoptada en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, si la experiencia así lo aconsejase.
- Aprobar el Manual de normas para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo en las entidades sujetos obligados de España y el Informe de autoevaluación del riesgo de las sociedades sujetos obligados en España.
- Aprobar la Memoria Anual de Actividades de la Unidad de Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (UPBC/FT).
- Aprobar la Política anual de formación en esta materia.
- Designar el experto externo independiente para realizar el preceptivo examen anual de los procedimientos y órganos de control internos y de comunicación en materia de prevención del blanqueo de capitales establecidos.
- Tomar conocimiento de los informes emitidos por el experto externo independiente y de las posibles medidas correctoras propuestas en el mismo.

- **Defensor del asegurado de MAPFRE**

Órgano de protección de los intereses de los usuarios de las sociedades del Grupo que se encuentren adheridas al Reglamento para la solución de conflictos entre las sociedades del Grupo MAPFRE y los usuarios de sus servicios financieros, que conoce y resuelve las reclamaciones que formulen los usuarios de los servicios financieros de MAPFRE y hace llegar a los órganos de administración de las Entidades las recomendaciones que considere procedentes para mejorar sus relaciones contractuales con los usuarios.

D) Modelo de las tres líneas de defensa

MAPFRE tiene adoptado para la gestión de los riesgos el modelo de las tres líneas de defensa:

1. Una primera línea de defensa constituida por los empleados, la dirección y las áreas operativas, de negocio y de soporte que son responsables de mantener un control efectivo en las actividades que desarrollan como parte inherente de su trabajo del día a día. Son, por tanto, los que asumen los riesgos y los responsables de diseñar y aplicar los mecanismos de control necesarios para mitigar los riesgos asociados a los procesos que llevan a cabo y para garantizar que los riesgos no sobrepasen los límites establecidos.
2. Una segunda línea de defensa integrada por las funciones clave de gestión de riesgos, actuarial y cumplimiento y otras funciones de aseguramiento, quienes aseguran el funcionamiento de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos.
3. Una tercera línea de defensa constituida por Auditoría Interna, que realiza la evaluación independiente de la adecuación, suficiencia y eficacia de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos, comunicando las eventuales deficiencias de forma oportuna a las partes responsables de aplicar las medidas correctivas, incluyendo los altos cargos de dirección y órganos de gobierno según corresponda.

E) Sistema de Control Interno

MAPFRE ha establecido un sistema apropiado de control interno acorde a su organización, con una estructura adecuada y mecanismos apropiados de información a todos los niveles de cada Entidad.

F) Funciones Clave de Sistema de Gobierno

Conforme a lo establecido en el artículo 65 y ss. de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (LOSSEAR), MAPFRE cuenta con un sistema eficaz de gobierno que garantiza la gestión sana y prudente de la actividad, proporcional a su naturaleza, volumen y complejidad de sus operaciones, que comprende las siguientes Funciones Clave: gestión de riesgos, actuarial, de verificación del cumplimiento y auditoría interna.

6. Supervisión y Control del Modelo

La supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del Modelo de prevención en MAPFRE S.A. corresponde a la Función de Cumplimiento, que, de acuerdo con la Política de Cumplimiento del Grupo MAPFRE, tiene como objetivo que el Grupo en su conjunto opere dentro del marco de cumplimiento normativo, a fin de conseguir un entorno global de cumplimiento.

A tales efectos, la Función de Cumplimiento identifica, valora, realiza el seguimiento e informa de la exposición al riesgo de incumplimiento de las actividades desarrolladas. El riesgo de incumplimiento se define como el riesgo de sanciones legales o regulatorias, pérdidas financieras materiales o pérdidas de reputación que MAPFRE puede sufrir como resultado del no cumplimiento de las leyes y demás regulaciones, reglas y estándares internos y externos o requerimientos administrativos que sean aplicables en su actividad.

La gestión efectiva de estos riesgos es considerada como un impulso básico para el crecimiento sostenible y rentable de MAPFRE, colaborando en la protección de su solvencia, integridad y reputación, y respaldando en la consecución de sus objetivos estratégicos.

La Función de Cumplimiento debe participar en la elaboración de los modelos de organización y gestión de riesgos penales y asegura su buen funcionamiento, estableciendo sistemas apropiados de vigilancia y control para verificar la observancia de los requisitos del Modelo de prevención.

Los Modelos de prevención de las restantes entidades incluidas en el alcance de este documento, serán aprobados a instancias de las entidades del Grupo que ostenten directa o indirectamente participación mayoritaria en su capital y en su elaboración participarán sus respectivas Áreas de Cumplimiento.

La aprobación de estos Modelos, de acuerdo con los principios de actuación contenidos en este documento, corresponderá a sus respectivos órganos de administración, que determinarán en cada caso y de acuerdo con sus propias

estructuras organizativas, el Área u órgano encargado de la supervisión de su funcionamiento y sus funciones y régimen de actuación.

7. Metodología para la gestión del riesgo penal

Tras la aprobación que efectúe el órgano de administración de cada Entidad del Modelo de prevención penal de los riesgos penales que le afecten, de acuerdo con las presentes Directrices, éste debe ser evaluado periódicamente para probar su implementación y eficacia.

El proceso de gestión del riesgo penal es un proceso homogéneo que permite a los Responsables de Cumplimiento de MAPFRE, S.A. y de las Entidades aseguradoras y/o reaseguradoras comprendidas en el alcance del Modelo, realizar la indicada evaluación periódica para probar dicha implementación y eficacia y evaluar los riesgos penales a los que las Entidades a su cargo se encuentran expuestas, identificar los procesos y actividades en cuyo ámbito pueden ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos, identificar y evaluar los controles implantados para evitar la comisión de dichos delitos y establecer una revisión de la efectividad del Modelo.

Para ello, aplicarán la metodología implantada por la Dirección Corporativa de Cumplimiento. Las principales fases de este proceso de gestión se detallan a continuación:

- Identificación del riesgo
- Evaluación del riesgo inherente
- Evaluación del riesgo residual
- Determinación de apetito de riesgo
- Conclusiones y plan de acción
- Seguimiento y mejora continua

Los indicados Responsables de Cumplimiento verificarán periódicamente que los controles implantados para mitigar el riesgo de comisión de delitos se encuentran vigentes y son adecuados y suficientes. Con este fin, los Responsables de Cumplimiento de cada una de las entidades de España emitirán una certificación en la que se detalle el estado de los controles existentes para mitigar cada uno de los delitos que pueda cometerse en el seno de su actividad y el resultado de la verificación realizada en ese ejercicio.

8. Actualización del Modelo de prevención

Las actividades de supervisión, seguimiento y verificación periódica permiten a las Entidades obtener una visión general de sus Modelos de prevención, al objeto de adoptar las acciones correctivas que sean necesarias para su eficacia y adecuación al fin perseguido.

El Modelo de prevención se actualizará periódicamente, teniendo en cuenta: i) los cambios relacionados con las actividades objeto de control, ii) las modificaciones organizativas internas, iii) los posibles cambios de la normativa aplicable en cada momento que tengan directa relación con el Modelo, así como iv) aquellas posibles infracciones relevantes de la normativa interna que se hayan puesto de manifiesto.

Con carácter bienal, la Dirección Corporativa de Cumplimiento realizará una revisión del Modelo, procediendo, si fuera necesario, a actualizarlo para su adaptación a cualquier cambio significativo que afecte a alguno de sus contenidos y a fin de garantizar que sus disposiciones siguen siendo válidas y están actualizadas. Si de la citada revisión se concluyera que procede su modificación, se dará traslado de las modificaciones que procedan, para su aprobación por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A.

9. Gestión de recursos

Los Modelos de prevención están dotados de los pertinentes recursos financieros, materiales y humanos necesarios para su correcto y eficaz funcionamiento.

La Dirección Corporativa de Cumplimiento informará, con carácter anual, al Comité de Auditoría y Cumplimiento, como órgano delegado del Consejo de Administración de MAPFRE, S.A., sobre la suficiencia de los recursos financieros y no financieros con los que cuenta MAPFRE S.A. para mantener un adecuado nivel de control de las actividades generadoras de riesgos penales y mitigar el riesgo de comisión de conductas ilícitas.

10. Comité de Riesgos Penales

Para el funcionamiento eficaz del Modelo es necesario el seguimiento continuado del mismo. Con este fin se hace fundamental establecer un Comité corporativo que permita reaccionar de manera adecuada ante la posible materialización de un riesgo penal.

Este Comité se constituye como un órgano que permite al Grupo actuar diligentemente ante un posible incumplimiento del modelo siguiendo un procedimiento de actuación ante posibles actividades sospechosas.

Se reunirá siempre que se considere necesario o así lo requiera cualquiera de sus miembros. Su Reglamento de funcionamiento u otros procedimientos que desarrollen su actuación son aprobados por el Comité de Auditoría y Cumplimiento de MAPFRE S.A.

11. Incumplimientos del Modelo: notificaciones de actuaciones sospechosas y procedimiento sancionador

La existencia de canales de denuncia de incumplimientos internos o de actividades ilícitas de la Entidad es uno de los elementos clave de los modelos de prevención.

Cualquier persona, incluidos los empleados de MAPFRE, que tuviere indicios o sospechas de la comisión de algún delito que pueda ser atribuido a alguna de las Entidades del Grupo o de la vulneración de las normas establecidas en el presente Modelo, los comunicará a través de los canales existentes en el Grupo.

Sin perjuicio de los procedimientos establecidos, de dichas denuncias se dará traslado a la Dirección Corporativa de Cumplimiento a quien compete la responsabilidad de su gestión conforme a las normas de funcionamiento que sean establecidas. Se asegurará la máxima confidencialidad acerca de la identidad de la persona que notifica, sin perjuicio de las obligaciones legales y de la protección de los derechos correspondientes a las Entidades y personas acusadas injustamente o de mala fe. Asimismo, se impone la prohibición de represalias contra quien haya denunciado un incumplimiento.

El incumplimiento de la normativa interna que incorpora el Modelo, y en especial de las medidas establecidas para la vigilancia, control y prevención a las que se hacen referencia el Modelo, constituye una infracción laboral y puede ser objeto de sanción, o en su caso, para los colectivos que actúan en nombre, por cuenta, o de algún modo, en interés de MAPFRE, puede tener como consecuencia la extinción de la relación contractual, todo ello sin perjuicio de las sanciones administrativas o penales que en su caso pudieran resultar de aplicación.

El procedimiento sancionador sobre los empleados se aplicará por el Área Corporativa de Personas y Organización de acuerdo con el régimen disciplinario previsto en el Convenio Colectivo y en la normativa laboral aplicable. Sin perjuicio de ello, se adoptarán las resoluciones oportunas para conseguir que el régimen disciplinario establecido se aplique de forma efectiva.

12. Documentación del Modelo

La implantación y desarrollo del Modelo de prevención ha de quedar documentada. Dicha documentación se conservará al menos, durante los 10 años siguientes o hasta la finalización del correspondiente plazo de prescripción del delito si éste fuera mayor.

13. Difusión y Formación

En MAPFRE S.A., la difusión del Modelo es responsabilidad de la Dirección Corporativa de Cumplimiento en colaboración con el Área Corporativa de Personas y Organización.

Se pondrán a disposición de todos los empleados de entidades incluidas en el alcance de este Modelo, los documentos de Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo MAPFRE, Código Ético y de Conducta y las presentes Directrices de Prevención Penal, a través de su inclusión en la Intranet.

Asimismo, los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo MAPFRE, el Código Ético y de Conducta y este extracto de las Directrices están disponibles en la página web corporativa de MAPFRE, a fin de que cualquier tercero con relación con el Grupo sea conocedor del interés de MAPFRE por la prevención de delitos en su seno y pueda comunicar, a través del cauce habilitado para ello, la posible comisión de delitos o conductas contrarias a la normativa instaurada por MAPFRE.

MAPFRE incluirá en sus planes de formación acciones formativas concretas en materia de prevención de riesgos penales. En MAPFRE S.A., el contenido de dichas acciones formativas será gestionado por la Dirección Corporativa de Cumplimiento en coordinación con el Área Corporativa de Personas y Organización.

14. Aprobación del Modelo

Tras haber sido aprobado inicialmente en el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. de 28 de abril de 2017 y revisado a continuación con fecha 26 de junio de 2020, el presente Modelo ha sido revisado y actualizado por dicho órgano en su reunión celebrada el 27 de julio de 2023.