

PROCÉDURE DE GESTION DE L'INFORMATION DE MAPFRE ASSISTANCE SA

1. INTRODUCTION

Ce document contient la Procédure de Gestion de l'Information (la **Procédure de Gestion** ou la **Procédure**) pour les Réclamations déposées dans le cadre du Système d'Information Interne établi au MAPFRE.

L'objectif de la Procédure est d'établir les dispositions nécessaires pour que le Système d'Information Interne de MAPFRE ASISTENCIA, COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS SA ci-après, indistinctement, MAPFRE ASISTENCIA, MAWDY, ou *l'Entité* soit conforme à la Politique du Système d'Information Interne de MAPFRE, SA-(la **Politique**), ainsi qu'avec les exigences établies dans la réglementation en vigueur, y compris l'attribution de responsabilités à ceux qui doivent intervenir dans sa gestion pour le traitement adéquat et diligent des Réclamations ou Informations reçues.

2. DÉFINITIONS

Les termes en majuscules qui ne sont pas expressément définis dans le présent document auront le sens qui leur est attribué dans la Politique.

3. CHAMP D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à MAPFRE ASISTENCIA (y compris ses succursales) et aux filiales qui adhèrent à cette procédure par accord de leurs organes administratifs respectifs, à l'exception des entités incluses dans l'annexe I de cette procédure.

4. RESPONSABLE DU SYSTÈME D'INFORMATION INTERNE

Comité du système d'information interne de *l'Entité* (ci-après le Comité) est le responsable du Système d'Information Interne de MAPFRE ASISTENCIA et de ses Filiales (ci-après l'Entité) et, à ce titre, est l'organe collégial désigné par le Conseil d'Administration de *l'Entité* qui est responsable de sa gestion diligente conformément aux dispositions contenues dans la présente Procédure et à la portée établie dans la Politique.

Le Comité est donc chargé de recevoir et de traiter les Plaintes (y compris leur admission pour traitement, l'ouverture de dossiers d'enquête sur les faits signalés, la nomination de l'Instructeur d'Enquête et l'analyse des conclusions de l'enquête menée), ainsi que leur Résolution (déterminer si l'infraction ou l'irrégularité signalée ou toute autre a eu lieu ou non) et la décision sur les actions pertinentes à mener dans chaque cas.

Le Comité délègue à la personne occupant le poste de Secrétaire du Comité du Système d'Information Interne de l' *Entité* (ci-après, Secrétaire du Comité), dans les termes et dans la mesure établis dans la présente Procédure, les pouvoirs de gestion du Système d'Information Interne et de traitement des dossiers d'enquête des Plaintes ou des Informations, y compris, entre autres, leur réception et leur analyse préliminaire et la tenue du registre des Plaintes.

Le régime de fonctionnement du Comité sera régi par le règlement correspondant approuvé à cet effet. Les instructeurs du dossier assisteront aux réunions du Comité pour fournir des informations et des éclaircissements pertinents concernant les plaintes dont ils ont été chargés d'enquêter, chaque fois que cela sera jugé approprié.

5. DÉPÔT DE PLAINTES OU D'INFORMATIONS

Les informateurs inclus dans l'un des groupes indiqués dans le champ d'application subjectif de la Politique et sur les questions indiquées dans son champ d'application objectif ont accès au Système d'Information Interne de l' *Entité* .

Sans préjudice de ce qui précède, toute personne peut s'adresser à tout canal externe établi par les Autorités compétentes des pays dans lesquels MAPFRE ASISTENCIA est présente et auxquels cette Procédure est applicable, et/ou aux autorités ou organismes compétents de chaque juridiction (nationale ou supranationale) où l'Entité est présente ou opère dans le trafic commercial.

L'informateur peut choisir de déposer son rapport en s'identifiant avec ses données personnelles ou de le faire de manière anonyme, en utilisant dans les deux cas l'un des moyens suivants (les « **Moyens** ») :

- Plateforme d'entreprise accessible via www.mawdy.com et les sites Web locaux respectifs des filiales et succursales.
- **Email** : sistemainternodeinformacion@mawdy.com , sauf dans le cas des entités MAWDY en Italie où il ne sera pas possible de déposer une réclamation via cet email ¹.
- Courrier postal : Attn : MAPFRE ASISTENCIA Système d'information interne ; Ctra Pozuelo Majadahonda, 52, Bâtiment 2, Étage 0 (28220, Majadahonda, Madrid)

Les plaintes peuvent également être déposées verbalement lors d'une rencontre en personne à la demande de l'informateur, qui doit adresser sa demande par l'un des moyens indiqués ci-dessus.

Une fois la demande formulée, l'entretien en présentiel aura lieu dans un délai maximum de sept (7) jours calendaires. Avec le consentement préalable de l'informateur, les plaintes verbales

¹ En application de la réglementation italienne (décret législatif 10/03/2023, n. 24 ; lignes directrices ANAC 12/07/2023, n. 311).

pourront être enregistrées et, dans tous les cas, seront documentées par une transcription complète et exacte de la conversation. Après cela, l'informateur aura la possibilité de réviser, de corriger et d'accepter la transcription en la signant.

La confidentialité de l'identité des Informateurs et des Personnes Concernées par le Rapport, ainsi que des faits et données qui y sont contenus, sera garantie, même s'ils sont reçus par des canaux ou des moyens qui ne font pas partie du Système d'Information Interne ou par des personnes autres que le Gestionnaire du Système . À ces fins, la personne qui les reçoit demandera à l'informateur d'utiliser les moyens indiqués dans cette procédure et sera obligée, dans tous les cas, d'envoyer immédiatement toutes les informations reçues au gestionnaire du système via l'adresse électronique sistemainternodeinformacion@mawdy.com et de garantir la confidentialité des informations à tout moment.

6. RÉCEPTION, ADMISSION ET ENREGISTREMENT DES PLAINTES

Une fois la Plainte reçue par l'un des Moyens indiqués, le Secrétaire du Comité enverra un accusé de réception à l'Informateur qui s'est identifié et a indiqué une adresse, une adresse électronique ou un lieu sûr pour recevoir les notifications, dans le délai de sept (7) jours calendaires suivants, à moins que cela puisse compromettre la confidentialité de la communication ou que l'Informateur ait renoncé à recevoir des informations sur sa Plainte. De même, le Secrétaire du Comité procédera à l'analyse et à l'évaluation préliminaire de la Plainte et décidera si elle est recevable au traitement dans les cas suivants :

- (i) Lorsque le contenu de la plainte fait référence à une conduite, à des faits ou à des informations qui ne sont pas inclus dans le champ d'application de la Politique.

Les réclamations ou communications de nature commerciale ou contractuelle seront envoyées pour traitement selon les procédures établies à cet effet et seront notifiées à l'informateur.

- (ii) Lorsque les faits sont décrits de manière générique ou imprécise et rendent impossible l'enquête sur les irrégularités alléguées.

Avant de rejeter la plainte pour ce motif, le Secrétaire du Comité demandera à l'informateur, lorsque la plainte n'était pas anonyme, de clarifier et de préciser les faits auxquels elle se réfère. Si les déficiences ne sont pas corrigées, elles seront rejetées, sans préjudice de l'ouverture ultérieure d'une enquête, si des informations complémentaires sont reçues conformément aux dispositions de la Politique.

- (iii) Lorsque l'information reçue n'est pas crédible, est basée sur des faits manifestement infondés et non prouvés, ou est basée sur de simples rumeurs dénuées de crédibilité.

- (iv) Lorsque la plainte reçue ne contient pas d'informations nouvelles ou sensiblement différentes de celles contenues dans les plaintes ou informations précédentes pour lesquelles les procédures correspondantes ont été conclues.
- (v) Lorsqu'il existe des indices indiquant que les informations ont été obtenues illégalement. Dans ce cas, la Direction Générale du Secrétariat Général et des Affaires Juridiques sera également informée de la réclamation afin de pouvoir, le cas échéant, engager les actions juridiques appropriées.
- (vi) Lorsqu'il s'agit d'informations liées à des allégations de conflits interpersonnels ou qui affectent uniquement l'informateur et les personnes visées par la plainte, à moins qu'il ne s'agisse d'une conduite qui constitue potentiellement du harcèlement.
- (vii) Lorsque la plainte fait référence à des faits ou à des situations qui ont également été signalés par un canal externe ou qui font l'objet d'une enquête administrative ou judiciaire.

Si la plainte est rejetée pour l'un des motifs de rejet susmentionnés, le secrétaire du comité clôturera le dossier, en laissant un compte rendu motivé de cette décision dans le registre du système d'information interne, et informera l'informateur de la décision adoptée, en utilisant les coordonnées que l'informateur a fournies, le cas échéant, à moins que l'informateur n'ait choisi de ne pas recevoir de communications concernant la plainte déposée.

Si, après avoir analysé la Plainte, le Secrétaire du Comité considère qu'aucune des causes d'irrecevabilité indiquées aux paragraphes (i) à (vii) ci-dessus ne s'applique, il la transmettra au Comité, qui analysera s'il existe des indices raisonnables de l'existence présumée d'une irrégularité ou d'une infraction incluse dans le champ d'application de la présente Procédure et, par conséquent, décidera de son admission ou de sa non-admission au traitement et, le cas échéant, de l'ouverture du dossier d'enquête correspondant et de la nomination de son Instructeur. La décision du Comité d'admettre ou de rejeter la demande de traitement sera également communiquée à l'informateur par les voies prévues à la section précédente.

L'instructeur du dossier (l' **Instructeur**) peut être une personne de *l'Entité* ou un collaborateur externe, à la discrétion du Comité, en fonction de la nature des faits signalés. Vous pouvez demander la collaboration d'autres services à tout moment ou engager des collaborateurs externes pour mener à bien toute procédure d'enquête.

L'instructeur et tout tiers impliqué dans toute enquête sur les faits auxquels la plainte ou l'information fait référence seront soumis aux obligations de confidentialité énoncées dans la politique.

Dans le cas de plaintes portant sur des faits pouvant constituer des conduites ou des actes de harcèlement sous n'importe quelle forme, formulées dans le cadre et la portée du Protocole d'entreprise pour la prévention et le traitement du harcèlement, l'instruction du dossier sera

confiée à l'organisme d'enquête visé dans ledit Protocole, qui mènera les procédures d'enquête conformément à la procédure interne et aux délais d'action prévus dans ledit document. De son côté, dans le cas de Réclamations portant sur des faits pouvant constituer une fraude interne selon les termes établis dans la Politique Antifraude d'Entreprise du Groupe Mapfre, l'enquête sera confiée au Département de Sécurité d'Entreprise, qui mènera les procédures d'enquête conformément aux dispositions de ladite Politique.

Le Comité acceptera de suspendre le traitement du dossier s'il a connaissance de l'utilisation de voies externes ou de l'ouverture de procédures administratives ou, le cas échéant, judiciaires concernant les mêmes faits qui font l'objet de la Plainte, et jusqu'à leur achèvement, sans préjudice de fournir aux autorités susmentionnées les informations et le soutien nécessaires qui pourraient être demandés.

De même, lorsque les plaintes reçues, les preuves fournies et/ou les vérifications et enquêtes effectuées révèlent des indications raisonnables que les faits pourraient constituer un délit, le Comité acceptera de transmettre l'information au Département Corporatif du Secrétariat Général et des Affaires Juridiques pour transmission au Ministère Public. Si les intérêts financiers de l'Union européenne sont affectés, le Parquet européen sera également informé.

Le Secrétaire du Comité sera chargé de maintenir et de mettre à jour le Registre des Plaintes, à l'aide d'un journal de bord dans lequel il consignera les Plaintes reçues, leur gestion et leur traitement, les enquêtes internes auxquelles elles ont pu donner lieu et la résolution adoptée à leur sujet.

Le Comité prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la protection de toutes les données incluses dans le Registre.

Les plaintes traitées conformément au Protocole d'entreprise pour la prévention et le traitement du harcèlement, ainsi que les résolutions du Comité, seront incluses dans une section spécifique du registre sous la garde et la responsabilité du Secrétaire .

Dans le cas où la communication reçue consiste en une question relative à l'interprétation et/ou à l'application du Code d'éthique et de conduite de MAPFRE, le Secrétaire du Comité la transmettra au Directeur de la Conformité de l'entreprise qui, après l'avoir analysée, enverra à l'Informateur la réponse correspondante dans les plus brefs délais.

7. ENQUÊTE SUR LES FAITS RAPPORTÉS

Une fois la plainte admise au traitement, le Comité peut accepter de mener des enquêtes internes ou externes pour clarifier les faits signalés.

L'instructeur désigné par le Comité sera chargé de coordonner et de promouvoir le processus d'enquête, d'effectuer ou de demander les actions qu'il juge pertinentes, de demander l'aide et les ressources nécessaires et de recueillir les informations et la documentation qu'il juge

appropriées pour vérifier l'exactitude et la véracité des informations reçues. De même, l'informateur peut maintenir des communications avec l'informateur et demander toute information supplémentaire jugée appropriée aux fins de l'enquête.

En fonction du contenu de la Plainte, les Personnes Concernées, à qui est imputé le comportement incriminé ou à qui est associée l'infraction ou l'irrégularité objet de la Plainte, auront le droit d'être informées des actions et omissions qui leur sont imputées et d'être entendues à tout moment et de la manière jugée appropriée pour assurer le bon déroulement de l'enquête.

Conformément à la Politique, tous les droits des Personnes Concernées seront respectés lors du traitement du dossier, tels que le droit à la présomption d'innocence, le droit à l'honneur, le droit à une enquête impartiale sur les faits, le droit à la défense et à utiliser les moyens de preuve jugés appropriés et pertinents, et le droit d'avoir accès au dossier, dans les termes établis par la loi. L'accès au dossier s'entend comme le droit de connaître les faits qui lui sont imputés sans révéler d'informations permettant d'identifier l'informateur et sans compromettre l'issue de l'enquête. Ils bénéficieront également de la même protection établie pour les informateurs, préservant leur identité et garantissant la confidentialité de tous les faits et données contenus dans le dossier.

Sans préjudice de ce qui précède, les Personnes Concernées ne seront à aucun moment informées de l'identité de l'Informateur, ni n'auront accès au Rapport original ou à toute autre information qui pourrait révéler l'identité de l'Informateur.

Une fois les tests pertinents effectués et l'enquête terminée, l'enquêteur préparera un rapport contenant un exposé des faits rapportés, les mesures prises pour vérifier la véracité de ces faits et les conclusions tirées au cours de l'enquête (le « **Rapport** »), qui sera soumis au Comité.

8. RÉOLUTION DES PLAINTES

Français Au vu des éléments, données, enquêtes et conclusions contenus dans le Rapport de l'Instructeur du dossier, le Comité décidera, au moyen d'une résolution écrite (la « **Résolution** »), si les faits qui font l'objet de la Plainte pourraient ou non constituer un type d'infraction ou d'irrégularité et, le cas échéant, les actions pertinentes à mener dans chaque cas, qui peuvent consister en :

- (i) La conclusion du dossier est le dépôt de la Plainte, dans le cas où la Résolution conclut que l'irrégularité, l'illégalité ou la violation signalée n'a pas été prouvée ou que la responsabilité de la Personne Concernée n'a pas été vérifiée.
- (ii) Le transfert de la résolution
 - (a) au Secteur Personnes et Organisation de l'Entité, lorsque la Résolution conclut que l'irrégularité ou l'acte illégal qui a eu lieu peut être attribué à un employé ou à un gestionnaire de l'Entité , afin qu'elle puisse décider des mesures disciplinaires, correctives et/ou préventives appropriées à adopter, le cas

échéant, conformément à la législation du travail applicable, dont l'adoption et le contenu seront signalés au Secrétaire du Comité pour transfert au Comité.

De plus, dans le cas de plaintes portant sur des faits pouvant constituer des comportements ou des actes de harcèlement sous toutes ses formes, formulées dans le cadre du Protocole d'entreprise pour la prévention et le traitement du harcèlement, la résolution sera transmise, dans tous les cas, à la Direction des relations de travail de l'entreprise, avec les données personnelles anonymisées, aux fins de respecter les obligations de signalement établies dans la réglementation en vigueur. Lorsque les représentants légaux des travailleurs ont été impliqués dans la procédure d'enquête à la demande de l'une des parties concernées, la résolution leur sera également envoyée.

- (b) au Comité de Nominations et de Rémunérations de l'Entreprise MAPFRE SA, par l'intermédiaire de son secrétaire, lorsque la Résolution conclut qu'un membre du Conseil d'Administration de l'Entité a commis une irrégularité ou un acte illicite ou contraire à la loi, pour l'adoption des mesures correspondantes, dont l'adoption et le contenu seront informés par le Directeur de la Conformité de l'Entreprise, qui les transmettra au Comité.
- (c) au Département Corporate du Secrétariat général et des Affaires juridiques lorsque, bien que n'ayant pas initialement constaté que les faits pouvaient constituer un délit, celui-ci résulte de l'enquête sur l'affaire, afin qu'il puisse envisager de la renvoyer au Parquet (ou au Parquet européen, s'il y a un impact sur les intérêts financiers de l'Union européenne), en informant le Secrétaire du Comité de la décision prise, qui la transmettra au Comité. De même, lorsque la Résolution conclut qu'un fournisseur ou un collaborateur de l'Entité a commis une irrégularité ou un acte illicite ou contraire à la loi, le Secrétaire du Comité sera informé de son adoption et de son contenu, et sera notifié au Comité.
- (d) à tout autre Secteur ou département approprié sur la base des faits et des conclusions de la Résolution, pour l'adoption de toute autre mesure jugée appropriée, dont l'adoption et le contenu seront rapportés au Secrétaire du Comité, qui les transmettra au Comité.

La Résolution doit être émise et communiquée à l'Informateur qui a été identifié et a indiqué une adresse, un courrier électronique ou un lieu sûr pour recevoir les notifications, à moins qu'il n'ait renoncé à recevoir des informations sur sa Plainte, et aux Personnes Concernées, dans les meilleurs délais ²et en tout cas avant la fin du délai de trois (3) mois à compter de la date de

² Dans le cas des entités MAWDY au Portugal et en application de l'article 11.9/4 du RGPD, l'informateur peut demander le résultat de l'analyse effectuée sur sa réclamation, qui lui sera communiqué dans un délai maximum de quinze (15) jours après la conclusion de ladite analyse.

réception de la Plainte. Si aucun accusé de réception initial n'a été envoyé, le délai maximum pour émettre la Résolution sera de trois (3) mois et sept (7) jours calendaires à compter de sa réception.

Nonobstant ce qui précède, dans le cas de dossiers portant sur des faits ou des circonstances particulièrement complexes, à la discrétion du Responsable, le délai indiqué peut être prolongé jusqu'à un maximum de trois (3) mois supplémentaires.

Dans le cas où la Personne Concernée est un cadre supérieur ou un membre du Conseil d'Administration d'une Entité du Groupe ou si la Plainte ou l'Information donne lieu à un risque de réputation concernant l'Entité ou le Groupe MAPFRE, le Responsable du Système de l'Entité doit informer le Directeur de la Conformité de l'Entreprise du contenu de la Plainte, de son traitement et de sa résolution en temps opportun, les décisions correspondantes étant adoptées de manière coordonnée entre le Responsable du Système de l'Entité et le Directeur de la Conformité de l'Entreprise sur les actions pertinentes à mener sur la base des conclusions des enquêtes menées.

9. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées dans le cadre du Système d'Information Interne seront traitées conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données et, en particulier, respecteront les principes de licéité, de limitation des finalités, de minimisation des données, d'exactitude, de limitation de la durée de conservation et de confidentialité qui y sont établis.

10. INFORMATIONS AUX ORGANES DIRECTEURS

Le Comité soumettra chaque année au Conseil d'administration de MAPFRE ASISTENCIA des informations sur le fonctionnement du Système d'information interne, qui comprendront, au minimum, le nombre de plaintes reçues, leur origine, leur type, les résultats des enquêtes et les résolutions adoptées.

Sans préjudice de ce qui précède, l'Entité devra, le cas échéant, informer individuellement le Comité d'Audit de toute Réclamation ou Information relative à des irrégularités de nature financière ou comptable, ou liées à des aspects liés à la durabilité, qui pourraient avoir un impact significatif sur les états financiers, les états financiers non financiers ou le contrôle interne du Groupe.

11. DIFFUSION

Cette Procédure de Gestion sera incluse avec la Politique dans une section distincte et identifiable de la page d'accueil du site Web www.mawdy.com, ainsi que sur les sites Web de ses Succursales

et Filiales, qui contiendront des informations claires et facilement accessibles sur le Système d'Information Interne et l'utilisation du Canal de Réclamations Interne, ainsi que sur le portail interne de l'Entité et/ou tout autre moyen jugé approprié pour assurer sa meilleure et plus large connaissance.

12. ENTRAÎNEMENT

Le Département de Conformité de l'Entreprise est chargé de promouvoir des actions de communication périodiques, de formation sur le fonctionnement du Système d'Information Interne et de sensibilisation pour la bonne compréhension et le respect de la Politique du Système d'Information Interne de MAPFRE, SA et de la présente Procédure. À cette fin, ses actions seront coordonnées avec les Directions chargées de la formation et de la communication interne.

13. APPROBATION, ENTRÉE EN VIGUEUR ET EXAMENS

La procédure de gestion de l'information de MAPFRE, SA a été approuvée par le Conseil d'Administration de MAPFRE ASISTENCIA le 19 décembre 2024, ayant été déléguée au PDG et au Secrétaire du Conseil d'Administration pour instruire le Département de Conformité Réglementaire de l'Entreprise afin de l'adapter, comme jugé approprié, à MAWDY et ses filiales. Suite à cette adaptation, la procédure est rédigée dans la présente version au 25 mars 2025.

Le Directeur de la Conformité de l'Entreprise, en tant que Responsable de la Fonction Conformité de MAPFRE ASISTENCIA, révisera régulièrement le contenu de cette Procédure pour s'assurer que ses dispositions restent valables et sont dûment mises à jour et proposera les modifications nécessaires au Conseil d'Administration de MAPFRE ASISTENCIA.

**ANNEXE I - PROCÉDURE DE GESTION DE L'INFORMATION
DE MAPFRE ASSISTANCE, SA**

Ce document identifie les filiales de MAPFRE ASISTENCIA qui n'adhèrent pas à la procédure de gestion de l'information de MAPFRE ASISTENCIA, SA, ainsi que la justification correspondante.

- **MIDDLESEA ASSIST LIMITED (MALTE)** : selon l'interprétation par le régulateur maltais de la réglementation maltaise sur la protection des lanceurs d'alerte (*Whistleblower Loi (chapitre 527 de le Lois de Malte)*) dans son art. 2 considère que la personne responsable de la gestion des plaintes d'irrégularités (« *Whistleblowing Reporting* ») « *Officier - WBRO* ») doit être un employé de l'entité à Malte, il a donc été décidé de garder MIDDLESEA ASSIST intégré dans la procédure du groupe MAPFRE Middlesea , afin de se conformer aux lois locales.
- **MAWDY LTDA (BRÉSIL)** : Conformément à la réglementation brésilienne (articles 56 et 57 de la loi n° 12.846/2013, également connue sous le nom de loi anti-corruption, et articles 22 et 23 de son règlement d'application dans le décret n° 11.129/22), qui établit des canaux de signalement obligatoires dans le pays, l'entité est intégrée dans les procédures de résolution des plaintes des entités du groupe MAPFRE au Brésil. Par conséquent, il a été décidé de maintenir MAWDY LTDA Brésil dans le cadre de ces procédures afin de se conformer aux lois locales.

Dans tous les cas, les mécanismes nécessaires seront établis pour obtenir des informations sur au moins le nombre de plaintes reçues, leur origine, leur type, les résultats des enquêtes et les résolutions adoptées pour communication au Conseil d'Administration de MAPFRE ASISTENCIA, comme établi dans la section « *10. INFORMATIONS AUX ORGANES DIRECTEURS* » de la Procédure de Gestion de l'Information de l'Entité.