

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES DE MAPFRE ASISTENCIA S.A.

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Procedimiento de Gestión de Informaciones (el **Procedimiento de Gestión** o el **Procedimiento**) de las Denuncias formuladas en el marco del Sistema Interno de Información establecido en MAPFRE.

La finalidad del Procedimiento es establecer las previsiones necesarias para que el Sistema Interno de Información de MAPFRE ASISTENCIA, COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. en adelante, indistintamente, MAPFRE ASISTENCIA, MAWDY, o *la Entidad* cumpla con la Política del Sistema Interno de Información de MAPFRE, S.A.-(la **Política**), así como con los requisitos recogidos en la normativa vigente, incluida la asignación de las responsabilidades de quienes deben intervenir en su gestión para la adecuada y diligente tramitación de las Denuncias o Informaciones recibidas.

2. DEFINICIONES

Los términos utilizados en mayúscula y no definidos expresamente en este documento tendrán el significado que a los mismos se les atribuye en la Política.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Procedimiento es de aplicación a MAPFRE ASISTENCIA (incluyendo sus Sucursales) y aquellas Filiales que se adhieran a este Procedimiento mediante acuerdo de sus respectivos órganos de administración, con la excepción de las entidades incluidas en el Anexo I de este procedimiento.

4. RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

El Comité del Sistema Interno de Información de *la Entidad* (en adelante el Comité) es el Responsable del Sistema Interno de Información de MAPFRE ASISTENCIA y sus Filiales (en adelante la Entidad) y, en tal calidad, es el órgano colegiado designado por el Consejo de Administración de *la Entidad* al que corresponde su gestión diligente conforme a las previsiones contenidas en este Procedimiento y con el alcance establecido en la Política.

Corresponde al Comité, por tanto, la recepción y tramitación de las Denuncias (incluyendo su admisión a trámite, la incoación de los expedientes de investigación de los hechos denunciados, la designación del Instructor de la investigación y el análisis de las conclusiones de la investigación realizada), así como su Resolución (determinando si se ha producido o no la infracción o irregularidad denunciada o cualquier otra) y la decisión sobre las actuaciones pertinentes a llevar a cabo, en cada caso.

El Comité delega en la persona que desempeñe el cargo de Secretario del Comité del Sistema Interno de Información de *la Entidad* (en adelante, Secretario del Comité), en los términos y con el alcance establecidos en el presente Procedimiento, las facultades de gestión del Sistema Interno de Información y de tramitación de los expedientes de investigación de las Denuncias o Informaciones, entre otros, su recepción y análisis preliminar y la llevanza del libro-registro de Denuncias.

El régimen de funcionamiento del Comité se regulará a través del correspondiente reglamento aprobado al efecto. Los Instructores de los expedientes asistirán a las reuniones del Comité para facilitar la información y aclaraciones pertinentes sobre las Denuncias cuya investigación se les hubiese encomendado, siempre que así se estime oportuno.

5. PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS O INFORMACIONES

Tienen acceso al Sistema Interno de Información de *la Entidad* los Informantes comprendidos en alguno de los colectivos indicados en el ámbito subjetivo de aplicación de la Política y sobre las materias indicadas en su ámbito objetivo.

Sin perjuicio de ello, cualquier persona puede acudir a cualquier canal externo establecido por las Autoridades competentes en los países en los que MAPFRE ASISTENCIA tiene presencia y a los que este Procedimiento resulte aplicable, y/o a las autoridades u órganos competentes en cada jurisdicción (nacional o supranacional) donde la Entidad tenga presencia u opere en el tráfico mercantil.

El Informante puede elegir si presenta su Denuncia identificándose con sus datos personales o bien si lo hace de forma anónima, utilizando en ambos casos cualquiera de los siguientes medios (los “Medios”):

- Plataforma corporativa accesible a través de www.mawdy.com y las respectivas webs a nivel local de las Filiales y Sucursales.
- **Correo electrónico:** sistemainternodeinformacion@mawdy.com, salvo en el caso de las entidades de MAWDY en Italia donde no será posible remitir una denuncia a través de este correo electrónico¹.
- Correo postal: A/A Sistema Interno de Información de MAPFRE ASISTENCIA; Ctra Pozuelo Majadahonda, 52, Edificio 2, Planta 0 (28220, Majadahonda, Madrid)

Las Denuncias también pueden presentarse verbalmente mediante reunión presencial a solicitud del Informante, que debe dirigir su petición a través de alguno de los Medios antes indicados.

¹ En aplicación de la normativa italiana (Decreto legislativo 10/03/2023, n. 24; Linee guida ANAC 12/07/ 2023, n. 311).

Efectuada la solicitud, la reunión presencial tendrá lugar en el plazo máximo de los siete (7) días naturales siguientes. Contando con el previo consentimiento del Informante, las Denuncias formuladas verbalmente podrán ser grabadas y, en todo caso, se documentarán a través de una transcripción completa y exacta de la conversación mantenida, tras la que se ofrecerá al Informante la oportunidad de poder comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción realizada.

Se garantizará la confidencialidad de la identidad de los Informantes y Personas Afectadas por la Denuncia, y de los hechos y datos contenidos en la misma, incluso en el caso de recibirse a través de canales o medios que no formen parte del Sistema Interno de Información o por personas distintas del Responsable del Sistema. A tales efectos, la persona que las recibiera solicitará al Informante que utilice los Medios indicados en el presente Procedimiento y estará obligada, en todo caso, a remitir inmediatamente toda la Información recibida al Responsable del Sistema a través de la dirección de correo electrónico sistemainternodeinformacion@mawdy.com y a garantizar en todo momento la confidencialidad de la Información.

6. RECEPCIÓN, ADMISIÓN Y REGISTRO DE DENUNCIAS

Recibida la Denuncia por cualquiera de los Medios indicados, el Secretario del Comité enviará acuse de recibo al Informante que se hubiera identificado e indicado un domicilio, correo electrónico o lugar seguro para la recepción de notificaciones, dentro del plazo de los siete (7) días naturales siguientes, salvo que ello pudiera poner en peligro la confidencialidad de la comunicación o el Informante hubiera renunciado a recibir información sobre su Denuncia. Asimismo, el Secretario del Comité procederá a analizar y evaluar preliminarmente la Denuncia y acordará su inadmisión a trámite en los siguientes casos:

- (i) Cuando el contenido de la Denuncia se refiera a conductas, hechos o informaciones que no se encuentren incluidos dentro del ámbito de aplicación de la Política.

Las Reclamaciones o Comunicaciones de Naturaleza Comercial o Contractual se remitirán para su tramitación a través de los procedimientos establecidos a tal efecto, dando traslado de ello al Informante.

- (ii) Cuando los hechos sean descritos de manera genérica o imprecisa y hagan imposible investigar las supuestas irregularidades denunciadas.

Antes de inadmitir la Denuncia por esta causa, el Secretario del Comité solicitará al Informante, cuando la Denuncia no haya sido anónima, que aclare y precise los hechos a que se refiere. De no resultar subsanadas las deficiencias, se procederá a su inadmisión, sin perjuicio del posterior inicio de una investigación, si se recibiera Información adicional de acuerdo con lo establecido en la Política.

- (iii) Cuando la Información recibida no resulte verosímil, verse sobre hechos manifiestamente infundados y no acreditados o se fundamente en meros rumores carentes de crédito.
- (iv) Cuando la Denuncia recibida no contenga información nueva o significativamente distinta de la contenida en Denuncias o Informaciones anteriores respecto de la cuales hayan concluidos los correspondientes procedimientos.
- (v) Cuando existan indicios de que la Información se ha obtenido ilícitamente. En este caso, además, se informará de la Denuncia al Área Corporativa de Secretaría General y Asuntos Legales para que, en su caso, adopte las medidas legales oportunas.
- (vi) Cuando se trate de informaciones vinculadas a reclamaciones sobre conflictos interpersonales o que afecten únicamente al Informante y a las personas a las que se refiera la Denuncia, salvo que ésta verse sobre conductas potencialmente constitutivas de acoso.
- (vii) Cuando la Denuncia se refiera a hechos o situaciones que también hayan sido comunicadas a través de un canal externo o estén siendo investigados en sede administrativa o por los Tribunales de Justicia.

De inadmitirse a trámite la Denuncia por cualquiera de las anteriores causas de inadmisión, el Secretario del Comité dará por finalizado el expediente dejando constancia razonada de esta decisión en el Registro del Sistema Interno de Información, y trasladará al Informante la decisión adoptada, empleando los datos de contacto que, en su caso, hubiera facilitado, salvo que el Informante hubiera renunciado a recibir comunicaciones sobre la Denuncia realizada.

Si, tras el análisis de la Denuncia, el Secretario del Comité considerase que no concurre ninguna de las causas de inadmisión indicadas en los apartados (i) a (vii) anteriores, la remitirá al Comité que analizará si existen indicios razonables de la presunta existencia de una irregularidad o infracción incluida en el ámbito de aplicación de este Procedimiento y, en consecuencia, acordará su admisión o inadmisión a trámite y, en su caso, la incoación del correspondiente expediente de investigación y la designación de su Instructor. El acuerdo de admisión o inadmisión a trámite que realice el Comité será igualmente comunicado al Informante por el cauce previsto en el apartado anterior.

El instructor del expediente (el **Instructor**) podrá ser una persona de *la Entidad* o un colaborador externo, a criterio del Comité, según la naturaleza de los hechos denunciados. Podrá solicitar en cualquier momento la colaboración de otras áreas o contar con colaboradores externos para practicar cualesquiera diligencias de investigación.

Tanto el Instructor como cualquier tercero que participe en cualesquiera actuaciones de investigación de los hechos a los que se refiera la Denuncia o Información estarán sometidos a las obligaciones de confidencialidad recogidas en la Política.

En el caso de Denuncias que versen sobre hechos que pudieran ser constitutivos de una conducta o acto de acoso en cualquiera de sus modalidades, formuladas dentro del ámbito de aplicación y alcance del Protocolo Corporativo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso, la instrucción del expediente se asignará al Órgano Instructor al que se refiere el mencionado Protocolo, que llevará a cabo las diligencias de investigación conforme al procedimiento interno y plazos de actuación recogidos en dicho documento. Por su parte, en el caso de Denuncias que versen sobre hechos que pudieran ser constitutivos de fraude interno en los términos establecidos en la Política Corporativa de Lucha contra el Fraude del Grupo Mapfre, la instrucción del expediente se asignará a la Dirección Corporativa de Seguridad de la que llevará a cabo las diligencias de investigación conforme a lo establecido en dicha Política.

El Comité acordará la suspensión de la tramitación del expediente cuando tuviera conocimiento de la utilización de canales externos o de la incoación de procedimientos administrativos o, en su caso, judiciales, sobre los mismos hechos objeto de Denuncia, y hasta su finalización, sin perjuicio de aportar a las citadas autoridades la información y apoyo necesario que le fueran requeridos.

Asimismo, cuando de las Denuncias recibidas, pruebas aportadas y/o comprobaciones e investigaciones practicadas, se desprendieran indicios razonables de que los hechos pudieran ser constitutivos de delito, el Comité acordará remitir la información sobre ellos al Área Corporativa de Secretaría General y Asuntos Legales para su remisión al Ministerio Fiscal. De existir afectación a los intereses financieros de la Unión Europea, informará, asimismo, a la Fiscalía Europea.

El Secretario del Comité tendrá a su cargo la llevanza y actualización del Registro de Denuncias, mediante un libro-registro en el que hará constar las Denuncias recibidas, la gestión y tramitación realizada, las investigaciones internas a que, en su caso, hubieran dado lugar y la Resolución adoptada sobre las mismas.

El Comité adoptará las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad y la protección de cuantos datos se incluyan en el Registro.

Las Denuncias tramitadas conforme al Protocolo Corporativo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso, así como las Resoluciones de las mismas por el Comité, se integrarán en un apartado específico del libro-registro bajo custodia y responsabilidad del Secretario.

En el caso de que la comunicación recibida consistiese en una consulta sobre la interpretación y/o aplicación del Código Ético y de Conducta de MAPFRE, el Secretario del Comité dará traslado al Director Corporativo de Cumplimiento que, previo análisis de la misma, remitirá al Informante la respuesta pertinente a la mayor brevedad posible.

7. INVESTIGACIÓN DE LOS HECHOS DENUNCIADOS

Admitida a trámite la Denuncia, el Comité podrá acordar que tengan lugar investigaciones internas o externas para el esclarecimiento de los hechos denunciados.

El Instructor designado por el Comité será el encargado de coordinar e impulsar el proceso de investigación, realizando o pidiendo que se realicen las actuaciones que considere pertinentes, solicitando la ayuda y los recursos necesarios y recabando la información y documentación que considere oportunas a fin de comprobar la exactitud y veracidad de la Información recibida. Asimismo, podrá mantener las comunicaciones con el Informante y solicitarle la información adicional que considere adecuadas al fin de la investigación.

En función del contenido de la Denuncia, las Personas Afectadas, a las que se atribuya la conducta infractora o con las que se asocie la infracción o irregularidad objeto de la Denuncia, tendrán derecho a ser informadas de las acciones y omisiones que se les atribuyan y a ser oídas en cualquier momento en el tiempo y forma que se consideren adecuados para garantizar el buen fin de la investigación.

De acuerdo con lo establecido en la Política, durante la tramitación del expediente se respetarán todos los derechos de las Personas Afectadas, tales como el derecho a la presunción de inocencia, el derecho al honor, el derecho a una investigación imparcial de los hechos, el derecho de defensa y a utilizar los medios de prueba que considere adecuados y pertinentes, y el derecho a tener acceso al expediente, en los términos establecidos legalmente. Se entenderá como acceso al expediente el derecho a conocer los hechos que se les atribuyen sin que se revele información que pudiera identificar al Informante y sin que se comprometa el resultado de la investigación. Gozarán, asimismo, de la misma protección establecida para los Informantes, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de cuantos hechos y datos figuren en el expediente.

Sin perjuicio de lo anterior, a las Personas Afectadas en ningún momento se les comunicará la identidad del Informante ni tendrán acceso a la Denuncia original ni a cualquier otra información que pudiera revelar la identidad del Informante.

Practicadas las pruebas pertinentes y concluida la investigación, el Instructor del expediente elaborará un informe en el que recogerá una exposición de los hechos denunciados, las actuaciones llevadas a cabo con el fin de comprobar la veracidad de tales hechos y las conclusiones obtenidas durante la investigación (el **“Informe”**), que trasladará al Comité.

8. RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS

A la vista de los elementos, datos, investigaciones y conclusiones obrantes en el Informe del Instructor del expediente, el Comité resolverá determinando, mediante resolución escrita (la **“Resolución”**), si los hechos objeto de la Denuncia pudieran o no ser constitutivos de algún tipo de infracción o irregularidad y, en su caso, de las actuaciones pertinentes a llevar a cabo en cada caso, que podrán consistir en:

- (i) La conclusión del expediente y el archivo de la Denuncia, en el caso de que la Resolución concluyese que la irregularidad, ilicitud o infracción denunciada no ha sido acreditada o no se ha verificado la responsabilidad de la Persona Afectada.
- (ii) El traslado de la Resolución
 - (a) al Área de Personas y Organización de la Entidad, cuando la Resolución concluya que la irregularidad o el acto ilícito que ha tenido lugar pueda atribuirse a un empleado o directivo de *la Entidad*, para que decida sobre las medidas disciplinarias, correctivas y/o preventivas oportunas a adoptar, en su caso, de conformidad con la legislación laboral aplicable, de cuya adopción y contenido informará al Secretario del Comité para su traslado al Comité.

Adicionalmente, en el caso Denuncias que versen sobre hechos que pudieran ser constitutivos de una conducta o acto de acoso en cualquiera de sus modalidades, formuladas dentro del ámbito de aplicación y alcance del Protocolo Corporativo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso, la Resolución se trasladará, en todo caso, a la Dirección Corporativa de Relaciones Laborales, con los datos personales anonimizados, a los efectos de dar cumplimiento a las obligaciones de reporte establecidas en la normativa vigente. Cuando la representación legal de los trabajadores haya estado involucrada en el procedimiento de investigación a petición de cualquier de las partes intervinientes en el mismo, también le será remitida la Resolución.

- (b) al Comité Corporativo de Nombramientos y Retribuciones de MAPFRE S.A, a través de su secretario, cuando la Resolución concluya que un miembro del Consejo de Administración de la Entidad ha cometido alguna irregularidad o acto ilícito o contrario a la ley, para la adopción de las medidas que correspondan, de cuya adopción y contenido informará al Director Corporativo de Cumplimiento, que dará traslado de ello al Comité.
- (c) al Área Corporativa de Secretaría General y Asuntos Legales cuando, si pese a no apreciarse inicialmente que los hechos pudieran ser constitutivos de delito, así resultare de la instrucción del expediente, para que valore su remisión al Ministerio Fiscal (o a la Fiscalía Europea, de existir afectación a los intereses financieros de la Unión Europea), informando al Secretario del Comité de la decisión adoptada, que dará traslado de ello al Comité. También cuando la Resolución concluya que un proveedor o colaborador de *la Entidad* ha cometido alguna irregularidad o algún acto ilícito o contrario a la ley, para la adopción de las medidas contractuales y/o legales que correspondan, de cuya adopción y contenido informará al Secretario del Comité, que dará traslado al Comité.

- (d) a cualquier otra Área o departamento que proceda en función de los hechos y conclusiones de la Resolución, para la adopción de cualesquiera otras medidas que se entiendan convenientes, de cuya adopción y contenido informarán al Secretario del Comité, que dará traslado de ello al Comité.

La Resolución deberá emitirse y comunicarse al Informante al que se hubiera identificado e indicado un domicilio, correo electrónico o lugar seguro para la recepción de notificaciones, salvo que hubiera renunciado a recibir información sobre su Denuncia, y a las Personas Afectadas, a la mayor brevedad posible² y en todo caso antes de que finalice el plazo de tres (3) meses desde que se hubiera recibido la Denuncia. Si no se hubiera remitido acuse de recibo inicial, el plazo máximo para emitir la Resolución será de tres (3) meses y siete (7) días naturales desde su recepción.

No obstante, lo anterior, en el caso de expedientes que versen sobre hechos o circunstancias en los que concurra especial complejidad, a criterio del Responsable, el plazo indicado podrá extenderse hasta un máximo de tres (3) meses adicionales.

En el caso de que la Persona Afectada sea un alto directivo o un miembro del Órgano de Administración de cualquier Entidad del Grupo o de la Denuncia o Información se derive cualquier riesgo reputacional relevante para la Entidad o el Grupo MAPFRE, el Responsable del Sistema de *la Entidad* deberá informar al Director Corporativo de Cumplimiento del contenido de la Denuncia, de su tramitación y de su oportuna resolución, adoptándose de manera coordinada entre el Responsable del Sistema de *la Entidad* y el Director Corporativo de Cumplimiento las decisiones que correspondan sobre las actuaciones pertinentes a llevar a cabo en función de las conclusiones de las investigaciones acometidas.

9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos de carácter personal que sean recabados en el marco del Sistema Interno de Información serán tratados conforme a lo previsto en la normativa vigente en materia de protección de datos y, en particular, se adecuarán a los principios de licitud, limitación de la finalidad, minimización de datos, exactitud, limitación del plazo de conservación y confidencialidad establecidos en dicha normativa.

10. INFORMACIÓN A LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

El Comité remitirá anualmente al Consejo de Administración de MAPFRE ASISTENCIA, información sobre el funcionamiento del Sistema Interno de Información, que incluirá, al menos, el número

² En el caso de las entidades de MAWDY en Portugal y en aplicación del Artículo 11.º/4 RGPD, el Informante podrá solicitar el resultado del análisis realizado sobre su denuncia, el cual le será comunicado en un plazo máximo de quince (15) días tras la conclusión de dicho análisis.

de denuncias recibidas, su origen, tipología, los resultados de las investigaciones y las resoluciones adoptadas.

Sin perjuicio de lo anterior, informará de forma individualizada, en su caso, a la Comisión de Auditoría de la Entidad sobre las Denuncias o Informaciones que versen sobre irregularidades de naturaleza financiera, contable o relativas a aspectos vinculados con la sostenibilidad, que pudieran tener un impacto material en los estados financieros, en los estados de información no financiera o en el control interno del Grupo.

11. DIFUSIÓN

El presente Procedimiento de Gestión será incluido junto con la Política en una sección separada e identificable de la página de inicio de la web www.mawdy.com, así como en las páginas webs de sus Sucursales y Filiales, que contendrá información clara y fácilmente accesible sobre el Sistema Interno de Información y el uso del Canal Interno de Denuncias, así como en el portal interno de la Entidad y/o cualquier otro medio que se considere conveniente para garantizar su mejor y más amplio conocimiento.

12. FORMACIÓN

La Dirección Corporativa de Cumplimiento es la encargada de impulsar acciones periódicas de comunicación, formación sobre el funcionamiento del Sistema Interno de Información y concienciación para la adecuada comprensión y cumplimiento de la Política del Sistema Interno de Información de MAPFRE, S.A. y del presente Procedimiento. A tal fin, su actuación se coordinará con las Áreas encargadas de formación y comunicación interna.

13. APROBACIÓN, ENTRADA EN VIGOR Y REVISIONES

El procedimiento de gestión de informaciones de MAPFRE, S.A. ha sido aprobado por el Consejo de Administración de MAPFRE ASISTENCIA con fecha 19 de diciembre de 2024, habiéndose delegado en la Consejera Delegada y en el Secretario del Consejo de Administración para instruir al Área Corporativa de Cumplimiento Normativo con objeto de ajustarlo, en lo que se considere oportuno, a MAWDY y a sus filiales. Tras esta adaptación, el procedimiento queda redactado en la presente versión el día 25 de marzo de 2025.

El Director Corporativo de Cumplimiento, en calidad de Responsable de la Función de Cumplimiento en MAPFRE ASISTENCIA, revisará regularmente el contenido de este Procedimiento a fin de garantizar que sus disposiciones siguen siendo válidas y estén debidamente actualizadas y propondrá al Consejo de Administración de MAPFRE ASISTENCIA las modificaciones que, en su caso, procedan.

**ANEXO I - PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES
DE MAPFRE ASISTENCIA, S.A.**

En este documento se identifican aquellas filiales de MAPFRE ASISTENCIA que no se adhieren al Procedimiento de Gestión de informaciones de MAPFRE ASISTENCIA, S.A. junto con la justificación correspondiente.

- **MIDDLESEA ASSIST LIMITED (MALTA):** según la interpretación que hace el regulador maltés de la normativa maltesa de protección al denunciante (*Whistleblower Act (Cap 527 of the Laws of Malta)*) en su art 2 considera que el responsable de las gestión de las denuncias de irregularidades (*“Whistleblowing Reporting Officer- WBRO”*) debe ser empleado de la entidad en Malta, por lo que se ha decidido mantener a MIDDLESEA ASSIST integrado en el Procedimiento del Grupo MAPFRE Middlesea, para dar cumplimiento a las leyes locales.
- **MAWDY LTDA (BRASIL):** en cumplimiento de la normativa brasileña (arts. 56 y 57 de la Ley nº 12.846/2013, también conocida como Ley Anticorrupción, y los art. 22 y 23 de su Reglamento de desarrollo en el Decreto nº 11.129/22), que establece con carácter imperativo los canales de denuncia en el país, la Entidad se encuentra integrada en los procedimientos de resolución de denuncias de las entidades del Grupo MAPFRE en Brasil, por lo tanto se ha decidido mantener a MAWDY LTDA Brasil dentro de estos procedimientos, para dar cumplimiento a las leyes locales.

En cualquier caso, se establecerán los mecanismos necesarios para poder obtener la información de, al menos, el número de denuncias recibidas, su origen, tipología, los resultados de las investigaciones y las resoluciones adoptadas para su comunicación al Consejo de Administración de MAPFRE ASISTENCIA, según lo establecido en el apartado *“10. INFORMACIÓN A LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO”* del Procedimiento de gestión de Informaciones de la Entidad.