

MAWDY

PROCÉDURE DE GESTION DE INFORMATION

MAPFRE ASISTENCIA S.A.

PROCÉDURE DE GESTION DE INFORMATION MAPFRE ASISTENCIA S.A.

1 Introduction

Ce document contient la *procédure de gestion de l'information* (il " **Procédure de Gestion** " soit il " **Procédure** ") de les plaintes ou informations soumises dans le cadre du système d'information interne établi dans Mapfre Asistencia, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A., ci-après dénommée de manière interchangeable Mapfre Asistencia, MAWDY ou Entité.

Le but de la *Procédure* est établir le prévisions nécessaire pour que le système d'information interne de *l'entité* est conforme à la *politique de l'entreprise à propos il Système Interne de Information* (la « **Politique** »), Donc comme conformément aux exigences énoncées dans la réglementation en vigueur, notamment en ce qui concerne la répartition des responsabilités es personnes qui doivent intervenir dans sa gestion afin d'assurer le traitement adéquat et diligent des plaintes ou des informations reçues.

Les termes utilisés en majuscules et non expressément définis dans le présent document ils auront il signification que à le même IL eux attributs dans le *Politique*.

2 Qualification

Conformément à la classification définie dans la *politique d'entreprise relative à la préparation et le organisation de le règles que intégrer il système de gouvernance d'entreprise du Groupe Mapfre* , le présent règle est un procédure général qui développe les dispositions de la *politique d'entreprise relatives au système d'information interne* .

3 Portée de application

La présente procédure s'applique à Mapfre Asistencia (y compris ses succursales) et à ses sociétés filiales qui adhèrent à cette procédure par accord de leurs organes administratifs respectifs, à l'exception des entités figurant à l'annexe I de la présente procédure (ci-après dénommées conjointement les « Filiales »).

Dans le cas où les dispositions de la présente *procédure* seraient incompatibles, contraires ou moins exigeantes que la législation ou la réglementation applicable dans la juridiction où exercent leurs activités les succursales ou *filiales* de l'Entité qui adhèrent à la présente *Procédure* , la réglementation locale applicable prévaudra. Ces succursales et filiales doivent adapter l'interprétation et l'application de la présente Procédure aux exigences en vigueur sur les territoires où elles exercent leurs activités, en veillant au respect des obligations locales

tout en maintenant la plus grande cohérence possible avec les directives de l'entreprise énoncées dans la présente *Procédure* .

4 Responsable de la Système Interne de Information

Le responsable du système d'information interne est le Comité du système d'information interne (le « **Comité** »), **un organe collégial nommé par l'**organe de direction de l' *entité* , qui est chargé de sa gestion diligente conformément aux dispositions de la présente *procédure* et au champ d'application établi dans la *politique* .

Cela correspond au *Comité*, par tellement, le réception et traitement de le Plaines ou informations concernant l'Entité et ses *filiales* (y compris son admission à procédure, le initiation de le dossiers d'enquête sur les événements signalés, le rendez-vous de la Instructeur de l'enquête et il analyse de la conclusions de le l'enquête menée), ainsi que sa résolution (déterminant si l'infraction ou l'irrégularité signalée ou toute autre s'est produite ou non) et la décision sur les actions pertinentes à entreprendre, dans chaque cas.

De même, le *Comité* peut décider d'ouvrir un dossier d'enquête lorsqu'il prend connaissance d'un indice, sans plainte préalable, que ce soit par le biais d'une découverte ou d'un rapport.

Le *Comité* délègue à son Secrétaire , selon les modalités et dans le cadre définis par la présente *procédure* , les pouvoirs de gestion du système d'information interne et de traitement des dossiers d'enquête relatifs aux plaintes ou aux informations, notamment leur réception et leur analyse préliminaire ainsi que la tenue du registre des plaintes. soit Information.

Il régime de fonctionnement de *Comité* Elle sera régie par les règlements correspondants approuvés à cet effet. Les instructeurs de le fichiers participera à le réunions de la *Comité* pour Fournir des informations et des clarifications pertinentes sur les plaintes ou les informations dont l'enquête leur a été confiée, chaque fois que cela est jugé approprié.

5 Présentation de Plaines soit Information

Les informateurs ont accès au système d'information interne de l' *entité* . inclus dans quelques de le collectifs mentionné et à propos les sujets indiqué dans il portée de application de le *Politique* .

Nonobstant ce qui précède, toute personne peut recourir à tout canal externe établi par les autorités compétentes dans les pays où Mapfre Asistencia ou l'une de ses *filiales* est présente et auxquels la présente procédure est applicable, et/ou aux autorités ou organismes compétents dans chaque juridiction (nationale ou supranationale) où l'entité ou les *filiales* sont présentes ou exercent des activités commerciales.

Il Informateur peut choisir Ouais cadeaux son Plainte soit Information s'identifiant avec leurs données personnelles ou 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.
- **Courriel** : sistemainternodeinformacion@mawdy.com , sauf dans le cas des entités MAWDY en Italie où il ne sera pas possible d'envoyer une plainte par ce biais ¹.
- Mapfre Assistance Système d'Information Interne ; Ctra Pozuelo Majadahonda, 52, bâtiment 2, étage 0 (28220, Majadahonda, Madrid, Espagne).

Les plaintes ou les informations peuvent également être soumises verbalement lors d'une rencontre en face à face à la demande du plaignant, en formulant sa demande par l'un des moyens indiqués ci-dessus.

Une fois la demande formulée, la rencontre en personne aura lieu dans un délai maximal de sept (7) jours calendaires. Les plaintes ou les renseignements fournis verbalement pourront être enregistrés, avec le consentement préalable de la personne concernée, et feront systématiquement l'objet d'une transcription complète. et exact de le conversation maintenu, après le que IL offrira à l'informateur la possibilité de vérifier, de rectifier et d'accepter la transcription effectuée en la signant.

IL garantira le confidentialité de le identité de le Informateurs et Personnes concernées par le Plainte soit Information, et de le faits et données contenu de même, même si elles sont reçues par des canaux ou des moyens qui ne font pas partie du système d'information interne ou par des personnes autres que la partie responsable de la Système. À tel effets, le personne que le reçu L'informateur sera invité à utiliser les moyens indiqués dans cette *procédure* et sera tenu, en tout état de cause, de transmettre immédiatement toutes les informations reçues au gestionnaire du système par courriel à l'adresse indiquée. [système d'information interne@mawdy.com](mailto:système_d'information_interne@mawdy.com) et à garantie dans La confidentialité des informations est maintenue en permanence.

6 Réception, admission et enregistrer de plaintes soit information

Dès réception de la plainte ou des informations par l'un des moyens indiqués, le secrétaire du *comité* enverra reconnaissance de reçu au Informateur que avait identifié et indiqué un maison, mail électronique soit lieu sécurisé pour la réception des notifications, dans un délai de sept (7) jours calendaires suivant, sauf si cela risque de compromettre la confidentialité de la communication ou si le déclarant

¹ Conformément à la réglementation italienne (décret législatif du 10/03/2023, n° 24 ; directives ANAC du 12/07/2023, n° 311).

a renoncé à recevoir des informations concernant sa plainte ou ses renseignements, ou les a soumis dans un anonyme. En outre, il Le secrétaire du *comité* procédera à l'analyse et à l'évaluation préliminaire de la plainte ou de l'information et décidera, selon le cas :

a) Inadmissibilité à procédure de le Plainte soit Information reçu, par n'importe lequel pour les raisons suivantes :

- (i) Quand il contenu de le Plainte soit Information IL référer à comportements, faits soit information que Non IL trouver compris à l'intérieur de la champ d'application de la *politique* .
- (ii) Lorsque les faits sont décrits de manière générique ou imprécise et rendent impossible l'enquête sur les irrégularités alléguées.

rejeter la plainte ou les informations pour ce motif, le secrétaire *du comité* demandera au Informateur, quand le La plainte ou l'information, si elle n'est pas anonyme, doit clarifier et préciser les faits auxquels elle se rapporte. ne pas aboutir corrigé le carences, il procédera à son irrecevabilité, sans préjudice de l'ouverture ultérieure d'une enquête, si des informations supplémentaires sont reçues conformément aux dispositions de la *Politique* .

- (iii) Quand le Information reçu Non résultat plausible, verset à propos faits manifestes sans fondement et Non accrédité soit IL fondation dans De simples rumeurs sans crédibilité.
- (iv) Lorsque la plainte ou les informations reçues ne contiennent 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 laissant penser que les informations ont été obtenues illégalement, la plainte ou les informations seront également signalées. au Le service juridique de l'entité afin que, le cas échéant, elle puisse prendre les mesures juridiques appropriées, après communication préalable au service des affaires générales et juridiques de Mapfre.
- (vi) Lorsqu'il s'agit d'informations relatives à des allégations concernant des conflits interpersonnel soit que affecter seulement au Informateur et à les gens à le que la plainte ou les informations mentionnent, sauf si elles portent sur une conduite pouvant constituer du harcèlement.
- (vii) Quand le Plainte soit Information IL référer à faits soit situations qui ont également été communiquées par un canal externe ou qui font l'objet d'enquêtes dans le cadre de procédures administratives ou devant les tribunaux .

Si la plainte ou l'information est rejetée pour l'un des motifs de rejet

susmentionnés, le secrétaire du *comité* en consignera la raison. de ladite inadmissibilité dans Le registre du système d'information interne finalisera le fichier et le transférera. au Informateur le décision adopté, en utilisant le données de coordonnées qu'il/elle aurait fournies, le cas échéant, sauf que il Informateur avait a renoncé à son droit de recevoir des communications concernant la plainte ou les informations qu'il a soumises de manière anonyme.

b) Dérivation de le Plainte soit Information reçu par le suivant raisons :

- (i) Lorsque la plainte ou l'information concerne des questions qui ne relèvent manifestement pas du système interne de Information selon à il établi dans le *Politique* , comme, Par exemple, dans il cas de Réclamations soit Communications de De nature commerciale ou contractuelle, qui seront traitées selon les procédures établies à cet effet.
- (ii) Lorsque la plainte ou l'information fait référence à des personnes ou à des problèmes qui ne sont pas liés à l' *entité* mais à une autre entité de la Grappe, dans dont cas il Secrétaire du *Comité* en découleront au Responsable de la Système Interne de Information de l'entité compétente pour son traitement, qui enverra un accusé de réception au plaignant.

c) Admission à procédure de le Plainte soit Information reçu

Si, après avoir analysé la plainte ou les informations, le secrétaire du *comité* considère que que Non assiste aucun de le causes de l'inadmissibilité ou le renvoi indiqué aux sections a) et b) ci-dessus, Elle sera renvoyée au *Comité* , qui analysera s'il existe des indices raisonnables de l'existence alléguée d'une irrégularité ou d'une infraction relevant du champ d'application de la présente *procédure* et, en conséquence, décidera de son admission, de son renvoi ou de son irrecevabilité pour traitement et, le cas échéant, de l'ouverture du dossier d'enquête correspondant et de la désignation de son enquêteur.

Il instructeur de la enregistrer (il **Instructeur**) pourra être un personne de l' *Entité*, des *Filiales* ou un collaborateur externe, à critère de la Comité, selon le nature de le Événements signalés. Vous pouvez à tout moment solliciter la collaboration d'autres services ou faire appel à des collaborateurs externes pour mener à bien toute procédure d'enquête.

L'enquêteur et toute tierce partie impliquée dans toute enquête relative aux faits mentionnés dans la plainte ou l'information sera soumis à les obligations de confidentialité énoncées dans la *Politique* .

Dans il cas de Plaintes soit Information que versen à propos faits que pourrait constituer une conduite ou un acte de harcèlement sous quelque forme que ce soit, formulé à l'intérieur de la portée de application et portée de la *Conformément au Protocole d'entreprise relatif à la prévention et au traitement du harcèlement* ,

l'enquête sera confiée à l'Organe d'enquête mentionné dans ledit Protocole, qui mènera les investigations conformément à la procédure prévue. interne et délais de performance collecté dans adage document.

Pour son partie, dans il cas de Plaintes soit Information que versen à propos faits Si un agissement est susceptible de constituer une fraude interne au sens de la *Politique d'entreprise de lutte contre la fraude* , l'enquête sera confiée au service de sécurité de l' *entité* , qui mènera les procédures d'enquête conformément aux dispositions de ladite politique.

Il *Comité* sera d'accord le suspension de le traitement de la enregistrer quand avait connaissance du recours à des voies externes ou de l'engagement de poursuites administratives ou, le cas échéant, judiciaires, sur les mêmes faits objet de Plainte soit Information, et jusqu'à son fin, sans dommage contribuer à le cité autorités le information et soutien nécessaire que toi étaient nécessaires.

De même, lorsque les plaintes ou les informations reçues, les preuves fournies et/ou les vérifications et enquêtes exercé, IL S'il existait des motifs raisonnables de soupçonner que les faits pourraient constituer un crime, le *Comité* sera d'accord référer le information à propos ils a u service juridique de l' *entité* pour l'adoption des mesures juridiques qu'il jugera appropriées et, le cas échéant, pour leur transmission au parquet, après communication préalable au service juridique et administratif de Mapfre.

Le secrétaire du *comité* sera chargé de tenir et de mettre à jour le registre des plaintes ou des informations, au moyen d'un registre . dans il que volonté consister le Plaintes soit Information reçu, le gestion et traitement complété, le recherche interne à que, dans son cas, auraient donné lieu à et à la résolution adoptée à leur sujet.

Il *Comité* adoptera le mesures nécessaire pour garantie le confidentialité et la protection de toutes les données inscrites au Registre.

Les plaintes ou les signalements traités conformément au Protocole d'entreprise pour le Prévention et il Traitement de la Harcèlement, Donc comme le Résolutions de Ces mêmes documents seront intégrés par le Comité du système d'information interne dans une section spécifique du registre, sous la garde et la responsabilité du responsable du système d'information interne.

Dans il cas de que le communication reçu consistait dans un consultation à propos L'interprétation et/ou l'application du *Code d'éthique et de conduite de Mapfre* seront transmises par le secrétaire du comité au directeur de la conformité de l'entreprise qui, après analyse , enverra à l'informateur la réponse appropriée dans les meilleurs délais .

7 Enquête de le faits

Une fois la plainte ou l'information acceptée pour traitement, le *Comité* peut

décider que des enquêtes internes ou externes seront menées pour clarifier les faits rapportés.

Comité peut également décider d'engager des procédures de enquête, interne soit externe, dans il cas de avoir connaissance de toute indication, sans plainte ni information, que ce soit par une découverte, que ce soit par le biais d'un reportage.

Il Instructeur désigné par il *Comité* sera il responsable de coordonner et pour promouvoir le processus d'enquête, en prenant ou en demandant les mesures qu'elle juge appropriées, en sollicitant l'aide et les ressources nécessaires, et en recueillant les informations et les documents qu'elle considère nécessaires. à fin de découvrir le précision et véracité de le Information reçu.

De même, vous pourrez maintenir le communications avec l'informateur et demander tout renseignement supplémentaire que vous jugerez pertinent aux fins de l'enquête.

Dans fonction de la contenu de le Plainte ou des informations, le Personnes Les personnes concernées, à le que IL attribut le conduite contrefaisante ou Les personnes associées à l'infraction ou à l'irrégularité qui fait l'objet de la plainte ou de l'information auront le droit d'être informées des actions et omissions qui leur sont imputées et d'être entendues à tout moment, de la manière et au moment jugés appropriés pour assurer le succès de l'enquête.

Conformément à la *Politique* , tous les droits des personnes concernées seront respectés lors du traitement du dossier, tels que : il droite à le présomption de l'innocence, l' droite au honneur, il droite à un enquête impartial de le faits, il droit de La défense a le droit d'utiliser tout moyen de preuve qu'elle juge approprié et pertinent, et le droit d'accéder au dossier de l'affaire, conformément aux dispositions légales. Cela doit être compris comme accéder au enregistrer il droite à savoir le faits que IL eux Leur identité sera divulguée sans que cela ne permette de les identifier ni de compromettre le déroulement de l'enquête. Ils bénéficieront également de la même protection que les informateurs, garantissant ainsi la préservation de leur identité et la confidentialité de toutes les informations contenues dans le dossier.

Sans dommage de il ancien, à le Personnes Affecté dans aucun moment IL L'identité de l'informateur ne sera pas divulguée et l'informateur n'aura pas accès à la plainte originale, aux informations ni à aucune autre information susceptible de révéler son identité.

Exercé le preuve pertinent et complété le enquête, il Instructeur À partir du dossier, il préparera un rapport qui comprendra un exposé des faits faisant l'objet de l'enquête et des mesures prises pour les vérifier. le véracité de tel faits et le conclusions obtenu pendant l'enquête (le « **Rapport** ») qui sera soumise au *Comité*.

8 Résolution de la enregistrer

À la vue de les articles, données, recherche et conclusions fonctionnement dans Sur la base du rapport d'enquête du dossier, le *Comité* décidera, par une résolution écrite (la « **Résolution** »), si les faits faisant l'objet de la plainte, de l'information ou de l'enquête constituent ou non une infraction ou une irrégularité et, le cas échéant, les mesures à prendre, lesquelles peuvent consister en :

- a) La clôture du dossier et son archivage , dans le cas où la résolution conclut que l'irrégularité, illégalité soit infraction rapporté ou enquêté Non Ha a été accrédité soit Non IL Ha vérifié la responsabilité de la personne concernée.
- b) Il transfert de la Résolution:
 - (i) Au service Personnel et Organisation de l' *Entité* , lorsque la résolution conclut que l'irrégularité ou l'acte illégal commis peut être imputé à un employé ou à un cadre de l' *Entité* ou de ses *filiales* , afin qu'il puisse statuer sur les mesures disciplinaire, correctif je préventif opportun à adopter, le cas échéant, conformément à la législation du travail applicable, dont l'adoption et le contenu seront communiqués au Secrétaire du *Comité* qui les transmettra au *Comité* .

En plus, dans le cas de fichiers qui versent à propos de faits qu'ils pourraient être constitutifs d'un acte de harcèlement dans n'importe lequel de leurs modalités, formulé à l'intérieur de la portée de application et Dans le cadre du *Protocole d'entreprise pour la prévention et le traitement du harcèlement* , le secrétaire du *Comité* transmettra la résolution, en tout état de cause, à la Direction des relations de travail de Mapfre SA, les données personnelles étant anonymisées, aux fins suivantes : de donner conformité à les obligations de rapport établi Conformément à 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 transmise.

- (ii) Au Comité des nominations et des rémunérations de Mapfre SA, par l'intermédiaire de son secrétaire, lorsque la résolution conclut qu'un membre du Conseil d'administration Administration de la *L'entité* ou l'une de ses *filiales* a commis quelque irrégularité soit tout acte illicite ou illégal donnera lieu à l'adoption de mesures correspondantes, dont l'adoption et le contenu seront communiqués au Secrétaire du Comité du système d'information interne qui les transmettra au Comité.
- (iii) Au service juridique de l' *entité* quand, même s'il n'était pas initialement évident que les faits puissent constituer de crime, Donc Cela se terminera ainsi de l'instruction de la enregistrer, de sorte que – après communication préalable à la zone Entreprise de Secrétariat Général et Importe Sur le plan juridique , il convient d'envisager de saisir le parquet (ou le parquet européen si les intérêts financiers de l'Union européenne

sont en jeu), 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* ou de l'une de ses *filiales* s'est engagé quelques irrégularité soit quelques acte illicite soit contraire à le loi, pour – communication préalable à la zone Entreprise de Secrétariat Général et Importe Légal - adoption de la mesures contractuelles et/ou juridiques qui sont appropriées, et informeront le secrétaire du *Comité de leur adoption et de leur contenu* . , qui la transmettra au Comité.

- (iv) À n'importe lequel autre Zone Entreprise soit département que procéder dans fonction des faits et conclusions de la résolution pour l'adoption de toute autre Les mesures jugées appropriées, dont l'adoption et le contenu seront communiqués au secrétaire du *comité* de l'entité , qui les transmettra au *comité* .

La résolution doit être émise et communiquée au plaignant dès que celui-ci aura indiqué une adresse postale, une adresse électronique ou un lieu sécurisé pour recevoir les notifications, à moins qu'il n'ait renoncé à recevoir des informations concernant sa plainte ou les renseignements fournis, et aux personnes concernées, dans les meilleurs délais ². dans tous cas avant de que finition il terme de trois (3) Dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de réception de la plainte ou des informations, ou en l'absence d'accusé de réception initial, le délai maximal pour rendre une décision est de trois (3) mois et sept (7) jours calendaires à compter de cette date.

Nonobstant ce qui précède, dans le cas de dossiers traitant de faits ou de circonstances d'une complexité particulière, à la discrétion du Comité, le délai indiqué peut être prolongé jusqu'à un maximum de trois (3) mois supplémentaires.

Dans le cas où la personne concernée serait un cadre supérieur ou un membre de l' organe directeur de l' *entité* ou *de ses filiales*, ou si la plainte ou l'information engendre un risque d'atteinte à la réputation, le *comité* de l' *entité* doit informer le directeur de la conformité de l'entreprise du contenu de la plainte ou de l'information, de son traitement et de son règlement dans les meilleurs délais, en adoptant de manière coordonnée entre le *comité* et le directeur de la conformité de l'entreprise les décisions correspondantes sur les mesures pertinentes à prendre sur la base des conclusions des enquêtes menées.

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

9 Protection de données personnel

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 conservation et de confidentialité établis par ladite réglementation.

10 Information à le organes de gouvernement

Le gestionnaire du système soumettra annuellement un rapport au Comité d'audit, des risques et de la conformité (CARC) de l' *entité* . Informations sur le fonctionnement du système d'information interne, qui comprendront au minimum le nombre de plaintes ou d'informations reçues, leur origine, leur type, les résultats des enquêtes et les résolutions adoptées.

Nonobstant ce qui précède, elle informera individuellement le CARC de les Plaintes soit Information que versen à propos irrégularités de nature financière, comptable ou liée à la durabilité qui pourraient avoir une incidence significative sur les états financiers, les déclarations d'information non financière ou le contrôle interne de l' *Entité* ou de ses *filiales* .

11 Entraînement

Le Adresse Entreprise de La conformité conjointe avec le service de conformité en charge de l' *entité* est le responsable de booster Des activités de communication périodiques, des formations sur le fonctionnement du système d'information interne et des actions de sensibilisation seront menées afin de garantir la bonne compréhension et le respect de la *politique* et de la présente *procédure* . À cette fin, leurs actions seront coordonnées avec les services chargés de la formation et de la communication interne au sein de l' *entité* .

12 Surveillance, diffusion et suivi de ce Procédure

Le service Conformité en charge de l' *Entité* est le promoteur de cette *procédure* , tel que ce terme est défini dans la *politique d'entreprise relative à la préparation et le organisation de le règles que intégrer il système de gouvernance d'entreprise du groupe Mapfre* .

Le service de conformité en charge de l' *entité* procédera à un examen. régulièrement il contenu de cette *procédure* afin de garantir que ses dispositions restent valides et soient dûment mises à jour et proposera au conseil d'administration de l'entité toutes modifications qui pourraient s'avérer nécessaires.

Il présent *Procédure de Gestion* sera y compris, ensemble avec le *Politique* , dans une section distincte et identifiable de la page d'accueil du site web www.mawdy.com qui contiendra information des informations claires et facilement accessibles sur le système d'information interne et son utilisation, ainsi que sur le portail interne.

Dans la mesure où les succursales et filiales de l'Entité disposent de leurs propres sites web, ces documents seront publiés sur ces sites dans la langue du pays concerné.

13 Approbation et entrée dans vigueur

Cette *procédure de gestion* a été approuvée par le conseil d'administration de Mapfre Asistencia le 23 avril 2025 et modifiée pour la dernière fois le 20 février 2026, abrogeant et remplaçant la version précédemment en vigueur.

**ANNEXE I - PROCÉDURE DE GESTION
INFORMATIONS DE MAPFRE ASISTENCIA, SA**

Ce document identifie les filiales de Mapfre Asistencia qui ne respectent pas la procédure de gestion de l'information de Mapfre Asistencia SA, ainsi que la justification correspondante.

- **MIDDLESEA ASSIST LIMITED (MALTE)** : selon l'interprétation faite par l'autorité de régulation maltaise de la réglementation maltaise relative à la protection des lanceurs d'alerte (Whistleblower) Loi (Chapitre 527 de le Lois de Malte) dans son article 2, considère que la personne responsable de la gestion des plaintes pour irrégularités (« Signalement d'irrégularités ») L'« Officier - WBRO » doit être un employé de l'entité à Malte ; il a donc été décidé de maintenir MIDDLESEA ASSIST intégré à la procédure du sous-groupe Mapfre Mer Moyenne , afin de se conformer à la législation locale.

- **MAWDY LTDA (BRÉSIL)** : Conformément à la réglementation brésilienne (articles 56 et 57 de la loi n° 12.846/2013, dite loi anticorruption, et articles 22 et 23 de son décret d'application n° 11.129/22), qui établit des mécanismes de signalement obligatoires dans le pays, l'entité est intégrée aux procédures de traitement 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 à la législation locale.

En tout état de cause, les mécanismes nécessaires seront mis en place 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 prévu à la section « 12. Information aux organes directeurs » de la procédure de gestion de l'information de l' *entité* .