



**EXTRAIT DU MODÈLE DE PRÉVENTION PÉNALE DE  
MAPFRE ASISTENCIA COMPAÑÍA INTERNACIONAL  
DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.**

*AVIS : À titre informatif, la version française est une traduction de l'original en espagnol. En cas de divergences, la version espagnole prévaudra.*

## **EXTRAIT DU MODÈLE DE PRÉVENTION PÉNALE DE MAPFRE ASISTENCIA COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.**

### **1 Introduction**

Le *Modèle de Prévention de la Criminalité de MAPFRE ASISTENCIA COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.* (« **MAWDY** » ou « *l'Entité* ») est la base du système de prévention des risques criminels adopté par l'Entité, et détaille la conception et la structure du système mis en œuvre pour prévenir la commission des crimes en son sein (le « **Modèle** » ou le « **Modèle de Prévention** »).

Le *modèle* confirme l'engagement envers la culture éthique et commerciale de l'Entité et de ses dirigeants, soulignant l'engagement ferme envers une bonne gouvernance et un contrôle dû pour une gestion et une prévention appropriées des risques criminels pouvant découler de mauvaises pratiques ou de violations réglementaires dans le développement de ses activités, avec un accent particulier sur les aspects réglementaires ayant une importance pénale. afin de prévenir et d'atténuer la commission de crimes commis dans l'Entité.

Ce document décrit les lignes directrices pour l'action de l'Entité afin de respecter l'exercice du contrôle dû et du devoir de vigilance sur son activité commerciale, indiquant les risques criminels auxquels elle est exposée, et établissant les lignes directrices pour sa gestion ainsi que pour l'évaluation des contrôles mis en œuvre afin de limiter les crimes relevant de son champ d'application.

Ce document a été préparé sur la base du *Modèle de Prévention de la Criminalité* approuvé par MAPFRE, S.A., qui constitue le cadre général de référence pour toutes les entités du Groupe Mapfre (ci-après le « **Groupe** » ou « **Groupe Mapfre** »).

Conformément aux dispositions de la *Politique définissant les bases et les principes organisationnels du Groupe Mapfre*, le Groupe dispose d'une structure d'entreprise décentralisée, sur laquelle un modèle de gouvernance régi par des principes est articulé et établit adéquatement les fonctions de Mapfre, S.A. par rapport aux autres entités du Groupe. Le Groupe dispose également d'une structure commerciale soumise à un système rigoureux de contrôle et de supervision à tous les niveaux – local, régional et global – ce qui permet une délégation étendue dans l'exécution et le développement des compétences attribuées aux équipes et à leurs managers.

Cette approche garantit l'application efficace du principe de décentralisation dans l'orientation stratégique et la gestion des entreprises.

Dans le contexte de cette structure décentralisée – et dans l'application ferme et le développement du principe de tolérance zéro face à d'éventuels délits pénaux,

et afin de promouvoir une culture d'entreprise éthique et responsable au sein des entreprises du Groupe Mapfre – chaque entité du Groupe est responsable et doit approuver et mettre en œuvre son propre *Modèle* de Prévention conformément aux critères établis dans le *Modèle* approuvée par Mapfre, S.A., sans préjudice de son adaptation aux règlements applicables.

Par conséquent, le conseil d'administration de MAWDY, en tant qu'organisme compétent pour approuver le *Modèle de Prévention de la Criminalité*, sur proposition du Comité d'Audit, de Risques et de Conformité, conformément aux *Règlements du Conseil d'Administration de MAWDY* et à la *Politique de Conformité*, a approuvé ce *Modèle de Prévention de la Criminalité*, qui est un programme de conformité visant à décrire les bases d'un modèle organisationnel et de gestion incluant les principes qui sous-tendent les actions de l'Entité dans le but de prévenir une éventuelle responsabilité pénale.

## **2 Classement**

Conformément à la classification définie dans la *Politique d'entreprise sur la préparation et l'organisation des normes qui composent le système de gouvernance d'entreprise du Groupe Mapfre*, ce document est une procédure générale à l'échelle de l'entreprise qui développe les dispositions de la *Politique de Conformité* approuvée par le Conseil d'administration de l'Entité.

## **3 Objectif**

Le *Modèle de Prévention* vise à :

- a) Établir un système structuré et organisé de prévention et de contrôle visant à réduire le risque de commettre des crimes.
- b) Faire connaître le *Modèle de Prévention* à tout le personnel inclus dans son champ d'application, en lien avec :
  - a. L'importance de la conformité réglementaire et des principes éthiques contenus dans la réglementation interne de l'Entité dans l'exercice de ses fonctions.
  - b. L'obligation de se conformer au *Modèle de Prévention* approuvé par l'Entité.
- c) Définir les lignes directrices nécessaires pour adapter les mesures de contrôle afin de mieux prévenir la commission des infractions pénales.

## **4 Champ d'application**

Ce *modèle de prévention* s'applique aux représentants légaux de l'Entité, à ses administrateurs d'entreprise, à ses administrateurs, ainsi qu'à ses employés et autres personnes soumises à l'autorité ou aux instructions de ces personnes ou qui opèrent dans son cadre de gestion, supervision, surveillance ou contrôle. Les

groupes qui agissent au nom, au nom de l'Entité ou de toute manière dans l'intérêt de l'Entité sont inclus.

## **5 Régime de responsabilité pénale pour les personnes morales**

### **5.1 Infractions pouvant être commises par une personne morale**

La responsabilité pénale des personnes morales a été inscrite dans le Code pénal espagnol par *la Loi organique 5/2010 du 22 juin 2010, modifiant la Loi organique 10/1995 du 23 novembre 1995 sur le Code pénal*, entrée en vigueur le 23 décembre 2010.

Par la suite, le 1er juillet 2015, *la Loi organique 1/2015 du 30 mars est entrée en vigueur, modifiant la Loi organique 10/1995 du 23 novembre sur le Code pénal*, réglementant les directives que doivent suivre les entités à exonérer de responsabilité pénale pour avoir correctement exercé leurs devoirs de surveillance et de contrôle.

*L'article 31 bis du Code pénal* prévoit que les personnes morales peuvent être tenues pénalement responsables :

- a) Des crimes commis en leur nom ou en leur nom, et à leur avantage direct ou indirect, par leurs représentants légaux ou par ceux qui, agissant individuellement ou en tant que membres d'un organe de la personne morale, sont autorisés à prendre des décisions au nom de la personne morale ou détiennent des pouvoirs d'organisation et de contrôle en son sein.
- b) Des crimes commis, dans l'exercice d'activités sociales et pour leur bénéfice direct ou indirect, par ceux qui, étant soumis à l'autorité des personnes physiques mentionnées dans le paragraphe précédent, ont pu commettre les actes parce qu'ils ont gravement manqué aux devoirs de supervision, de surveillance et de contrôle de leur activité compte tenu des circonstances spécifiques de l'affaire.

L'Entité assume un engagement clair à prévenir la commission de crimes en son sein. À cet égard, l'Entité effectue une analyse exhaustive de ses opérations et activités afin d'identifier les risques criminels auxquels elle est exposée, de délimiter les actes criminels susceptibles de générer une responsabilité, d'identifier les domaines où les crimes identifiés peuvent se matérialiser et de revoir les procédures mises en œuvre pour prévenir, prévenir ou atténuer le risque de commettre de tels actes. conformément à la *politique de conformité*.

Un catalogue des risques criminels mentionnés ci-dessus est inclus en annexe à ce document, ainsi que les principales mesures de surveillance et de contrôle mises en place pour prévenir ou atténuer la survenue de tels risques (le « **Catalogue** »).

## 5.2 Peines ou conséquences accessoires applicables aux personnes morales

Les sanctions ou conséquences accessoires pouvant être imposées aux personnes morales conformément aux *articles 33.7 et 129 du Code pénal* sont :

- a) Ça va en plusieurs fois ou proportionnellement.
- b) Dissolution de la personne morale.
- c) Suspension de leurs activités pour une période ne dépassant pas cinq ans.
- d) Fermeture de leurs locaux et établissements pour une période ne pouvant dépasser cinq ans.
- e) Interdiction d'exercer à l'avenir les activités dans lesquelles le crime a été commis, favorisé ou dissimulé.
- f) Inhabilitation à obtenir des subventions et aides publiques, à contracter avec le secteur public et à bénéficier de prestations et incitations fiscales ou de sécurité sociale, pour une période ne pouvant dépasser pas quinze ans.
- g) Intervention judiciaire visant à protéger les droits des travailleurs ou créanciers pour la durée jugée nécessaire, qui ne peut dépasser cinq ans.

## 5.3 Avertissement

Pour les infractions pouvant entraîner la responsabilité pénale de la personne morale, auxquelles le *Catalogue fait* référence, l'*article 31 bis du Code pénal* établit, comme motif d'exonération de la responsabilité pénale, le fait qu'il existe un modèle de prévention permettant d'éviter ou de réduire significativement le risque de commettre des crimes.

Pour que ce modèle soit considéré comme efficace, il doit répondre aux exigences suivantes :

- i) Identifier les activités dans lesquelles les crimes à prévenir peuvent être commis.
- ii) Établir les protocoles ou procédures qui spécifient le processus de formation du testament de la personne morale, d'adoption des décisions et de leur exécution en lien avec celles-ci.
- iii) Disposer de modèles adéquats de gestion des ressources financières pour prévenir la commission des crimes à prévenir.
- iv) Imposer l'obligation de signaler les risques et non-conformités possibles à l'organisme chargé de surveiller le fonctionnement et le respect du modèle de prévention.

- v) Établir un système disciplinaire qui punisse adéquatement le non-respect des mesures établies par le modèle.
- vi) Effectuer une vérification périodique du modèle et de sa possible modification en cas d'infractions pertinentes, de changements dans l'organisation, dans la structure de contrôle ou dans l'activité menée.

Conformément à ce qui précède, si l'un des crimes mentionnés ci-dessus est commis et qu'il est prouvé que l'Entité dispose d'un modèle approprié et qu'elle l'applique efficacement, elle sera exemptée de toute responsabilité pénale. Si le modèle n'est pas entièrement satisfaisant ou n'a pas été appliqué dans le degré approprié, l'exemption ne sera pas totale mais la responsabilité pourra être atténuée.

## **6 Outils généraux de prévention**

L'Entité dispose de procédures solides pour l'identification, la gestion, le contrôle et la communication des risques auxquels elle pourrait être exposée, ainsi que de mécanismes de contrôle interne adéquats, incluant des procédures administratives et comptables fiables. Elle dispose également d'un système de gouvernance d'entreprise qui constitue la base sur laquelle le système de contrôle intégré au Modèle de Prévention est structuré et développé.

L'Entité dispose, entre autres, des instruments de prévention suivants :

- Règlements internes : Conformément à la *Politique sur la préparation et l'organisation des normes qui composent le système de gouvernance d'entreprise du Groupe Mapfre*, il existe les types de règlements suivants :
  - Les « Politiques » établissent des principes, objectifs et lignes directrices pour l'action générale dans une matière ou un secteur d'activité donné.
  - Les « Normes de régulation pour le fonctionnement des organismes gouvernementaux » définissent les responsabilités et pouvoirs attribués à chaque organisme.
  - Les « Procédures générales » développent les dispositions des Politiques et Normes Réglementaires pour le Fonctionnement des Organes de Gouvernance, y compris des lignes directrices spécifiques pour l'action.
  - Les « Documents organisationnels d'une zone, d'une direction ou d'une fonction » décrivent et systématisent l'activité et les processus d'une zone, d'une direction ou d'une fonction. Ils peuvent prendre la forme de manuels ou de protocoles.
- Système de gouvernance d'entreprise : Garantit une gestion et un contrôle adéquats, avec une large participation des administrateurs et des managers à la prise de décision. Ce modèle de gestion favorise la délégation de

fonctions et de pouvoirs, garantissant que les décisions les plus pertinentes, à tous les niveaux, soient rigoureusement analysées, avant et après leur exécution, par les équipes de direction correspondantes.

## 6.1 Règlements internes

- **Principes institutionnels et commerciaux du groupe Mapfre** (« *Principes institutionnels* »). Approuvées par le Conseil d'administration de Mapfre, S.A. Elles constituent le cadre minimal de conformité obligatoire pour toutes les entités du Groupe et leurs organes de gouvernance respectifs, qui doivent adapter leur règlement interne et leurs actions aux principes et règles qui y sont définis.
- **Les statuts de MAWDY**, qui, entre autres aspects, régissent les processus décisionnels des organes de gouvernance statutaires et établissent des règles relatives au contrôle et à la supervision des activités et opérations de l'Entité.
- **Règlements du Conseil d'administration de la MAWDY**, qui régissent le fonctionnement de son Conseil d'administration et d'autres organismes statutaires. Conformément à ces règlements, le Conseil d'administration de l'Entité est chargé de veiller à ce que la culture d'entreprise soit conforme aux *Principes Institutionnels*.
- **Code d'éthique et de conduite**. Elle s'inspire des *Principes Institutionnels* et vise à refléter les valeurs d'entreprise et les principes fondamentaux qui doivent guider les actions du Groupe Mapfre et de ses membres.
- **La politique d'entreprise du Système d'Information Interne**, qui établit les principes fondamentaux régissant le fonctionnement des Systèmes d'Information Internes des sociétés du groupe Mapfre comme canal idéal et préférentiel pour communiquer des informations ou des plaintes concernant d'éventuelles irrégularités ou actes commis en son sein qui seraient potentiellement illégaux, contraires à la loi ou aux valeurs et règles régissant le comportement de l'Entité *Code d'éthique et de conduite*, conformément aux règlements applicables.
- **Code de conduite interne des marchés de valeurs mobilières**, qui régit les règles de conduite spécifiques qui doivent être connues et respectées par toutes les personnes incluses dans son champ d'application en ce qui concerne les titres émis par Mapfre, S.A. et, le cas échéant, avec ceux d'autres entités du Groupe cotées sur les marchés secondaires.
- **Autres règles internes de l'entreprise**. L'Entité dispose d'un large éventail de règles internes d'entreprise qui régissent des aspects essentiels pour sa bonne gouvernance et son fonctionnement. Ces normes couvrent, entre autres, des questions liées à l'organisation et à la gouvernance d'entreprise, à l'éthique et à l'intégrité (y compris la lutte contre la corruption, les droits de

l'homme et les politiques anti-fraude), la gestion fiscale et financière, la diversité et l'égalité des chances, la santé au travail, la sécurité et le bien-être au travail, la protection des données et la cybersécurité, ainsi que la durabilité et le respect de l'environnement. Il inclut également des lignes directrices sur l'approvisionnement en biens et services, la gestion des conflits d'intérêts, les procédures d'approvisionnement, les opérations d'entreprise et la résilience opérationnelle numérique.

- **Politiques de solvabilité II.** Conformément aux dispositions de la *directive Solvabilité II*, l'Entité dispose de toutes les politiques écrites établies dans le règlement et doit garantir leur application.
- **Rapports d'audit internes et externes**, relatifs à la vérification des états financiers, à l'application des réglementations sur la protection des données, la sécurité et l'environnement, etc.
- **Formation continue.** Le responsable de la conformité de l'Entité est chargé de sensibiliser son personnel et de garantir leur formation continue à travers le plan de formation mis en œuvre. Pour faciliter ce travail, le groupe Mapfre leur fournit un outil de formation global. Plus précisément, le Groupe dispose d'un modèle de formation mondial organisé via les Écoles de Connaissances de l'Université de Société, dans le cadre duquel les programmes de formation développés aux niveaux mondial et local sont rassemblés. Dans le cadre de la modalité d'apprentissage en ligne, des cours sont enseignés, notamment sur le *Code d'éthique et de conduite* et les normes de contrôle interne, l'audit des actions de formation ainsi qu'un cours spécifique sur la fonction de conformité, qui fait connaître cette fonction, ses objectifs et ses responsabilités, soulignant l'importance de sa mise en œuvre afin de minimiser les risques juridiques et la non-conformité auxquels les entités sont exposées.
- **La durabilité des entreprises.** Le groupe Mapfre dispose d'un cadre réglementaire obligatoire dans le domaine de la durabilité, applicable à toutes ses entités et à leurs organes de gouvernance respectifs. Ce cadre établit les lignes directrices permettant à toute entité de développer et de promouvoir un comportement socialement responsable, quelle que soit la forme – conventionnelle et/ou numérique – dans laquelle l'entreprise est exercée et le pays dans lequel elle opère. Les règlements internes incluent des principes d'action transversaux à l'ensemble de l'organisation, qui constituent la base d'un engagement mondial en faveur de la durabilité et du développement durable.
- **Site web d'entreprise.** Via le site web corporatif de Mapfre, S.A. [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com) sont rendus publics, entre autres, les *Principes institutionnels* et le *Code d'éthique et de conduite*, qui sont d'une portée corporative et applicables à l'entité.

- **SITE MAWDY.** Via le site web [de www.mawdy.com](http://www.mawdy.com), l'Entité met à disposition de ses parties prenantes l'accès au Système d'Information Interne et à d'autres données pertinentes.
- **D'autres règles et procédures.** Il existe des règles et procédures qui régissent des affaires spécifiques, dont l'objectif est d'empêcher la commission de conduits criminels. Ils couvrent, entre autres, des questions liées à l'organisation et à la gouvernance d'entreprise, notamment la rémunération des administrateurs et les procédures de gestion et d'approbation des transactions entre parties concernées. Ils examinent également des aspects de la gestion économique et des ressources humaines, notamment la prévention et le traitement du harcèlement. Dans le domaine numérique, le droit à la déconnexion, l'utilisation télématique, la protection et la gouvernance des données, la cybersécurité et la gestion externe des données sont réglementés, renforçant la résilience opérationnelle. Il réglemente également les questions liées à la communication et au marketing digital, et inclut des directives sur les relations clients.

## 6.2 Gouvernance interne

### a) Organes administratifs et de supervision

L'Entité dispose des entités suivantes qui assurent les tâches de contrôle et de surveillance :

- **Assemblée générale des actionnaires** : c'est l'organe directeur suprême de l'Entité, par lequel la volonté de l'entreprise est manifestée. Elle est régie par les dispositions de la loi, les statuts de l'Entité et ses propres règlements, ainsi que les règles qui les élaborent.
- **Conseil d'administration** : est l'organe administratif et représentatif suprême de l'Entité et concentre son activité, dans le respect des dispositions des règlements applicables, sur la supervision de la gestion ordinaire, de la gestion efficace et du contrôle des activités de l'Entité, conformément aux lignes directrices stratégiques générales et aux politiques établies par Mapfre, S.A. et sous sa supervision. organisation et coordination.
- **Comité exécutif** : agit comme organe délégué du Conseil d'administration. Elle dispose de tous les pouvoirs du Conseil d'administration de façon permanente, sauf ceux qui sont légalement non déléguables.
- **Comité d'audit, de gestion des risques et de conformité** : il est attribué, entre autres, à des compétences en matière de contrôle interne, d'audit interne, de gestion des risques, de reporting financier, d'audit des comptes et de conformité.

En ce qui concerne la conformité, elle supervise l'activité de la fonction de conformité. De plus, entre autres, elle rend compte de la *politique de conformité et du modèle de prévention* de la criminalité de l' Entité, veillant à ce qu'elle soit alignée sur les normes et politiques générales avec projection au niveau du Groupe ; supervise le Système d'Information Interne de l'Entité, conformément aux dispositions des règlements internes ; et vérifie l'adoption des actions et mesures résultant de rapports ou d'inspections devant les autorités administratives de supervision et de contrôle.

- **Comité de gestion de l'Unité d'Assistance et Services** : c'est l'organisme qui promeut le développement et la mise en œuvre de l'activité d'assistance et de services, ainsi que ses différentes initiatives, sous la supervision du Comité exécutif de Mapfre S.A.

#### **b) Autres organismes non de gestion de l'Entité**

L'Entité dispose également d'autres organismes non de gestion, qui remplissent les fonctions pertinentes pour assurer la bonne gestion de ses activités :

- **Comité de Contrôle Technique** : sa mission est de superviser l'activité de la Sous-Direction Générale Technique ainsi que les principaux indicateurs techniques de l'Entité.
- **Comité de gestion de produit** : ses principaux objectifs sont :
  - Approuver et être responsable de l'établissement, de la mise en œuvre et de la révision du processus d'approbation de nouveaux produits ou de modification de nouveaux produits ;
  - Vérifier en permanence la conformité interne à ce processus et, lorsque cela est approprié, le modifier.
  - Examiner, mettre à jour et approuver les règlements internes applicables au contrôle et à la gouvernance des produits d'assurance.
  - Approuver, lorsque cela est approprié, la création de nouveaux produits d'assurance ou d'adaptations significatives à apporter aux produits existants.
  - Constituer, lorsque cela le jugera nécessaire, un groupe de travail composé de représentants des domaines membres du Comité, afin de préparer les travaux préparatoires et la documentation correspondante sur les sujets à analyser à chaque réunion.
- **Comité de la Sécurité, de la Crise et de la Résilience** : comité spécifique, de nature opérationnelle et subordonné au Comité de la Sécurité et de la Continuité des Activités. Elle dispose de fonctions de gestion et de contrôle dans le domaine de la vie privée et de la protection des données de l'Entité,

soutenant le *Responsable de la Protection des Données* (DPO) dans l'élaboration de ses responsabilités.

- **Comité opérationnel informatique de l'Unité d'Assistance (COI) :** examine les aspects économiques et de fourniture de services du secteur de la technologie et des données d'entreprise (ACTD) jusqu'aux activités d'assistance et de services ainsi que l'état de ses principaux projets.
- **Comité opérationnel des données :** définit la planification de la stratégie de gouvernance des données et du plan d'exécution ainsi que ses éléments clés. Il est l'organisme responsable du cadre réglementaire de gouvernance et de qualité des données dans l'Entité, et agit comme un lien entre le niveau stratégique et le niveau opérationnel.

### c) **Autres comités du groupe Mapfre**

Le groupe Mapfre dispose d'autres organismes non de gestion, qui remplissent des fonctions pertinentes pour la bonne gestion de ses activités :

- **Comité d'exploitation de la durabilité :** le groupe Mapfre dispose d'un comité d'exploitation de la durabilité, en tant qu'organisme dépendant du comité exécutif de Mapfre S.A., qui est configuré comme un organe interne, avec des fonctions exécutives et des pouvoirs d'information, de conseils et de propositions en matière de durabilité, conformément aux pouvoirs attribués dans ses normes réglementaires. Parmi ses responsabilités, elle suit en permanence les initiatives internationales de durabilité et les engagements pris par le Groupe Mapfre, tout en évaluant et proposant, le cas échéant, à l'organisme correspondant, l'adhésion à de nouvelles initiatives s'inscrivant dans la stratégie de durabilité du Groupe.
- **Comité de la Sécurité, de la Crise et de la Résilience :** a pour mission de veiller à ce que les objectifs et besoins métier gouvernent l'activité de la Fonction de Sécurité d'Entreprise, ainsi que de veiller à ce que les recommandations de la Fonction de Sécurité d'Entreprise soient prises en compte dans les processus métier. Elle dispose également de pouvoirs en matière de gestion et de contrôle dans le domaine de la continuité des activités et de la gestion de crise.
- **Comité Global Business :** chargé d'analyser le développement des activités d'assurance et de services du groupe Mapfre dans le monde, de respecter les plans établis et de proposer des actions pour les corriger et les améliorer.
- **Comité de politique d'abonnement du groupe Mapfre :** dont l'objectif principal est de promouvoir, développer et mettre à jour la politique d'abonnement.

- **Comité des achats** : intervient, dirige et coordonne le travail à réaliser lors de chaque processus d'acquisition ou de cession, tels que l'évaluation technique, le développement de *la due diligence* (des procédures exhaustives de due diligence sont menées sur les partenaires commerciaux potentiels, également en cas de corruption et de corruption), la négociation des contrats et la fermeture de l'opération.

Elle agit également comme un organe consultatif, fournissant son évaluation aux organes compétents lors de la décision finale sur cette acquisition ou désinvestissement.

Ses actions sont régies par les objectifs suivants : rigueur dans le processus d'acquisition potentielle, efficacité des ressources appliquées aux opérations d'acquisition, objectivité dans l'information et les évaluations, étude préalable des conséquences possibles des acquisitions et suivi et évaluation ultérieurs du respect des estimations.

- **Comité de la Transformation et de l'Innovation** : Organe délégué du Comité exécutif de Mapfre, S.A., spécialisé dans la transformation technologique et l'innovation, responsable des pouvoirs qui lui sont attribués à tout moment par le Comité Exécutif dans ces domaines.
- **Comité des ressources humaines** : mis en place pour promouvoir une action coordonnée en matière de sélection, de nomination, de développement professionnel et de rémunération du personnel de direction. Ses décisions visent à atteindre les objectifs stratégiques établis par le conseil d'administration de Mapfre, S.A.
- **Médiateur du Groupe Mapfre** : organisme chargé de la protection des intérêts des utilisateurs des sociétés du Groupe respectant le *Règlement pour la résolution des conflits entre les sociétés du Groupe Mapfre et les utilisateurs de ses services financiers*, qui examine et tranche les réclamations des utilisateurs des services financiers du Groupe Mapfre et transmet ce qui suit aux organes de gestion des sociétés. des recommandations qu'il juge appropriées pour améliorer ses relations contractuelles avec les utilisateurs.

#### d) **Système de contrôle interne**

L'Entité a mis en place un système de contrôle interne approprié conformément à son organisation, avec une structure adéquate et des mécanismes de reporting appropriés à tous les niveaux de l'Entité.

#### e) **Fonctions clés du système de gouvernance**

Conformément aux dispositions de l'article 65 et suivants de la loi 20/2015 du 14 juillet, relative à la Réglementation, la Supervision et la Solvabilité des Entités

d'Assurance et de Réassurance (LOSSEAR), l'Entité dispose d'un système de gouvernance efficace garantissant une gestion saine et prudente de l'activité, proportionnelle à sa nature, son volume et sa complexité d'opérations. qui inclut les fonctions clés suivantes : gestion des risques, actuariat, vérification de la conformité et audit interne.

## **f) Modèle des trois lignes de défense**

L'Entité a adopté le modèle des trois lignes de défense pour la gestion des risques :

- i) Une première ligne de défense composée des employés, des directions et des zones opérationnelles, des affaires et de soutien, responsables de maintenir un contrôle efficace sur les activités qu'ils accomplissent comme une partie intrinsèque de leur travail quotidien. Ce sont donc eux qui assument les risques et sont responsables de concevoir et de mettre en œuvre les mécanismes de contrôle nécessaires pour atténuer les risques liés aux processus qu'ils réalisent et pour s'assurer que les risques ne dépassent pas les limites établies.
- ii) Une seconde ligne de défense est composée de la fonction des risques, de la fonction actuarielle, de la fonction conformité et d'autres fonctions d'assurance, qui assurent le fonctionnement des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques.
- iii) Une troisième ligne de défense est la fonction d'audit interne, qui effectue une évaluation indépendante de l'adéquation, de l'adéquation et de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, communiquant en temps opportun toute lacune aux parties responsables de la mise en œuvre des mesures correctives, y compris les postes de direction et les instances dirigeantes selon le cas.

## **7 Supervision et contrôle du modèle**

La supervision de l'exploitation et la conformité à ce *modèle* correspondent au Responsable de la Conformité de l'Entité, selon les termes établis par la *Politique de Conformité* approuvée, qui vise à garantir que l'Entité opère dans le cadre réglementaire de la conformité afin d'atteindre un environnement de conformité mondial.

À cette fin, l'Agent de conformité identifie, évalue, surveille et fait rapport sur l'exposition au risque de non-conformité des activités effectuées. Le risque de non-conformité est défini comme le risque de sanctions légales ou réglementaires, de pertes financières importantes ou de pertes de réputation que l'Entité pourrait subir en raison du non-respect des lois et autres réglementations, règles et normes internes et externes ou exigences administratives applicables dans son activité.

La gestion efficace de ces risques est considérée comme un moteur fondamental de la croissance durable et rentable de l'Entité, contribuant à protéger sa solvabilité, son intégrité et sa réputation, et soutenant la réalisation de ses objectifs stratégiques.

À cet égard, le Responsable de la Conformité assure la supervision et le contrôle du *Modèle de Prévention* au sein de l'Entité, en menant les activités suivantes dans le domaine de la prévention pénale :

- i) Superviser le fonctionnement et l'efficacité du *modèle* et veiller à sa conformité au sein de l'entité.
- ii) Identifier les activités dans lesquelles les crimes à prévenir peuvent être commis, ainsi que les contrôles existants pour leur atténuation et proposer, le cas échéant, les recommandations pertinentes, adopter et/ou proposer l'adoption des mesures appropriées pour garantir la conformité au *Modèle*.
- iii) Faire rapport périodiquement au Conseil d'administration de l'Entité, par l'intermédiaire du Comité d'Audit, de Risques et de Conformité, de tout incident ou anomalie significatif lié au *Modèle* de l'Entité et, en particulier, de l'informer de toute insuffisance des ressources allouées pour garantir son application efficace.
- iv) Préparer un *Plan de Vérification de la Conformité* pour la supervision du *modèle* et proposer son approbation au Conseil d'administration de l'Entité, à la suite d'un rapport du Comité d'Audit, des Risques et de la Conformité.
- v) Rendre compte au Conseil d'administration de l'Entité, par l'intermédiaire du Comité d'audit, des risques et de la conformité, des plans d'action établis, indiquant les initiatives et mesures à adopter dans l'année et l'examen des activités en attente de l'année précédente.
- vi) Identifier, le cas échéant, de nouveaux domaines de risque et mettre en œuvre et maintenir des procédures systématiques pour la révision du *modèle* de l'Entité afin d'offrir aux organes de gouvernance de l'Entité un niveau raisonnable d'assurance concernant sa surveillance, sa conformité et sa suffisance.
- vii) Garantir la diffusion et la formation des principes du *Modèle*, avec la collaboration du Domaine des Personnes et des Organisations.
- viii) Modifier ou mettre à jour périodiquement le *Modèle* de l'Entité ainsi que les procédures internes et règles qui en font partie en cas d'infractions pertinentes, de changements dans l'organisation, dans la structure de contrôle ou dans l'activité menée.
- ix) Informez la direction de la conformité d'entreprise de Mapfre, S.A. concernant le respect de l'obligation d'approuver avec un *modèle de prévention du crime*.

À cette fin, elle dispose de personnel disposant de connaissances et d'expérience professionnelles suffisantes, dispose des moyens techniques appropriés et dispose d'un accès aux processus internes, aux informations et activités nécessaires à l'Entité, afin de garantir la bonne exécution de la fonction confiée.

### **8 Méthodologie de la gestion des risques pénaux**

Le *Modèle de Prévention* doit être évalué périodiquement pour tester sa mise en œuvre et son efficacité.

Le processus de gestion des risques criminels est un processus homogène qui permet à l'Agent de Conformité d'effectuer l'évaluation périodique susmentionnée pour prouver cette mise en œuvre et son efficacité, évaluer les risques criminels auxquels l'Entité est exposée, identifier les processus et activités dans lesquels les crimes à prévenir peuvent être commis, identifier et évaluer les contrôles mis en place pour prévenir la commission de tels crimes et établir un examen de l'efficacité du *Modèle*.

Les principales phases de ce processus de gestion sont détaillées ci-dessous :

- i) Identification des risques.
- ii) Évaluation du risque inhérent.
- iii) Évaluation des risques résiduels.
- iv) Détermination de l'appétit pour le risque.
- v) Conclusions et plan d'action.
- vi) Surveillance et amélioration continues.

L'agent de conformité vérifie périodiquement que les contrôles mis en place pour atténuer le risque de commettre des crimes sont en vigueur, adéquats et suffisants. À cette fin, conformément aux dispositions de la *Politique de conformité*, elle prépare un rapport annuel *d'actions*, qui détaille, entre autres, la gestion du risque de non-respect, précisant le statut des contrôles existants pour atténuer chacun des crimes pouvant être commis dans son activité et les résultats de la vérification effectuée cette année-là.

### **9 Mise à jour du modèle**

Le responsable de la conformité procède à un examen continu de ce document et du *catalogue* qui l'accompagne, et le met à jour si nécessaire afin de garantir que ses dispositions restent valides et à jour. À cet égard, il proposera au Conseil d'administration la modification ou la mise à jour du *Modèle de Prévention* en cas d'infractions ou de modifications pertinentes dans l'organisation, dans la structure

de contrôle ou dans l'activité menée, et l'informer périodiquement et, dans tous les cas, par le biais du *Rapport d'Actions* qu'il prépare annuellement, des modifications ou mises à jour restantes du Modèle.

## 10 Gestion des ressources

Le *Modèle de Prévention* de l'Entité est doté des ressources financières, matérielles et humaines nécessaires à son fonctionnement correct et efficace.

Le responsable de la conformité rend compte chaque année au Comité d'audit, des risques et de la conformité, pour soumission au Conseil d'administration de l'entité, sur le budget annuel de la fonction nécessaire à sa bonne exécution, ainsi que sur la suffisance des ressources ou moyens (matériels, économiques et/ou personnels) dont dispose l'entité afin de maintenir un niveau adéquat de contrôle des activités générant des risques criminels et d'atténuer la Risque de commettre des actes illégaux.

## 11 Comité interne du système d'information

Le Comité des systèmes d'information internes est responsable du système d'information interne de l'entité. C'est un organisme collégial, nommé par l'organe administratif de l'Entité.

Ce Comité permet à l'Entité d'agir avec diligence en cas de violation possible du *Modèle*, en suivant une procédure pour agir en cas d'activités suspectes.

Sa composition et son fonctionnement sont régulés par la *politique d'entreprise du Système d'Information Interne* et par la *Procédure de Gestion de l'Information du Système d'Information Interne MAWDY* approuvée par l'Entité.

La nomination et la révocation des membres de ce Comité sont communiqués à l'Autorité indépendante pour la protection des lanceurs d'alerte, conformément au règlement en vigueur.

## 12 Non-respect du modèle : notifications d'actions suspectes et procédure de sanction

L'existence de canaux pour signaler les violations internes ou les activités illicites est l'un des éléments clés du *modèle de prévention* de l'entité.

Toute personne, y compris les employés de l'Entité, qui a des indices ou des soupçons de conduite ou d'actes potentiellement illégaux ou contraires à la loi ou aux règlements internes de l'Entité, y compris, en particulier, tout comportement pouvant constituer un crime, une infraction administrative grave ou très grave ou une infraction au droit de l'Union européenne, ils doivent être signalés via le système d'information interne activé.

Sans préjudice de l'autonomie et de l'indépendance de l'Entité et de son propre *Système d'Information Interne*, le Responsable de la Conformité doit informer le Directeur de la Conformité de l'Entreprise des plaintes qui, compte tenu de l'impact potentiel sur l'ensemble du Groupe Mapfre, sont déterminées dans la *Procédure de Gestion de l'Information* de l'Entité.

Une confidentialité maximale est assurée quant à l'identité du lanceur d'alerte et de toute personne incluse dans le rapport, et des mesures raisonnables de soutien et de protection sont prises pour protéger les lanceurs d'alerte contre toute forme de représailles ou tentatives de représailles, dans les termes prévus par les règlements applicables, sans préjudice des obligations légales et de la protection des droits des personnes physiques ou morales contre celles dans lesquelles une fausse plainte, une information ou une mauvaise foi est présentée.

Le non-respect des règlements internes qui intègrent le modèle d'organisation et de gestion de l'entreprise, et en particulier des mesures mises en place pour la surveillance, le contrôle et la prévention des crimes mentionnés dans ce Modèle, constitue une infraction du travail et peut être soumis à des sanctions. Pour les groupes qui agissent au nom de, au nom de l'Entité ou d'une manière ou d'une autre dans l'intérêt de l'Entité, leur violation peut entraîner la résiliation de leur relation contractuelle. Tout cela sans préjudice des sanctions administratives ou pénales qui, le cas échéant, peuvent être applicables.

La procédure de sanction pour les employés de l'Entité est appliquée par le Domaine des Personnes et de l'Organisation conformément au régime disciplinaire prévu dans la convention collective et dans la réglementation du travail applicable. Sans préjudice de cela, les résolutions appropriées doivent être adoptées afin de garantir que le régime disciplinaire établi soit appliqué efficacement.

## 13 Documentation des *modèles*

La mise en œuvre et le développement *du Modèle de Prévention* doivent être documentés. Ces documents doivent être conservés pendant au moins les 10 années suivantes, ou jusqu'à la fin du délai de prescription correspondant pour l'infraction, selon la durée la plus longue.

L'obligation de conserver la documentation mentionnée durant la période indiquée relève de l'agent de conformité.

## 14 Formation

L'Entité inclut dans ses plans de formation des actions spécifiques dans le domaine de la prévention des risques criminels, gérées par le responsable de la conformité en coordination avec le secteur des personnes et des organisations.

## 15 Surveillance, diffusion et suivi

Le responsable de la conformité est le promoteur de ce *modèle*, tel que ce terme est défini dans la *politique d'entreprise concernant la préparation et l'organisation des normes qui composent le système de gouvernance d'entreprise du groupe Mapfre*.

La diffusion du *modèle de prévention* relève de la responsabilité du responsable de la conformité en collaboration avec le secteur des personnes et des organisations.

Le responsable de la conformité veille à ce que ce modèle de prévention soit mis à disposition de tous les employés de l'entité, grâce à son inclusion dans l'intranet.

De même, les *Principes institutionnels et commerciaux du groupe Mapfre* ainsi que le *Code d'éthique et de conduite* sont disponibles sur le site web de l'entreprise Mapfre, S.A., ainsi qu'un extrait de ce *modèle de prévention* sur le site de l'entité, afin que tout tiers soit informé de l'intérêt de l'entité pour la prévention de la criminalité en son sein et puisse communiquer, par le canal habilité à cette fin, la commission possible de crimes ou de comportements contraires au règlement intérieur de l'Entité.

## 16 Approbation et entrée en vigueur du *modèle*

Ce *modèle* a été initialement approuvé par le conseil d'administration de l'Entité le 14 décembre 2017 et modifié pour la dernière fois le 20 février 2026, abrogeant et remplaçant la version précédemment en vigueur.