

PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE INFORMAÇÕES DA MAPFRE, S.A.

1. INTRODUÇÃO

O presente documento contém o Procedimento de Gestão de Informações (o **Procedimento de Gestão** ou o **Procedimento**) das Denúncias formuladas no âmbito do Sistema Interno de Informação estabelecido na MAPFRE, S.A.

A finalidade do Procedimento é estabelecer as previsões necessárias para que o Sistema Interno de Informação da MAPFRE, S.A. cumpra com a Política do Sistema Interno de Informação da MAPFRE, S.A. (a **Política**), bem como com os requisitos reunidos na normativa vigente, incluindo a designação das responsabilidades daqueles que devem intervir em sua gestão para a adequada e diligente tramitação das Denúncias ou Informações recebidas.

2. DEFINIÇÕES

Os termos utilizados em maiúscula e não definidos expressamente neste documento terão o significado que lhes é atribuído na Política.

3. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente Procedimento é aplicável à MAPFRE, S.A.

As demais Entidades do Grupo MAPFRE deverão elaborar e aprovar em seus correspondentes órgãos de governança seu respectivo Procedimento de Gestão de Informação tomando como documento de referência este Procedimento, realizando somente as adaptações ou modificações que, se for o caso, sejam estritamente necessárias para que cumpram a normativa local que seja aplicável a cada Entidade, bem como os requerimentos regulatórios ou de seus respectivos supervisores.

4. RESPONSÁVEL PELO SISTEMA INTERNO DE INFORMAÇÃO

O Comitê do Sistema Interno de Informação da MAPFRE, S.A. é o Responsável pelo Sistema Interno de Informação designado pela MAPFRE, S.A. e, nessa qualidade, é o órgão colegiado designado pelo Conselho de Administração da Entidade ao qual corresponde sua gestão diligente conforme as previsões contidas neste Procedimento e com o alcance estabelecido na Política.

Compete ao Comitê, portanto, o recebimento e a tramitação das Denúncias (incluindo sua admissão, a instauração de expedientes de investigação dos fatos denunciados, a designação do Instrutor da investigação e a análise das conclusões da investigação realizada), bem como sua

Resolução (determinando se ocorreu ou não a infração ou irregularidade denunciada ou qualquer outra) e a decisão sobre as atuações cabíveis em cada caso.

O Comitê delega ao Diretor Corporativo de Conformidade, nos termos e com o alcance estabelecidos no presente Procedimento, as faculdades de gestão do Sistema Interno de Informação e de tramitação dos expedientes de investigação das Denúncias ou Informações, dentre outras, seu recebimento e análise preliminar, além da manutenção do livro-registro de Denúncias.

O regime de funcionamento do Comitê do Sistema Interno de Informação será regulamentado através do correspondente regulamento aprovado para esse fim. Os Instrutores dos expedientes participarão das reuniões do Comitê para fornecer informações e esclarecimentos pertinentes sobre as Denúncias cuja investigação lhes tenha sido confiada, sempre que se julgar oportuno.

5. APRESENTAÇÃO DE DENÚNCIAS OU INFORMAÇÕES

Têm acesso ao Sistema Interno de Informação da MAPFRE, S.A. os Informantes incluídos em algum dos grupos indicados no âmbito subjetivo de aplicação da Política e sobre as matérias indicadas em seu âmbito objetivo. Sem prejuízo disso, qualquer pessoa pode recorrer ao canal estabelecido pela Autoridade Independente de Proteção do Informante, A.A.I., às autoridades ou órgãos competentes das Comunidades Autônomas, a outros organismos (Banco de España, SEPBLAC, CNMC, CNMV etc.), assim como, se for o caso, às instituições, órgãos ou organismos competentes estabelecidos na União Europeia para formular sua Denúncia.

O Informante pode escolher se apresenta sua Denúncia identificando-se com seus dados pessoais ou se o faz de forma anônima, utilizando em ambos os casos qualquer um dos seguintes meios (os “Meios”):

- Plataforma corporativa acessível através de <https://app.mapfre.com/buzones/canaldenuncias/inicio/es.html>
- E-mail: directorcorporativocumplimiento@mapfre.com
- Correio postal: A/C Diretor Corporativo de Conformidade, Ctra. Pozuelo nº 52 (28222 Majadahonda, Madri).

As Denúncias também podem ser apresentadas verbalmente mediante reunião presencial a pedido do Informante, que deve dirigir sua solicitação através de algum dos Meios indicados anteriormente.

Após a solicitação, a reunião presencial será realizada no prazo máximo dos sete (7) dias corridos seguintes. Contando com o consentimento prévio do Informante, as Denúncias formuladas verbalmente poderão ser gravadas e, em qualquer caso, serão documentadas por meio de uma transcrição completa e exata da conversa mantida, após a qual será oferecida ao Informante a

oportunidade de poder comprovar, retificar e aceitar por meio de sua assinatura a transcrição realizada.

Garantir-se-á a confidencialidade da identidade dos Informantes e das Pessoas Afetadas pela Denúncia, bem como dos fatos e dados contidos nela, mesmo no caso de ser recebida por canais ou meios que não integrem o Sistema Interno de Informação ou por pessoas diferentes do Responsável pelo Sistema. Para isso, a pessoa que as receber solicitará ao Informante que utilize os Meios indicados no presente Procedimento e será obrigada, em qualquer caso, a enviar imediatamente todas as informações recebidas ao Responsável pelo Sistema através do endereço de e-mail directorcorporativocumplimiento@mapfre.com e a garantir sempre a confidencialidade da Informação.

6. RECEBIMENTO, ADMISSÃO E REGISTRO DE DENÚNCIAS

Recebida a Denúncia por qualquer um dos Meios indicados, o Diretor Corporativo de Conformidade enviará um aviso de recebimento ao Informante que tiver se identificado e indicado um endereço, e-mail ou local seguro para recebimento de notificações, no prazo de sete (7) dias corridos, salvo se isso puder colocar em risco a confidencialidade da comunicação ou se o Informante tiver renunciado a receber informações sobre sua Denúncia. Do mesmo modo, o Diretor Corporativo de Conformidade procederá à análise e avaliação preliminar da Denúncia e acordará sua inadmissão a trâmite nos seguintes casos:

- (i) Quando o conteúdo da denúncia se referir a condutas, fatos ou informações que não estiverem incluídos no âmbito de aplicação da Política.

As Reclamações ou Comunicações de Natureza Comercial ou Contratual serão enviadas para sua tramitação através dos procedimentos estabelecidos para tal efeito, transferindo isso ao Informante.

- (ii) Quando os fatos forem descritos de maneira genérica ou imprecisa e tornarem impossível investigar as supostas irregularidades denunciadas.

Antes de inadmitir a Denúncia por esta causa, o Diretor Corporativo de Conformidade solicitará ao Informante, quando a Denúncia não tiver sido anônima, que esclareça e precise os fatos a que se refere. Caso as deficiências não sejam sanadas, proceder-se-á à sua não admissão, sem prejuízo do eventual início de uma investigação se vier a ser recebida Informação adicional de acordo com o estabelecido na Política.

- (iii) Quando a Informação recebida não seja verossímil, verse sobre fatos manifestamente infundados e não comprovados ou se baseie em meros rumores desprovidos de credibilidade.

- (iv) Quando a Denúncia recebida não contenha informação nova ou significativamente diferente daquela contida em Denúncias ou Informações anteriores, cujos procedimentos já tenham sido concluídos.
- (v) Quando houver indícios de que a Informação foi obtida ilicitamente. Nesse caso, além disso, será informada a Área Corporativa de Secretaria Geral e Assuntos Jurídicos para que, se for o caso, sejam adotadas as medidas legais cabíveis.
- (vi) Quando se trate de informações vinculadas a reclamações sobre conflitos interpessoais ou que afetem apenas o Informante e as pessoas citadas na Denúncia, salvo se esta versar sobre condutas potencialmente constitutivas de assédio.
- (vii) Quando a Denúncia se referir a fatos ou situações que também tenham sido comunicados através de um canal externo ou estejam sendo investigados em sede administrativa ou pelos Tribunais de Justiça.

Caso a Denúncia não seja admitida por qualquer das causas de inadmissão citadas nos itens (i) a (vii) acima, o Diretor Corporativo de Conformidade encerrará o expediente, registrando de forma fundamentada essa decisão no Registro do Sistema Interno de Informação, e comunicará a decisão ao Informante, usando os dados de contato que ele tiver fornecido, a menos que o Informante tenha renunciado a receber comunicações sobre a Denúncia.

Se, após analisar a Denúncia, o Diretor Corporativo de Conformidade concluir que não se verifica nenhuma das causas de inadmissão indicadas nos parágrafos (i) a (vii) acima, ele a encaminhará ao Comitê do Sistema Interno de Informação da MAPFRE, S.A., que analisará se existem indícios razoáveis de suposta irregularidade ou infração incluída no âmbito de aplicação deste Procedimento e, em consequência, decidirá pela sua admissão ou não e, se for o caso, pela abertura do correspondente expediente de investigação e designação de seu Instrutor. A decisão de admissão ou não da Denúncia pelo Comitê será igualmente comunicada ao Informante pelo mesmo canal previsto no parágrafo anterior.

O instrutor do expediente (o **Instrutor**) poderá ser uma pessoa da Entidade ou um colaborador externo, a critério do Comitê, dependendo da natureza dos fatos denunciados. Poderá solicitar a qualquer momento a colaboração de outras áreas ou contar com colaboradores externos para praticar qualquer diligência de investigação.

Tanto o Instrutor como qualquer terceiro que participe de quaisquer atos de investigação dos fatos a que se refere a Denúncia ou Informação estarão sujeitos às obrigações de confidencialidade estabelecidas na Política.

No caso de Denúncias que versem sobre fatos que possam ser constitutivos de conduta ou ato de assédio em qualquer de suas modalidades, formuladas dentro do âmbito de aplicação e alcance do Protocolo Corporativo para a Prevenção e o Tratamento do Assédio, a instrução do expediente será atribuída ao Órgão Instrutor a que se refere o mencionado Protocolo, que realizará as

diligências de investigação conforme o procedimento interno e prazos de atuação previstos naquele documento. Por sua vez, no caso de Denúncias que versem sobre fatos que possam ser constitutivos de fraude interna, nos termos estabelecidos na Política Corporativa de Combate à Fraude do Grupo Mapfre, a instrução do expediente será atribuída à Direção Corporativa de Segurança, que realizará as diligências de investigação conforme o estabelecido na referida Política.

O Comitê acordará a suspensão da tramitação do expediente quando tiver conhecimento da utilização de canais externos ou da abertura de procedimentos administrativos ou, se for o caso, judiciais, sobre os mesmos fatos objeto de Denúncia, e até sua finalização, sem prejuízo de proporcionar às citadas autoridades a informação e o apoio necessário que lhe forem requeridos.

Do mesmo modo, quando das denúncias recebidas, provas fornecidas e/ou comprovações e investigações praticadas, surgirem indícios razoáveis de que os fatos possam ser constitutivos de delito, o Comitê acordará remeter a informação sobre eles à Área Corporativa de Secretaria Geral para sua remissão ao Ministério Fiscal. Se houver afetação aos interesses financeiros da União Europeia, também se informará a Procuradoria Europeia.

O Diretor Corporativo de Conformidade será responsável pela manutenção e atualização do Registro de Denúncias, por meio de um livro-registro no qual constará as Denúncias recebidas, a gestão e tramitação realizada, as investigações internas às quais, se for o caso, teriam dado lugar e a Resolução adotada sobre elas.

O Comitê adotará as medidas necessárias para garantir a confidencialidade e a proteção de todos os dados incluídos no Registro.

As Denúncias tramitadas conforme o Protocolo Corporativo para a Prevenção e Tratamento do Assédio, bem como suas resoluções pelo Comitê do Sistema Interno de Informação, serão integradas em uma seção específica do livro-registro sob custódia e responsabilidade do Responsável pelo Sistema Interno de Informação.

Caso a comunicação recebida consista em uma consulta sobre a interpretação e/ou aplicação do Código Ético e de Conduta da MAPFRE, o Diretor Corporativo de Conformidade, após sua análise, enviará ao Informante a resposta pertinente o mais rápido possível.

7. INVESTIGAÇÃO DOS FATOS DENUNCIADOS

Admitida a tramitação da Denúncia, o Comitê poderá acordar que sejam realizadas investigações internas ou externas para o esclarecimento dos fatos denunciados.

O Instrutor designado pelo Comitê será o encarregado de coordenar e impulsionar o processo de investigação, realizando ou pedindo que sejam realizadas as ações que considerar pertinentes, solicitando a ajuda e os recursos necessários e coletando as informações e a documentação que considerar oportunas, a fim de comprovar a exatidão e veracidade das informações recebidas.

Também poderá manter as comunicações com o Informante e solicitar a informação adicional que considerar adequada ao fim da investigação.

Em função do conteúdo da Denúncia, as Pessoas Afetadas, às quais se atribua a conduta infratora ou com as quais se associe a infração ou irregularidade objeto da Denúncia, terão direito a ser informadas sobre as ações e omissões que lhes forem atribuídas e a serem ouvidas a qualquer momento no tempo e forma que forem consideradas adequadas para garantir o bom fim da investigação.

De acordo com o estabelecido na Política, durante a tramitação do expediente serão respeitados todos os direitos das Pessoas Afetadas, tais como o direito à presunção de inocência, o direito à honra, o direito a uma investigação imparcial dos fatos, o direito de defesa e a utilizar os meios de prova que considerar adequados e pertinentes e o direito a ter acesso ao expediente, nos termos estabelecidos legalmente. Entende-se como acesso ao expediente o direito de conhecer os fatos que lhes são atribuídos sem que se revele informação que possa identificar o Informante e sem que se comprometa o resultado da investigação. As Pessoas Afetadas, da mesma forma, usufruirão da mesma proteção estabelecida para os Informantes, preservando-se sua identidade e garantindo-se a confidencialidade de todos os fatos e dados que constem do expediente.

Sem prejuízo do anterior, as Pessoas Afetadas nunca serão informadas sobre a identidade do Informante nem terão acesso à Denúncia original nem a qualquer outra informação que possa revelar a identidade do Informante.

Concluídas as diligências cabíveis e finalizada a investigação, o Instrutor do expediente elaborará um relatório com uma exposição dos fatos denunciados, das ações realizadas para verificar a veracidade de tais fatos e das conclusões obtidas durante a investigação (o “**Relatório**”), que será encaminhado ao Comitê do Sistema Interno de Informação da MAPFRE, S.A.

8. RESOLUÇÃO DAS DENÚNCIAS

À luz dos elementos, dados, investigações e conclusões constantes do Relatório do Instrutor do expediente, o Comitê do Sistema Interno de Informação da MAPFRE, S.A. decidirá, por meio de resolução por escrito (a “**Resolução**”), se os fatos objeto da Denúncia podem ou não ser constitutivos de algum tipo de infração ou irregularidade e, se for o caso, sobre as ações cabíveis a serem adotadas em cada situação, que poderão consistir em:

- (i) Concluir o expediente e arquivar a Denúncia, caso a Resolução conclua que a irregularidade, ilicitude ou infração denunciada não foi comprovada ou que não se verificou a responsabilidade da Pessoa Afetada.
- (ii) Encaminhar a Resolução
 - (a) à Área Corporativa de Pessoas e Organização, quando a Resolução concluir que a irregularidade ou o ato ilícito que ocorreu possa ser atribuído a um funcionário

ou diretor da Entidade, para que decida sobre as medidas disciplinares, corretivas e/ou preventivas oportunas a adotar, se for o caso, em conformidade com a legislação trabalhista aplicável, cuja adoção e conteúdo informará o Diretor Corporativo de Conformidade, que transferirá isso ao Comitê.

Adicionalmente, no caso de Denúncias que versem sobre fatos que possam constituir conduta ou ato de assédio em qualquer de suas modalidades, formuladas dentro do âmbito de aplicação e alcance do Protocolo Corporativo para a Prevenção e o Tratamento do Assédio, a Resolução será encaminhada, em qualquer caso, à Direção Corporativa de Relações Trabalhistas, com os dados pessoais anonimizados, para atender às obrigações de reporte estabelecidas na legislação vigente. Quando a representação legal dos trabalhadores tiver estado envolvida no procedimento de investigação a pedido de qualquer das partes nele envolvidas, a Resolução também será enviada:

- (b) Ao Comitê de Nomeações e Remunerações, por meio de seu secretário, caso a Resolução conclua que um membro do Conselho de Administração da Entidade tenha cometido alguma irregularidade ou ato ilícito ou contrário à lei, para adoção das medidas cabíveis, informando ao Diretor Corporativo de Conformidade sobre sua adoção e conteúdo, que então comunicará isso ao Comitê.
- (c) À Área Corporativa de Secretaria-Geral quando, apesar de não se apreciar inicialmente que os fatos possam ser constitutivos de delito, assim resultar da instrução do expediente, para que avalie sua remissão ao Ministério Fiscal (ou à Promotoria Europeia se houver afetação aos interesses financeiros da União Europeia), informando ao Diretor Corporativo de Conformidade sobre a decisão que vier a tomar, que então a comunicará ao Comitê. Também quando a Resolução conclua que um prestador ou colaborador da Entidade cometeu alguma irregularidade ou algum ato ilícito ou contrário à lei, para adoção das medidas contratuais e/ou legais cabíveis, informando ao Diretor Corporativo de Conformidade sobre sua adoção e conteúdo, que então comunicará isso ao Comitê.
- (d) A qualquer outra Área Corporativa ou departamento que seja pertinente em função dos fatos e conclusões da Resolução, para adoção de quaisquer outras medidas que sejam consideradas convenientes, cujo cumprimento e conteúdo serão informados ao Diretor Corporativo de Conformidade, que dará conhecimento ao Comitê.

A Resolução deverá ser emitida e comunicada ao Informante que tiver se identificado e indicado um endereço, e-mail ou local seguro para notificações, salvo se tiver renunciado a receber informações sobre sua Denúncia, assim como às Pessoas Afetadas, na maior brevidade possível

e, em todo caso, antes de transcorrido o prazo de três (3) meses desde o recebimento da Denúncia. Caso não tenha sido enviado aviso de recebimento inicial, o prazo máximo para emitir a Resolução será de três (3) meses e sete (7) dias corridos desde o recebimento da Denúncia.

Não obstante, em casos de expedientes que versem sobre fatos ou circunstâncias de especial complexidade, a critério do Responsável, o prazo acima poderá ser estendido por até três (3) meses adicionais.

Caso a Pessoa Afetada seja um alto executivo ou membro do órgão de administração de qualquer Entidade do Grupo, ou se da Denúncia ou Informação resultar algum risco reputacional relevante para o Grupo MAPFRE, o Responsável pelo Sistema dessa Entidade deverá informar ao Diretor Corporativo de Conformidade o conteúdo da Denúncia, sua tramitação e sua devida resolução, adotando-se, de forma coordenada entre o Responsável pelo Sistema da Entidade à qual pertença o alto executivo ou membro do órgão de administração afetado pela Informação e o Diretor Corporativo de Conformidade, as decisões cabíveis sobre as ações necessárias com base nas conclusões das investigações realizadas.

9. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Os dados de caráter pessoal coletados no âmbito do Sistema Interno de Informação serão tratados em conformidade com o previsto na legislação em vigor em matéria de proteção de dados, em particular, adequando-se aos princípios de licitude, limitação da finalidade, minimização de dados, exatidão, limitação do prazo de conservação e confidencialidade previstos em tal legislação.

10. INFORMAÇÃO AOS ÓRGÃOS DE GOVERNO

O Responsável pelo Sistema encaminhará anualmente à Comissão de Riscos, Sustentabilidade e Conformidade informações sobre o funcionamento do Sistema Interno de Informação, incluindo, no mínimo, o número de denúncias recebidas, sua origem, tipologia, os resultados das investigações e as resoluções adotadas.

Sem prejuízo do acima exposto, ele informará de forma individualizada à Comissão de Auditoria sobre as Denúncias ou Informações que versem sobre irregularidades de natureza financeira, contábil ou relativas a aspectos vinculados à sustentabilidade, que possam ter impacto relevante nas demonstrações financeiras, nas demonstrações não financeiras ou no controle interno do Grupo.

11. DIVULGAÇÃO

O presente Procedimento de Gestão será incluído, juntamente com a Política, em uma seção separada e identificável da página inicial do site www.mapfre.com, que conterá informações claras e facilmente acessíveis sobre o Sistema Interno de Informação e o seu uso, bem como no portal interno.

12. TREINAMENTO

A Diretoria Corporativa de Conformidade é a encarregada de impulsionar ações periódicas de comunicação, treinamento sobre o funcionamento do Sistema Interno de Informação e conscientização para a adequada compreensão e cumprimento da Política do Sistema Interno de Informação da MAPFRE, S.A. e do presente Procedimento. Para isso, sua atuação será coordenada com as Áreas encarregadas de treinamento e comunicação interna.

13. APROVAÇÃO, ENTRADA EM VIGOR E REVISÕES

Este Procedimento de Gestão foi aprovado pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. em 18 de dezembro de 2024 e modificado pela última vez em 14 de março de 2025, data a partir da qual entra em vigor, revogando e substituindo o anteriormente vigente.

A Diretoria Corporativa de Conformidade revisará regularmente o conteúdo deste Procedimento, a fim de garantir que suas disposições continuem sendo válidas e estejam devidamente atualizadas e proporá ao Conselho de Administração da MAPFRE, S.A. as modificações que, se for o caso, procederem.