

PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE INFORMAÇÕES DE MAPFRE ASSISTENCIA, SA

1. INTRODUÇÃO

O presente documento contém o Procedimento de Gestão de Informação (o **Procedimento de Gestão** ou o **Procedimento**) relativo às Denúncias apresentadas no âmbito do Sistema Interno de Informação estabelecido na MAPFRE.

Este Procedimento tem por objeto estabelecer as disposições necessárias para assegurar que o Sistema Interno de Informação da MAPFRE ASISTENCIA, COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS SA (doravante, MAPFRE ASISTENCIA, MAWDY, ou “a *Entidade*”) cumpre com a Política de Sistema Interno de Informação da MAPFRE, SA—(a “**Política**”), bem como com os requisitos previstos na legislação em vigor, incluindo a atribuição de responsabilidades às pessoas envolvidas na sua gestão, de modo a assegurar o adequado e diligente tratamento das Denúncias ou Informações recebidas.

2. DEFINIÇÕES

Os termos utilizados em maiúsculas e não definidos expressamente neste documento terão o significado a eles atribuído na Política.

3. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente Procedimento é aplicável à MAPFRE ASISTENCIA, às suas Sucursais e Filiais em que venha a ser acordado a sua aplicação pelos respectivos órgãos de administração.

4. RESPONSÁVEL PELO SISTEMA INTERNO DE INFORMAÇÃO

A Comissão do Sistema Interno de Informação da *Entidade* (doravante a “Comissão”) é um órgão colegial designado pelo Conselho de Administração da Entidade, responsável pelo Sistema Interno de Informação da MAPFRE ASISTENCIA e, em tal qualidade, está encarregue da gestão diligente, nos termos definidos no presente Procedimento e com o alcance estabelecido na Política.

Compete à Comissão a recepção e tratamento das Denúncias — incluindo a sua admissão, a abertura dos processos de investigação dos factos denunciados, a nomeação do Instrutor da investigação e a análise das conclusões resultantes da mesma —, bem como a sua Decisão, determinando se ocorreu ou não a infracção ou irregularidade denunciada (ou qualquer outra), e a decisão sobre as acções a desenvolver, consoante o caso.

A Comissão delega na pessoa que exerce as funções de Secretário da Comissão do Sistema Interno de Informação da Entidade (doravante, o “Secretário da Comissão”) as competências de gestão do Sistema Interno de Informação e de tramitação dos processos de investigação das Denúncias

ou Informações, nos termos e com o alcance definidos no presente Procedimento, incluindo, entre outros, a receção e análise preliminar, bem como a manutenção do livro-registo de Denúncias.

O funcionamento da Comissão será regido por um regulamento próprio aprovado para o efeito. Os Instrutores dos processos deverão comparecer às reuniões da Comissão, sempre que tal seja considerado pertinente, a fim de prestar informações e esclarecimentos sobre as Denúncias cuja investigação lhes tenha sido confiada.

5. APRESENTAÇÃO DE DENÚNCIAS OU INFORMAÇÕES

Têm acesso ao Sistema Interno de Informação da *Entidade* os Denunciantes incluídos em qualquer dos um grupos indicados no âmbito subjetivo de aplicação da Política e relativamente às matérias indicadas no seu âmbito objetivo .

Sem prejuízo do referido anteriormente, qualquer pessoa pode recorrer ao canal externo estabelecido pela Autoridade Administrativa Competente. A referida entidade (ou outra autoridade nacional competente), as autoridades ou órgãos competentes das Regiões Autónomas, outros organismos públicos relevantes (como o Banco de Portugal, a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários – CMVM, a Autoridade da Concorrência, entre outros), bem como, quando aplicável, as instituições, órgãos ou organismos competentes da União Europeia podem apresentar a sua denúncia. Do mesmo modo, poderá recorrer a qualquer outro canal externo estabelecido pelas autoridades competentes nos países onde a MAPFRE ASISTENCIA tenha presença e, aos quais o presente Procedimento seja aplicável.

O Denunciante poderá optar por apresentar sua Denúncia de forma identificada, fornecendo os seus dados pessoais, ou anonimamente, utilizando, em ambos os casos, qualquer dos seguintes meios (os "**Meios**"):

- Plataforma corporativa acessível através do [site www.mawdy.com](http://www.mawdy.com) e dos respectivos sites locais das subsidiárias e filiais.
- **E-mail** : sistemainternodeinformacion@mawdy.com , exceto no caso de entidades MAWDY na Itália, onde não será possível enviar uma reclamação por meio deste e-mail¹.
- **Correio postal**: A/C do Secretário da Comissão do Sistema Interno de Informação da MAPFRE ASISTENCIA; Ctra Pozuelo Majadahonda, 52, Edifício 2, Andar 0 (28220, Majadahonda, Madrid)

¹ Em aplicação da regulamentação italiana (Decreto Legislativo 10/03/2023, n. 24; Linhas de Orientação ANAC 12/07/2023, n. 311).

As Denúncias podem também ser apresentadas verbalmente, mediante reunião presencial solicitada pelo Denunciante, devendo este fazer o pedido através de um dos Meios acima indicados.

Após o pedido, a reunião presencial terá lugar no prazo máximo de sete (7) dias consecutivos. Com o consentimento prévio do Denunciante, as Denúncias apresentadas verbalmente poderão ser gravadas e, em qualquer caso, serão documentadas através de uma transcrição completa e exacta da conversa mantida. Esta será apresentada ao Denunciante para que a possa rever, corrigir e validar mediante assinatura.

Será garantida a confidencialidade da identidade dos Denunciantes e Terceiros Afetados pela Denúncia, bem como dos fatos e dados nela contidos, ainda que recebidos por canais ou meios alheios ao Sistema Interno de Informação ou por pessoas distintas do Gestor do Sistema. Nestes casos, quem a receba deverá solicitar ao Denunciante que utilize os Meios indicados neste Procedimento e estará, em todo o caso, obrigado a remeter de imediato toda a Informação recebida ao Responsável do Sistema através do correio electrónico: sistemainternodeinformacion@mawdy.com assegurando em todo o momento a confidencialidade da Informação.

6. RECEPÇÃO, ADMISSÃO E REGISTO DE DENÚNCIAS

Recebida a Denúncia através de qualquer um dos Meios indicados, o Secretário da Comissão enviará um aviso de receção ao Denunciante que se tenha identificado e indicado um domicílio, endereço de correio electrónico ou outro local seguro para o envio de notificações, no prazo máximo de sete (7) dias consecutivos, salvo se tal pudesse pôr em risco a confidencialidade da comunicação ou se o Denunciante tiver renunciado a receber informações sobre a sua Denúncia. Adicionalmente, o Secretário da Comissão procederá à análise e avaliação preliminar da Denúncia, e decidirá sobre a sua admissibilidade para tramitação nos seguintes casos:

- (i) Quando o conteúdo da Denúncia disser respeito a condutas, factos ou informações que não se encontrem incluídos no âmbito de aplicação da Política.

As Reclamações ou Comunicações de natureza comercial ou contratual serão remetidas para tratamento através dos procedimentos próprios estabelecidos para esse efeito, sendo disso dado conhecimento ao Denunciante.

- (ii) Quando os factos forem descritos de forma genérica ou imprecisa, impossibilitando a investigação das alegadas irregularidades denunciadas.

Antes de rejeitar a Denúncia por este motivo, o Secretário da Comissão solicitará ao Denunciante, caso a Denúncia não tenha sido anónima, que esclareça e detalhe os factos. Se as deficiências não forem sanadas, proceder-se-á à sua inadmissão, sem prejuízo da eventual abertura de uma investigação, caso se venha a receber Informação adicional, conforme estabelecido na Política.

- (iii) Quando a Informação recebida não for verosímil, for baseada em factos manifestamente infundados e não comprovados ou se basear apenas em rumores sem credibilidade.
- (iv) Quando a Denúncia recebida não contenha informação nova ou significativamente diferente da contida em Denúncias ou Informações anteriores relativamente às quais já tenham sido concluídos os correspondentes procedimentos.
- (v) Quando existam indícios de que a Informação foi obtida de forma ilícita. Neste caso, a Denúncia será também comunicada à Área Corporativa de Secretaria-Geral e Assuntos Legais, para que, se for o caso, sejam tomadas as medidas legais adequadas.
- (vi) Quando se trate de informações relacionadas com conflitos interpessoais ou que afectem exclusivamente o Denunciante e as pessoas referidas na Denúncia, salvo se esta disser respeito a condutas potencialmente constitutivas de assédio.
- (vii) Quando a Denúncia disser respeito a factos ou situações que também tenham sido comunicadas através de um canal externo ou sejam objecto de investigação administrativa ou judicial.

Se a Denúncia for considerada inadmissível por qualquer das causas acima referidas, o Secretário da Comissão encerrará o processo, registando de forma fundamentada esta decisão no Registo do Sistema Interno de Informação e comunicará a decisão ao Denunciante, utilizando os dados de contacto que, se for o caso, este tenha fornecido, salvo se tiver renunciado a receber comunicações sobre a Denúncia.

Se, após a análise da Denúncia, o Secretário da Comissão considerar que não se verifica nenhuma das causas de inadmissão enumeradas nos pontos (i) a (vii) anteriores, remeterá a Denúncia à Comissão, que analisará se existem indícios razoáveis da eventual existência de uma irregularidade ou infração abrangida pelo âmbito deste Procedimento. Em função disso, a Comissão decidirá a admissão ou não da Denúncia e, se for o caso, determinará a abertura do correspondente processo de investigação e a nomeação do respetivo Instrutor. A decisão de admissão ou inadmissão será igualmente comunicada ao Denunciante pelo meio previsto no ponto anterior.

O Instrutor do processo (o “Instrutor”) poderá ser uma pessoa da própria Entidade ou um colaborador externo, a critério da Comissão, conforme a natureza dos factos denunciados. Poderá, em qualquer momento, solicitar a colaboração de outras áreas ou de colaboradores externos para a realização de quaisquer diligências de investigação.

Tanto o Instrutor como qualquer terceiro que participe em atos de investigação relacionados com os factos denunciados estarão sujeitos às obrigações de confidencialidade previstas na Política.

No caso de Denúncias relativas a factos que possam constituir assédio, em qualquer das suas modalidades, e que estejam abrangidos pelo Protocolo Corporativo para a Prevenção e Tratamento do Assédio, a instrução do processo será atribuída ao Órgão Instrutor previsto nesse Protocolo, o qual conduzirá as diligências de investigação de acordo com os procedimentos e prazos estabelecidos nesse documento.

Por sua vez, no caso de Denúncias relativas a factos que possam constituir fraude interna, nos termos definidos na Política Corporativa de Luta contra a Fraude do Grupo MAPFRE, a instrução do processo será atribuída à Direção Corporativa de Segurança, que conduzirá as diligências de acordo com o estabelecido nessa Política.

A Comissão suspenderá a tramitação do processo sempre que tenha conhecimento da utilização de canais externos ou da abertura de procedimentos administrativos ou judiciais sobre os mesmos factos denunciados, até à sua conclusão, sem prejuízo de fornecer às autoridades competentes a informação e apoio que lhes forem solicitados.

Adicionalmente, sempre que das Denúncias recebidas, sejam apresentadas provas e das investigações realizadas resultem indícios razoáveis de que os factos possam constituir crime, a Comissão encaminhará a informação para o Departamento Corporativo de Secretaria-Geral e Assuntos Jurídicos para posterior envio ao Ministério Público. Caso estejam em causa interesses financeiros da União Europeia, será também informada a Procuradoria Europeia.

Compete ao Secretário da Comissão a manutenção e atualização do Registo de Denúncias, através de um livro-registo onde constará o registo das Denúncias recebidas, a respetiva tramitação, as investigações internas realizadas, se for o caso, e a decisão final adotada.

A Comissão adotará as medidas necessárias para garantir a confidencialidade e proteção de todos os dados incluídos no referido Registo.

As Denúncias tramitadas ao abrigo do Protocolo Corporativo para a Prevenção e Tratamento do Assédio, bem como as decisões sobre as mesmas, serão integradas numa secção específica do livro-registo, sob arquivo e responsabilidade do Secretário.

No caso de a comunicação recebida consistir numa consulta sobre a interpretação e/ou aplicação do Código de Ética e de Conduta da MAPFRE, o Secretário da Comissão encaminhará a mesma ao Responsável pelo Cumprimento Normativo, que, após análise, responderá ao Denunciante com a maior brevidade possível.

7. INVESTIGAÇÃO DOS FACTOS DENUNCIADOS

Uma vez admitida a Denúncia, a Comissão poderá decidir que sejam realizadas investigações internas ou externas com vista ao esclarecimento dos factos denunciados.

O Instrutor nomeado pela Comissão será responsável por coordenar e promover o processo de investigação, executar ou solicitar as ações que julgar pertinentes, solicitar a assistência e os recursos necessários e recolher as informações e a documentação que julgar convenientes para verificar a exatidão e veracidade da Informação recebida. Poderá igualmente manter comunicações com o Denunciante e solicitar-lhe as informações adicionais que considerar necessárias para o bom andamento da investigação.

Dependendo do conteúdo da Denúncia, os Denunciados, às quais seja atribuída a conduta ilícita ou com os quais se relacione a infração ou irregularidade denunciada, terão direito a ser informados das ações e omissões que lhes sejam imputadas e de serem ouvidos em qualquer momento e na forma que se considerem adequada para garantir o bom desfecho da investigação.

De acordo com o estabelecido na Política, durante a tramitação do processo serão respeitados todos os direitos do Denunciado, como o direito à presunção de inocência, o direito ao bom nome, o direito a uma investigação imparcial, o direito de defesa e de utilização dos meios de prova considerados adequados e pertinentes, bem como o direito de acesso ao processo, nos termos legalmente estabelecidos. Entende-se por acesso ao processo o direito de conhecer os factos que lhes são imputados sem que seja revelada informação que possa identificar o Denunciante e sem que se comprometa o resultado da investigação. Os Denunciados gozarão igualmente da mesma proteção conferida aos Denunciantes, sendo preservada a sua identidade e garantida a confidencialidade de todos os factos e dados constantes do processo.

Sem prejuízo do anterior, em nenhum momento será comunicada aos Denunciados a identidade do Denunciante, nem estes terão acesso à Denúncia original ou a qualquer outra informação que possa revelar a identidade do Denunciante.

Concluídas as diligências, o Instrutor elaborará um relatório contendo a exposição dos factos denunciados, as diligências realizadas para comprovar a veracidade dos mesmos e as conclusões obtidas durante a investigação (o “**Relatório**”), o qual será remetido à Comissão.

8. DECISÃO DE DENÚNCIAS

Com base nos elementos, dados, investigações e conclusões constantes do Relatório do Instrutor, a Comissão deliberará, através de uma decisão escrita (a “**Decisão**”), se os factos denunciados poderão ou não constituir algum tipo de infração ou irregularidade e, se for o caso, quais as medidas a adoptar, que poderão consistir em:

- (i) A conclusão do processo e o arquivamento da Denúncia, se a Decisão concluir que a irregularidade, ilicitude ou infração denunciada não ficou comprovada ou que não se verifica a responsabilidade da Pessoa Afectada.
- (ii) A remessa da Decisão:

- (a) À Área de Pessoas e Organização da Entidade, quando a Decisão concluir que a irregularidade ou ato ilícito ocorrido é imputável a um colaborador ou dirigente da *Entidade*, para que decida sobre as medidas disciplinares, corretivas e/ou preventivas a adotar, conforme a legislação laboral aplicável. Estas medidas serão comunicadas ao Secretário da Comissão para posterior transmissão à Comissão.

Adicionalmente, no caso de Denúncias que abordem fatos que possam constituir assédio em qualquer de suas modalidades, no âmbito e alcance do Protocolo Corporativo de Prevenção e Tratamento do Assédio, a Decisão será remetida, em todos os casos, à Diretoria Corporativa de Relações Laborais, com os dados pessoais anonimizados, para fins de cumprimento das obrigações de denúncia estabelecidas na legislação vigente. Quando os representantes legais dos trabalhadores tiverem participado no procedimento de investigação a pedido de alguma das partes envolvidas, a Decisão também lhe será enviada.

- (b) À Comissão Corporativa de Nomeações e Remunerações da MAPFRE SA, por intermédio do seu secretário, quando a Decisão concluir que um membro do Conselho de Administração da Entidade cometeu alguma irregularidade, ato ilícito ou contrário à lei, para a adoção das medidas correspondentes, cujo conteúdo será informado ao Responsável pelo Cumprimento Normativo, que a encaminhará à Comissão.
- (c) À Área Corporativa de Secretaria-Geral e Assuntos Jurídicos, quando da instrução do processo resultar que os factos poderão ser constitutivos de crime, mesmo que inicialmente tal não se verificasse, para que avalie a sua remessa ao Ministério Público (ou à Procuradoria Europeia, se estiverem em causa interesses financeiros da União Europeia) deve comunicar tal decisão ao Secretário da Comissão, que dará conhecimento à Comissão. Esta Área será igualmente notificada quando a Decisão conclua que um fornecedor ou colaborador da Entidade cometeu alguma irregularidade ou acto ilícito, para a adopção das medidas legais e/ou contratuais pertinentes, cujo conteúdo deverá ser também comunicado à Comissão.
- (d) A qualquer outra Área ou departamento que seja apropriado com base nos factos e conclusões da Decisão, para a adoção de outras medidas que consideradas adequadas, cuja adoção e conteúdo serão comunicadas ao Secretário da Comissão, que os encaminhará à Comissão.

A Decisão deverá ser emitida e comunicada ao Denunciante que tenha sido identificado e indicado um domicílio, e-mail ou local seguro para recebimento de notificações, salvo renúncia expressa,

bem como aos Denunciados, com a maior brevidade possível² e, em qualquer caso, no prazo máximo de três (3) meses a da data do recebimento da Denúncia. Caso não tenha sido enviado aviso de receção inicial, o prazo máximo para emissão da Decisão será de três (3) meses e sete (7) dias corridos, contados a partir da receção da Denúncia.

Não obstante o acima exposto, nos casos em que, pela sua complexidade, tal se justifique a critério do Responsável, o prazo poderá ser alargado por mais três (3) meses.

Caso o Denunciado seja um alto executivo ou membro do Órgão de Administração de qualquer Entidade do Grupo ou se a Denúncia ou Informação implicar risco reputacional relevante para a Entidade ou para o Grupo MAPFRE, o Responsável pelo Sistema da *Entidade* deverá informar o Responsável pelo Cumprimento Normativo sobre o conteúdo da Denúncia, a sua tramitação e Decisão, sendo então tomadas, de forma coordenada, as decisões pertinentes quanto às medidas a adoptar em função das conclusões das investigações realizadas.

9. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Os dados pessoais recolhidos no âmbito do Sistema Interno de Informação serão tratados de acordo com o previsto na legislação vigente em matéria de protecção de dados e, em particular, em conformidade com os princípios de licitude, limitação da finalidade, minimização de dados, exactidão, limitação do prazo de conservação e confidencialidade estabelecidos nessa legislação.

10. INFORMAÇÕES PARA ÓRGÃOS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

A Comissão enviará anualmente ao Conselho de Administração da MAPFRE ASISTENCIA informações sobre o funcionamento do Sistema Interno de Informação, que incluirão, no mínimo, o número de denúncias recebidas, sua origem, tipologia, os resultados das investigações e as resoluções adotadas.

Sem prejuízo do anterior, a Entidade informará de forma individualizada sobre as Denúncias ou Informações que digam respeito a irregularidades de natureza financeira, contabilística ou relacionadas com aspectos de sustentabilidade que possam ter um impacto material nas demonstrações financeiras ou no controlo interno da Entidade.

11. DIFUSÃO

O presente Procedimento de Gestão será disponibilizado, juntamente com a Política, numa seção separada e identificável da página inicial do site www.mawdy.com, onde será apresentada

² No caso das entidades da MAWDY em Portugal e em aplicação do artigo 11.º/4 do RGPD, o Denunciante poderá solicitar o resultado da análise efetuada à sua reclamação, o qual lhe será comunicado no prazo máximo de quinze (15) dias após a conclusão da referida análise.

informação clara e facilmente acessível sobre o Sistema Interno de Informação e sobre a utilização do Canal Interno de Denúncias. Será igualmente divulgado no portal interno da Entidade e/ou por quaisquer outros meios considerados convenientes para garantir o seu melhor e mais amplo conhecimento.

12. FORMAÇÃO

A Direção Corporativa de Compliance é responsável por promover ações periódicas de comunicação, formação sobre o funcionamento do Sistema Interno de Informação e sensibilização para a adequada compreensão e cumprimento da Política do Sistema Interno de Informação da MAPFRE, SA e do presente Procedimento. Para esse efeito, a sua atuação será coordenada com Áreas responsáveis pela formação e comunicação interna.

13. APROVAÇÃO, ENTRADA EM VIGOR E ATUALIZAÇÕES

O presente Procedimento de Gestão de informações da MAPFRE, SA foi aprovado pelo Conselho de Administração da MAPFRE ASISTENCIA em [*], entrando em vigor a partir dessa data, revogando e substituindo o anteriormente em vigor.

O Responsável pelo Cumprimento Normativo procederá à revisão regular do conteúdo do presente Procedimento, com o objetivo de garantir que as suas disposições permanecem válidas e devidamente atualizadas, propondo ao Conselho de Administração da MAPFRE S.A. as alterações que, se for o caso, se revelem necessárias. Nessa eventualidade, a mesma revisão e atualização será realizada pelo Responsável pelo Sistema na Entidade, relativamente aos respetivos órgãos de administração.

**ANEXO I - PROCEDIMENTO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO
DA MAPFRE ASSISTÊNCIA, SA**

Este documento identifica as filiais da MAPFRE ASISTENCIA que não aderem ao Procedimento de Gestão de Informação da MAPFRE ASISTENCIA, SA, juntamente com a correspondente justificação.

- **MIDDLESEA ASSIST LIMITED (MALTA):** de acordo com a interpretação do legislador maltês, os regulamentos de proteção de denunciante em Malta (*Whistleblower Lei (Capítulo 527 de o Leis de Malta)*) no seu art.º 2.º considera que o responsável pela gestão das denúncias de irregularidades ("*Whistleblowing Reporting O Oficial - WBRO*") deve ser um funcionário da entidade em Malta. Por este motivo, foi decidido manter a MIDDLESEA ASSIST integrada ao Procedimento do Grupo Middlesea da MAPFRE , de forma cumprir com a legislação local.
- **MAWDY LTDA (BRASIL) :** Em cumprimento à regulamentação brasileira (artigos 56 e 57 da Lei nº 12.846/2013, também conhecida como Lei Anticorrupção, e artigos 22 e 23 do respetivo Regulamento de Execução no Decreto nº 11.129/22), que estabelece a obrigatoriedade de canais de denúncia obrigatórios no país, a Entidade está integrada nos procedimentos de Decisão sobre reclamações das entidades do Grupo MAPFRE no Brasil. Assim, foi decidido manter a MAWDY LTDA Brasil nesses procedimentos, de forma a garantir o cumprimento da legislação local.

Em qualquer caso, serão estabelecidos os mecanismos necessários para recolher informação, nomeadamente sobre o número de denúncias recebidas, sua origem, tipologia, os resultados das investigações e as resoluções adotadas para comunicação ao Conselho de Administração da MAPFRE ASISTENCIA, conforme estabelecido na seção "**10. INFORMAÇÕES AOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA**" do Procedimento de Gestão de Informações da Entidade.