



**EXTRATO DO MODELO DE PREVENÇÃO PENAL DA
MAPFRE ASISTENCIA COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE
SEGUROS**

NOTA: A versão do documento em português corresponde a uma tradução do original em castelhano. Em caso de divergência, a versão em castelhano prevalecerá.

EXRATO DO MODELO DE PREVENÇÃO PENAL DA MAPFRE ASISTENCIA COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.

1 Introdução

O *Modelo de Prevenção Penal da MAPFRE ASISTENCIA COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. ("MAWDY" ou a "Entidade")* é a base do sistema de prevenção de risco criminal adotado pela Entidade, detalhando o desenho e a estrutura do sistema implementado para prevenir a prática de crimes dentro dele (o "**Modelo**" ou o "**Modelo de Prevenção**").

O *Modelo* confirma o compromisso com a cultura ético-empresarial da Entidade e dos seus gestores, destacando o firme compromisso com a boa governação e o devido controlo para a gestão adequada e prevenção dos riscos criminais que possam surgir de más práticas ou violações regulatórias no desenvolvimento das suas atividades, com especial atenção aos aspetos regulatórios de relevância criminal, para prevenir e mitigar a prática de crimes na Entidade.

Este documento descreve as diretrizes para a ação da Entidade no cumprimento do exercício do devido controlo e dever de vigilância sobre a sua atividade empresarial, indicando os riscos criminais a que está sujeita e estabelecendo as orientações para a sua gestão e para a avaliação dos controlos implementados para mitigar os crimes no seu âmbito.

Este documento foi preparado com base no *Modelo de Prevenção Penal* aprovado pela MAPFRE, S.A., que constitui o quadro geral de referência para todas as entidades do Grupo Mapfre (doravante, o "**Grupo**" ou "**Grupo Mapfre**").

De acordo com as disposições da *Política que define as bases e princípios organizadores do Grupo Mapfre*, o Grupo possui uma estrutura societária descentralizada, sobre a qual se articula um modelo de governação regido por princípios que estabelece adequadamente as funções da Mapfre, S.A. relativamente às outras entidades do Grupo. O Grupo possui também uma estrutura empresarial sujeita a um rigoroso sistema de controlo e supervisão a todos os níveis – local, regional e global – que permite uma ampla delegação na execução e desenvolvimento das competências atribuídas às equipas e aos seus responsáveis.

Esta abordagem assegura a aplicação efetiva do princípio da descentralização na direção e gestão estratégica dos negócios.

No contexto desta estrutura descentralizada – e em firme aplicação e desenvolvimento do princípio da tolerância zero face a possíveis infrações criminais, bem como com o objetivo de promover nas empresas do Grupo Mapfre uma cultura ética e responsável – cada entidade do Grupo é responsável e deve aprovar e implementar o seu próprio *Modelo de Prevenção*, de acordo com os critérios estabelecidos no *Modelo* aprovado pela Mapfre, S.A., sem prejuízo da sua adaptação aos regulamentos aplicáveis.

Consequentemente, o Conselho de Administração da MAWDY, como órgão competente para aprovar o *Modelo de Prevenção Penal*, por proposta da Comissão de Auditoria, Riscos e Cumprimento, em conformidade com o *Regulamento do Conselho de Administração da MAWDY* e com a *Política de Cumprimento*, aprovou este *Modelo de Prevenção Penal*, que é um programa de cumprimento que visa descrever as bases de um modelo organizacional e de gestão, que inclui os princípios que fundamentam a atuação da Entidade, com o objetivo de prevenir potenciais responsabilidades criminais.

2 Classificação

De acordo com a classificação estabelecida na *Política corporativa sobre a elaboração e organização das normas que integram o sistema de governação corporativa do Grupo Mapfre*, este documento é um procedimento geral a nível da empresa que desenvolve as disposições da *Política de Cumprimento* aprovada pelo Conselho de Administração da Entidade.

3 Finalidade

O *Modelo de Prevenção* tem como objetivo:

- a) Estabelecer um sistema estruturado e organizado de prevenção e controlo, destinado a reduzir o risco de perpetrar crimes.
- b) Divulgar o *Modelo de Prevenção* a todo o pessoal abrangido pelo seu âmbito de aplicação, no que diz respeito a:
 - a. A importância do cumprimento normativo e dos princípios éticos contidos nos regulamentos internos da Entidade no desempenho das suas funções.
 - b. A obrigação de cumprir o *Modelo de Prevenção* aprovado pela Entidade.

- c) Definir as orientações necessárias para adaptar as medidas de controlo, de modo a prevenir a prática de crimes de forma mais eficaz.

4 Âmbito de aplicação

Este *Modelo de Prevenção* é aplicável aos representantes legais da Entidade, aos seus administradores corporativos, aos seus diretivos, bem como aos seus funcionários e outras pessoas sujeitas à autoridade ou instruções das pessoas acima referidas ou que operem no âmbito da sua gestão, supervisão, vigilância ou controlo. Estão incluídos os grupos que atuem em nome, por conta ou, de alguma forma, no interesse da Entidade.

5 Regime de responsabilidade criminal para pessoas coletivas

5.1 Crimes que podem ser cometidos por uma pessoa coletiva

A responsabilidade criminal das pessoas jurídicas foi introduzida no Código Penal espanhol pela *Lei Orgânica 5/2010 de 22 de junho de 2010, que alterou a Lei Orgânica 10/1995 de 23 de novembro de 1995 sobre o Código Penal*, entrando em vigor a 23 de dezembro de 2010.

Posteriormente, a 1 de julho de 2015, *entrou em vigor a Lei Orgânica 1/2015, de 30 de março, que altera a Lei Orgânica 10/1995, de 23 de novembro, sobre o Código Penal*, regulando as diretrizes que devem ser seguidas pelas entidades para serem isentas de responsabilidade criminal por terem desempenhado adequadamente os seus deveres de vigilância e controlo.

O *artigo 31 bis do Código Penal* prevê que as pessoas coletivas podem ser responsabilizadas criminalmente:

- a) Dos crimes cometidos em nome ou por conta das mesmas, e em seu benefício direto ou indireto, pelos seus representantes legais ou por aqueles que, agindo individualmente ou como membros de um órgão da pessoa coletiva, estão autorizados a tomar decisões em nome da pessoa coletiva ou detêm poderes de organização e controlo no seu seio.
- b) Dos crimes cometidos, no exercício de atividades sociais e por conta e em benefício direto ou indireto dessas mesmas atividades, por aqueles que, estando sujeitos à autoridade das pessoas singulares mencionadas na alínea anterior, puderam cometer os atos devido ao grave incumprimento, por parte dessas pessoas, dos deveres de supervisão, vigilância e controlo da sua atividade, tendo em conta as circunstâncias concretas do caso.

A Entidade assume um compromisso claro de prevenir a prática de crimes no seu seio. Neste sentido, a Entidade realiza uma análise exaustiva das suas operações e atividades para identificar os riscos penais a que está exposta, delimita quais as condutas delituosas que podem gerar responsabilidade, identifica as áreas onde os crimes identificados podem ocorrer e revê os procedimentos implementados para impedir, prevenir ou mitigar o risco de cometer tais condutas, em conformidade com a Política de Cumprimento.

Em anexo ao presente documento, encontra-se um catálogo dos riscos penais acima referidos, bem como das principais medidas de vigilância e controlo estabelecidas para prevenir ou mitigar a ocorrência desses riscos (o "**Catálogo**").

5.2 Sanções ou consequências acessórias aplicáveis a pessoas coletivas

As sanções ou consequências acessórias que podem ser impostas às pessoas coletivas de acordo com os *artigos 33.7 e 129 do Código Penal espanhol* são:

- a) Multa fracionada ou proporcional.
- b) Dissolução da entidade jurídica.
- c) Suspensão das suas atividades por um período que não poderá exceder cinco anos.
- d) Encerramento das suas instalações e estabelecimentos por um período que não poderá exceder cinco anos.
- e) Proibição de exercer, no futuro, as atividades no âmbito das quais o crime tenha sido cometido, favorecido ou encoberto.
- f) Inabilitação para obter subvenções e ajudas públicas, para celebrar contratos com o setor público e para usufruir de benefícios e incentivos fiscais ou da Segurança Social, por um período que não poderá exceder quinze anos.
- g) Intervenção judicial para salvaguardar os direitos dos trabalhadores ou dos credores pelo tempo considerado necessário, que não poderá exceder cinco anos.

5.3 Isenção de responsabilidade

Para os crimes que possam dar lugar à responsabilidade criminal da pessoa coletiva, a que se faz referência no *Catálogo*, o *artigo 31 bis do Código Penal* estabelece, como causa de isenção da responsabilidade criminal, o facto de

existir um modelo de prevenção que permite evitar ou reduzir significativamente o risco de cometer crimes.

Para que este modelo seja considerado eficaz, deve cumprir os seguintes requisitos:

- i) Identificar as atividades no âmbito das quais possam ser cometidos os crimes que devem ser prevenidos.
- ii) Estabelecer os protocolos ou procedimentos que concretizem o processo de formação da vontade da pessoa coletiva, de tomada de decisões e de execução das mesmas em relação a esses crimes.
- iii) Ter modelos adequados de gestão de recursos financeiros para impedir a prática dos crimes que devem ser prevenidos.
- iv) Impor a obrigação de reportar possíveis riscos e incumprimentos ao organismo responsável pela supervisão do funcionamento e cumprimento do modelo de prevenção.
- v) Estabelecer um sistema disciplinar que sancione adequadamente o incumprimento das medidas previstas no modelo.
- vi) Realizar uma verificação periódica do modelo e da sua eventual modificação em caso de infrações relevantes, alterações na organização, na estrutura de controlo ou na atividade desenvolvida.

De acordo com o acima exposto, se algum dos crimes referidos for cometido e se provar que a Entidade teve um modelo adequado e que o aplica eficazmente, ficará isenta de responsabilidade criminal. Se o modelo não for totalmente satisfatório ou não tiver sido aplicado com o rigor adequado, a isenção não será total, mas a responsabilidade poderá ser atenuada.

6 Ferramentas gerais de prevenção

A Entidade possui procedimentos sólidos para a identificação, gestão, controlo e comunicação dos riscos a que pode estar exposta, bem como mecanismos de controlo interno adequados, incluindo procedimentos administrativos e contabilísticos fiáveis. Além disso, dispõe de um sistema de governação corporativa que constitui a base sobre a qual o sistema de controlo integrado no Modelo de Prevenção é estruturado e desenvolvido.

A Entidade possui, entre outras, das seguintes ferramentas de prevenção:

- Regulamentos internos: De acordo com a *Política sobre a elaboração e organização das normas que compõem o sistema de governação societária do Grupo Mapfre*, existem os seguintes tipos de normas:
 - As "Políticas" estabelecem princípios, objetivos e diretrizes de atuação de carácter geral numa determinada matéria ou setor de atividade.
 - As «Normas Reguladoras do Funcionamento dos Órgãos de Governo» definem as responsabilidades e competências atribuídas a cada órgão.
 - Os "Procedimentos Gerais" desenvolvem o disposto nas Políticas e Normas Reguladoras do Funcionamento dos Órgãos de Governo, estabelecendo diretrizes específicas de atuação.
 - Os "Documentos Organizacionais de uma Área, Direção ou Função" descrevem e sistematizam a atividade e os processos próprios de uma área, direção ou função. Podem assumir a forma de manuais ou protocolos.
- Sistema de governo corporativo: Garante uma gestão e um controlo adequados, com uma ampla participação dos conselheiros e dirigentes na tomada de decisões. Este modelo de gestão favorece a delegação de funções e competências, assegurando que as decisões mais relevantes, a todos os níveis, sejam analisadas com rigor, tanto antes como depois da sua execução, pelas equipas de gestão responsáveis.

6.1 Regulamentos internos

- ***Princípios Institucionais e Empresariais do Grupo Mapfre ("Princípios Institucionais")***. Aprovados pelo Conselho de Administração da Mapfre, S.A. Constituem o quadro mínimo de cumprimento obrigatório para todas as entidades do Grupo e os seus respetivos órgãos de governo, que devem adaptar a sua regulamentação interna e a sua atuação aos princípios e normas nele definidos.
- ***Os estatutos sociais da MAWDY***, nos quais, entre outros aspetos, são regulados os processos de tomada de decisão dos órgãos de gestão estatutários e são estabelecidas normas relativas ao controlo e à supervisão das atividades e do funcionamento da Entidade.
- ***Regulamentos do Conselho de Administração da MAWDY***, que regulam o funcionamento do seu Conselho de Administração e de outros órgãos estatutários. De acordo com estes regulamentos, o Conselho de

Administração da Entidade é responsável por garantir que a cultura corporativa está alinhada com os *Princípios Institucionais*.

- **Código de Ética e Conduta.** Inspira-se nos Princípios Institucionais e tem por objetivo refletir os valores corporativos e os princípios básicos que devem orientar a atuação do Grupo Mapfre e das pessoas que o integram.
- **Política corporativa do Sistema Interno de Informação,** que estabelece os princípios fundamentais que regem o funcionamento dos Sistemas Internos de Informação das sociedades do Grupo Mapfre como canal adequado e preferencial para a comunicação de informações ou denúncias sobre possíveis irregularidades ou atos potencialmente ilícitos cometidos no seu seio, contrários à lei ou aos valores e normas que regulam o comportamento da Entidade, consagrados no Código de Ética e de Conduta, em conformidade com a regulamentação aplicável.
- **Regulamento Interno de Conduta nos Mercados de Valores Mobiliários,** que estabelece as normas específicas de atuação que todas as pessoas abrangidas pelo seu âmbito de aplicação devem conhecer e cumprir no que diz respeito aos títulos emitidos pela Mapfre, S.A. e, se for o caso, aos de outras entidades do Grupo cotadas em mercados secundários.
- **Outras normas internas de âmbito corporativo.** A Entidade dispõe de um vasto conjunto de normas internas de âmbito corporativo que regulam aspetos essenciais para a sua boa governação e funcionamento. Estas normas abrangem, entre outros, matérias relacionadas com a organização e a governação corporativa, a ética e a integridade (incluindo políticas anticorrupção, de direitos humanos e de combate à fraude), a gestão fiscal e financeira, a diversidade e a igualdade de oportunidades, a saúde, a segurança e o bem-estar no trabalho, a proteção de dados e a cibersegurança, bem como a sustentabilidade e o respeito pelo ambiente. Além disso, incluem-se diretrizes sobre a contratação de bens e serviços, gestão de conflitos de interesses, procedimentos de compras, operações societárias e resiliência operacional digital.
- **Políticas de Solvência II.** De acordo com as disposições da *Diretiva Solvência II*, a Entidade possui todas as políticas escritas estabelecidas na normativa e deve garantir a sua aplicação.
- **Relatórios de auditorias internas e externas,** relativos à verificação das demonstrações financeiras, à aplicação da legislação em matéria de proteção de dados, segurança e ambiente, etc.

- **Formação contínua.** O Responsável pelo Cumprimento da Entidade é responsável por sensibilizar o seu pessoal e garantir a sua formação contínua através do plano de formação implementado. Para facilitar essa tarefa, o Grupo Mapfre coloca à sua disposição uma ferramenta global de formação. Mais concretamente, o Grupo dispõe de um modelo global de formação organizado através das Escolas de Conhecimento da Universidade Corporativa, que reúnem os programas de formação desenvolvidos a nível global e local. Na modalidade de e-learning, são ministrados, entre outros, cursos sobre o Código de Ética e Conduta e normas de controlo interno, ações de formação em auditoria e um curso específico sobre a Função de Conformidade, que dá a conhecer esta função, os seus objetivos e responsabilidades, incitando na importância da sua implementação para minimizar o risco legal e de incumprimento a que as entidades estão expostas.
- **Sustentabilidade corporativa.** O Grupo Mapfre dispõe de um quadro normativo de cumprimento obrigatório em matéria de sustentabilidade, aplicável a todas as suas entidades e aos respetivos órgãos de gestão. Este quadro estabelece as diretrizes que permitem a qualquer entidade desenvolver e promover um comportamento socialmente responsável, independentemente da forma – convencional e/ou digital – como o negócio é conduzido e do país em que opera. A regulamentação interna reúne princípios de atuação transversais a toda a organização, que constituem a base para construir um compromisso global com a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável.
- **Site corporativo.** Através do site corporativo da Mapfre, S.A. www.mapfre.com são tornados públicos, entre outros, os *Princípios Institucionais* e o *Código de Ética e Conduta*, de âmbito corporativo e aplicáveis à Entidade.
- **Site da MAWDY.** Através do site www.mawdy.com, a Entidade disponibiliza aos seus grupos de interesse o acesso ao Sistema Interno de Informação e a outros dados relevantes. (<https://www.mawdy.pt/sistema-informacao-interno/>)
- **Outras regras e procedimentos.** Existem normas e procedimentos que regulam matérias específicas, cujo objetivo é prevenir a prática de condutas delituosas. Abrangem, entre outras, matérias relacionadas com a organização e a governação corporativa, incluindo as remunerações dos administradores e os procedimentos para a gestão e aprovação de operações relacionadas. Da mesma forma, contemplam aspetos de gestão económica e de recursos humanos, incluindo a prevenção e o tratamento do assédio. No âmbito digital, são regulados o direito à desconexão, a utilização telemática, a proteção e a

governança de dados, a cibersegurança e a gestão de dados externos, reforçando a resiliência operacional. São igualmente reguladas matérias relacionadas com a comunicação e o marketing digital, e incluem-se diretrizes sobre a relação com os clientes.

6.2 Governação interna

a) Órgãos de administração e supervisão

A Entidade dispõe dos seguintes órgãos que desempenham funções de controlo e monitorização:

- **Assembleia Geral de Acionistas:** é o órgão superior de governo da Entidade, através do qual se manifesta a vontade social. Rege-se pelo disposto na lei, nos estatutos da Entidade e no seu próprio regulamento, bem como nas normas que os desenvolvem.
- **Conselho de Administração:** é o órgão máximo de administração e representação da Entidade e centra a sua atividade, nos termos da regulamentação aplicável, na supervisão da direção ordinária, da gestão efetiva e do controlo dos negócios da Entidade, de acordo com as diretrizes estratégicas gerais e as políticas estabelecidas pela Mapfre, S.A. e sob a sua supervisão, organização e coordenação.
- **Comissão Delegada:** atua como órgão delegado do Conselho de Administração. Tem atribuídas, a título permanente, todas as competências do Conselho de Administração, exceto aquelas que sejam legalmente indelegáveis.
- **Comissão de Auditoria, Riscos e Conformidade:** tem atribuídas, entre outras, competências em matéria de controlo interno, auditoria interna, gestão de riscos, informação financeira, auditoria de contas e conformidade.

No que diz respeito à conformidade, supervisiona a atividade da Função de Conformidade. Além disso, entre outras funções, reporta sobre a Política de Conformidade e o Modelo de Prevenção Penal da Entidade, assegurando a sua conformidade com as normas e políticas gerais aplicáveis a nível do Grupo; supervisiona o Sistema Interno de Informação da Entidade, em conformidade com o estabelecido na regulamentação interna; e verifica a adoção de ações e medidas decorrentes de relatórios ou atuações de inspeção perante as autoridades administrativas de supervisão e controlo.

- **Comité de Direção da Unidade de Assistência e Serviços:** é o órgão responsável por impulsionar o desenvolvimento e a execução das atividades de assistência e serviços, bem como as suas diversas iniciativas, sob a supervisão do Comité Executivo da Mapfre S.A.

b) Outros órgãos não executivos da Entidade

A Entidade possui ainda outros órgãos não executivos, que desempenham funções relevantes para a gestão adequada das suas atividades:

- **Comité de Controlo Técnico:** a sua missão é supervisionar a atividade da Subdireção-Geral Técnica e os principais indicadores técnicos da Entidade.
- **Comité de Gestão de Produtos:** tem como principais objetivos:
 - Aprovar e assumir a responsabilidade pelo estabelecimento, aplicação e revisão do processo de aprovação de novos produtos ou de alteração dos já existentes.
 - Verificar continuamente o cumprimento interno desse processo e, quando necessário, alterá-lo.
 - Rever, atualizar e aprovar a regulamentação interna aplicável ao controlo e à governação dos produtos de seguros.
 - Aprovar, quando for o caso, a criação de novos produtos de seguros ou as adaptações significativas que devam ser realizadas nos produtos existentes.
 - Constituir, quando considerar necessário, um grupo de trabalho composto por representantes das áreas membros do Comité, com o objetivo de elaborar os trabalhos preparatórios e a documentação correspondente sobre os assuntos a analisar em cada reunião.
- **Comité de Segurança, Crise e Resiliência:** comité específico, de natureza operacional e subordinada ao Comité de Segurança e Continuidade de Negócios. Desempenha funções de direção e controlo no âmbito da privacidade e proteção de dados da Entidade, apoiando o Responsável pela Proteção de Dados (DPO) no desempenho das suas responsabilidades.
- **Comité Operacional de Informática da Unidade de Assistência (COI):** analisa os aspetos económicos e de prestação de serviços da Área Corporativa de Tecnologia e Dados (ACTD) ao negócio de assistência e serviços, bem como o estado dos seus principais projetos.

- **Comité Operacional de Dados:** define o planeamento da estratégia e o plano de execução da governança de dados e os seus elementos-chave. É o órgão responsável pelo quadro normativo de governança e qualidade dos dados na Entidade e atua como elo de ligação entre o nível estratégico e os níveis operacionais.

c) Outros comités do Grupo Mapfre

O Grupo Mapfre conta com outros órgãos não executivos, que desempenham funções relevantes para a gestão adequada das suas atividades:

- **Comité Operacional de Sustentabilidade:** o Grupo Mapfre tem um Comité Operacional de Sustentabilidade, como órgão dependente do Comité Executivo da Mapfre S.A., que se configura como um órgão interno, com funções executivas e competências de informação, aconselhamento e apresentação de propostas em matéria de sustentabilidade, em conformidade com as competências que lhe são atribuídas nos seus regulamentos. Entre as suas competências, realiza o acompanhamento das iniciativas internacionais de sustentabilidade e dos compromissos assumidos pelo Grupo Mapfre em cada momento, bem como avalia e propõe, se for o caso, ao órgão competente, a adesão a novas iniciativas que se enquadrem na estratégia de sustentabilidade do Grupo.
- **Comité de Segurança, Crise e Resiliência:** tem por função assegurar que os objetivos e as necessidades empresariais orientem a atividade da Função Corporativa de Segurança, bem como garantir que as recomendações da Função Corporativa de Segurança sejam tidas em conta nos processos de negócio. Além disso, tem também competências em matéria de direção e controlo no âmbito da continuidade de negócio e da gestão de crises.
- **Comité Global de Negócios:** encarregado de analisar o desenvolvimento dos negócios de seguros e de serviços do Grupo Mapfre em todo o mundo, o cumprimento dos planos estabelecidos e de propor ações de correção e melhoria dos mesmos.
- **Comité de Política de Subscrição do Grupo Mapfre:** cujo principal objetivo é a promoção, o desenvolvimento e a atualização da Política de Subscrição.
- **Comité de Aquisições:** intervém, dirige e coordena o trabalho a realizar em cada processo de aquisição ou desinvestimento, tais como a

avaliação técnica, a realização da *due diligence* (são realizados procedimentos exaustivos de due diligence sobre potenciais parceiros comerciais, também em matérias de corrupção e suborno), a negociação de contratos e o encerramento da operação.

Opera também como órgão consultivo, contribuindo com a sua avaliação para os órgãos de governo competentes na tomada de decisão final sobre essa aquisição ou desinvestimento.

A sua atuação é orientada pelos seguintes objetivos: rigor no processo de uma potencial aquisição, eficiência nos recursos aplicados às operações de aquisição, objetividade na informação e nas avaliações, estudo prévio das possíveis consequências das aquisições e acompanhamento e avaliação posterior do cumprimento das estimativas.

- **Comissão de Transformação e Inovação:** Órgão delegado do Comité Executivo da Mapfre, S.A., especializado em transformação tecnológica e inovação, ao qual competem as atribuições que o referido Comité Executivo lhe atribuir em cada momento nessas matérias.
- **Comité de Recursos Humanos:** constituído com o objetivo de promover uma ação coordenada em matéria de seleção, nomeação, desenvolvimento profissional e remuneração do pessoal de direção. As suas decisões visam a concretização dos objetivos estratégicos estabelecidos pelo Conselho de Administração da Mapfre, S.A.
- **Provedor do Cliente do Grupo Mapfre:** órgão para a proteção dos interesses dos utilizadores das sociedades do Grupo que tenham aderido ao Regulamento para a resolução de conflitos entre as sociedades do Grupo Mapfre e os utilizadores dos seus serviços financeiros, que conhece e resolve as reclamações apresentadas pelos utilizadores dos serviços financeiros do Grupo Mapfre e transmite aos órgãos de administração das sociedades as recomendações que considere pertinentes para melhorar as suas relações contratuais com os utilizadores.

d) Sistema de Controlo Interno

A Entidade estabeleceu um sistema adequado de controlo interno de acordo com a sua organização, com uma estrutura adequada e mecanismos de informação adequados em todos os níveis da Entidade.

e) Funções-chave do Sistema de Governação

Nos termos do disposto nos artigos 65.º e seguintes da Lei n.º 20/2015, de 14 de julho, relativa à Organização, Supervisão e Solvência das Entidades Seguradoras e Resseguradoras (LOSSEAR), a Entidade dispõe de um sistema de governação eficaz que garante a gestão sã e prudente da atividade, proporcional à sua natureza, volume e complexidade das suas operações, que compreende as seguintes funções-chave: gestão de riscos, atuarial, de verificação da conformidade e auditoria interna.

f) Modelo das três linhas de defesa

A Entidade adotou, para a gestão de riscos, o modelo das três linhas de defesa:

- i) Uma primeira linha de defesa constituída pelos colaboradores, pela direção e pelas áreas operacionais, de negócio e de apoio, que são responsáveis por manter um controlo efetivo nas atividades que desenvolvem como parte inerente do seu trabalho quotidiano. São, portanto, eles que assumem os riscos e são responsáveis por conceber e aplicar os mecanismos de controlo necessários para mitigar os riscos associados aos processos que realizam e para garantir que os riscos não excedam os limites estabelecidos.
- ii) Uma segunda linha de defesa é composta pela Função de Risco, pela Função Atuarial, pela Função de Cumprimento e outras funções de garantia, que asseguram o funcionamento dos sistemas de controlo interno e de gestão de riscos.
- iii) Uma terceira linha de defesa constituída pela Função de Auditoria Interna, que realiza a avaliação independente da adequação, suficiência e eficácia dos sistemas de controlo interno e de gestão de riscos, comunicando atempadamente as eventuais deficiências às partes responsáveis pela aplicação das medidas corretivas, incluindo os altos responsáveis da direção e os órgãos de governo, conforme o caso.

7 Supervisão e controlo do Modelo

A supervisão do funcionamento e do cumprimento deste *Modelo* cabe ao Responsável pela Conformidade da Entidade, nos termos estabelecidos pela Política de Conformidade aprovada, cujo objetivo é garantir que a Entidade opere dentro do quadro de conformidade regulamentar, a fim de alcançar um ambiente global de conformidade.

Para o efeito, o Responsável pelo Cumprimento identifica, avalia, monitoriza e reporta a exposição ao risco de incumprimento das atividades

desenvolvidas. O risco de incumprimento define-se como o risco de sanções legais ou regulamentares, perdas financeiras materiais ou perdas de reputação que a Entidade possa sofrer em resultado do incumprimento das leis e demais regulamentos, regras e normas internas e externas ou requisitos administrativos aplicáveis à sua atividade.

A gestão eficaz destes riscos é considerada um motor fundamental para o crescimento sustentável e rentável da Entidade, ajudando a proteger a sua solvência, integridade e reputação, e apoiando a concretização dos seus objetivos estratégicos.

Neste sentido, o Responsável pelo Cumprimento desempenha a função de supervisão e controlo do *Modelo de Prevenção* na Entidade, desempenhando as seguintes atividades no campo da prevenção criminal:

- i) Supervisionar o funcionamento e a eficácia do Modelo e zelar pelo seu cumprimento na Entidade.
- ii) Identificar as atividades no âmbito das quais possam ser cometidos os crimes a prevenir, bem como avaliar os controlos existentes para a sua mitigação e propor, se for caso disso, as recomendações pertinentes, adotando e/ou propondo a adoção das medidas oportunas para garantir o cumprimento do *Modelo*.
- iii) Informar periodicamente o Conselho de Administração da Entidade, através da Comissão de Auditoria, Riscos e Conformidade, sobre as incidências ou anomalias significativas relacionadas com o Modelo da Entidade e, em particular, dar-lhe conta da eventual insuficiência dos recursos atribuídos para garantir a sua aplicação efetiva.
- iv) Elaborar um *Plano de Verificação do Cumprimento* para a supervisão do *Modelo* e propor a sua aprovação ao Conselho de Administração da Entidade, mediante relatório prévio da Comissão de Auditoria, Riscos e Cumprimento.
- v) Informar o Conselho de Administração da Entidade, através da Comissão de Auditoria, Riscos e Conformidade, sobre os planos de ação estabelecidos, indicando as iniciativas e medidas a adotar no exercício e a revisão das atividades pendentes do exercício anterior.
- vi) Identificar, se for o caso, novas áreas de risco e implementar e manter procedimentos sistemáticos de revisão do Modelo da Entidade, com o objetivo de proporcionar aos órgãos de governo da Entidade um nível

razoável de segurança no que diz respeito ao acompanhamento, cumprimento e adequação do mesmo.

- vii) Garantir a divulgação e a formação sobre os princípios do Modelo, contando com a colaboração da Área de Pessoas e Organização.
- viii) Modificar ou atualizar periodicamente o Modelo da Entidade e os procedimentos e normas internas que dele fazem parte, face a infrações relevantes, alterações na organização, na estrutura de controlo ou na atividade desenvolvida.
- ix) Informar a Direção Corporativa de Conformidade da Mapfre, S.A. sobre o cumprimento da obrigação de aprovar um Modelo de Prevenção Penal.

Para tal, dispõe de pessoal com conhecimento e experiência profissionais suficientes, dispõe dos meios técnicos adequados e tem acesso aos processos internos, à informação necessária e às atividades da Entidade, com o objetivo de garantir a correta execução da função que lhe foi confiada.

8 Metodologia para a gestão do risco penal

O *Modelo de Prevenção* deve ser avaliado periodicamente para testar a sua implementação e eficácia.

O processo de gestão do risco penal é um processo uniforme que permite ao Responsável pela Conformidade realizar a avaliação periódica indicada para comprovar a sua implementação e eficácia, avaliar os riscos penais a que a Entidade está exposta, identificar os processos e atividades no âmbito dos quais podem ser cometidos os crimes que devem ser prevenidos, identificar e avaliar os controlos implementados para evitar a prática desses crimes e estabelecer uma revisão da eficácia do Modelo.

As principais fases deste processo de gestão são detalhadas a seguir:

- i) Identificação do risco.
- ii) Avaliação do risco inerente.
- iii) Avaliação do risco residual.
- iv) Determinação da propensão ao risco.
- v) Conclusões e plano de ação.

vi) Monitorização e melhoria contínuas.

O Responsável pelo Cumprimento verifica periodicamente se os controlos implementados para mitigar o risco de prática de crimes se encontram em vigor e se são adequados e suficientes. Para o efeito, em conformidade com o disposto na Política de Conformidade, elabora anualmente um Relatório de Atividades, no qual se detalha, entre outros aspetos, a gestão do risco de incumprimento, especificando o estado dos controlos existentes para mitigar cada um dos crimes que possam ser cometidos no âmbito da sua atividade e o resultado da verificação realizada nesse exercício.

9 Atualização do Modelo

O Responsável pelo Cumprimento realiza uma revisão contínua deste documento e do Catálogo em anexo, procedendo à sua atualização sempre que necessário, a fim de garantir que as suas disposições continuam a ser válidas e estão atualizadas. Neste sentido, proporá ao Conselho de Administração a modificação ou atualização do Modelo de Prevenção em caso de infrações relevantes ou alterações na organização, na estrutura de controlo ou na atividade desenvolvida e informá-lo-á periodicamente e, em qualquer caso, através do Relatório de Atividades que elabora anualmente, das restantes modificações ou atualizações do *Modelo*.

10 Gestão de Recursos

O Modelo de Prevenção da Entidade dispõe dos recursos financeiros, materiais e humanos necessários para o seu funcionamento correto e eficaz.

O Responsável pelo Cumprimento informa, anualmente, a Comissão de Auditoria, Riscos e Conformidade, para posterior apresentação ao Conselho de Administração da Entidade, sobre o orçamento anual da função necessário para a sua adequada execução, bem como sobre a suficiência dos recursos ou meios (materiais, económicos e/ou pessoais) de que a Entidade dispõe para manter um nível adequado de controlo das atividades geradoras de riscos penais e mitigar o risco de prática de condutas ilícitas.

11 Comité do Sistema Interno de Informação

O Comité do Sistema Interno de Informação é responsável pelo Sistema Interno de Informação da Entidade. Trata-se de um órgão colegial, designado pelo órgão de administração da Entidade.

A sua composição e funcionamento são regulados pela Política Corporativa do Sistema Interno de Informação e pelo Procedimento de Gestão de

Informações do Sistema Interno de Informação da MAWDY, aprovado pela Entidade.

A nomeação e a cessação dos membros deste Comité são comunicadas à Autoridade Independente de Proteção do Denunciante, em conformidade com a regulamentação em vigor.

12 Incumprimentos do Modelo: notificações de ações suspeitas e procedimento sancionatório

A existência de canais de denúncia de incumprimentos internos ou de atividades ilícitas é um dos elementos-chave do Modelo de Prevenção da Entidade.

Qualquer pessoa, incluindo os colaboradores da Entidade, que tenha indícios ou suspeitas sobre possíveis condutas irregulares ou atos potencialmente ilícitos ou contrários à lei ou à regulamentação interna no seio da Entidade, incluindo, em particular, qualquer conduta que possa constituir crime, infração administrativa grave ou muito grave ou infração do Direito da União Europeia, deve comunicá-las através do Sistema Interno de Informação habilitado.

Sem prejuízo da autonomia e independência da Entidade e do seu próprio Sistema Interno de Informação, o Responsável pela Conformidade deve informar o Diretor Corporativo de Conformidade sobre as denúncias que, tendo em conta o possível impacto no Grupo Mapfre no seu conjunto, sejam determinadas no Procedimento de Gestão de Informações da Entidade.

É garantida a máxima confidencialidade quanto à identidade do denunciante e de qualquer pessoa mencionada na denúncia, e são adotadas as medidas de apoio e proteção necessárias e razoáveis para proteger os denunciantes contra todas as formas de retaliação ou tentativas de retaliação, nos termos previstos na regulamentação aplicável, sem prejuízo das obrigações legais e da proteção dos direitos das pessoas singulares ou coletivas contra as quais seja apresentada uma denúncia ou informação falsa ou de má-fé.

O incumprimento da regulamentação interna que integra o modelo de organização e gestão da empresa, e em especial das medidas estabelecidas para a vigilância, controlo e prevenção de crimes a que se faz referência neste Modelo, constitui uma infração laboral e pode ser objeto de sanção. Para os grupos que atuam em nome, por conta ou, de alguma forma, no interesse da Entidade, a sua violação pode ter como consequência a

cessação da sua relação contratual. Tudo isto sem prejuízo das sanções administrativas ou penais que, se for o caso, possam ser aplicáveis.

O procedimento sancionatório aplicável aos colaboradores da Entidade é conduzido pela Área de Recursos Humanos e Organização, em conformidade com o regime disciplinar previsto no acordo coletivo e na legislação laboral aplicável. Sem prejuízo disso, devem ser tomadas as medidas necessárias para garantir a aplicação efetiva do regime disciplinar estabelecido.

13 Documentação do Modelo

A implementação e o desenvolvimento do Modelo de Prevenção devem ser documentados. Essa documentação deve ser conservada, pelo menos, durante os 10 anos seguintes, ou até ao termo do prazo de prescrição do crime, caso este seja superior.

A obrigação de conservação da referida documentação durante o prazo indicado é da responsabilidade do Responsável pela Conformidade.

14 Formação

A Entidade inclui nos seus planos de formação ações formativas específicas em matéria de prevenção de riscos penais, geridas pelo Responsável pela Conformidade em coordenação com a Área de Pessoas e Organização.

15 Monitorização, divulgação e acompanhamento

O Responsável pelo Cumprimento é o Promotor deste Modelo, tal como este termo é definido na Política corporativa relativa à elaboração e organização das normas que integram o sistema de governo corporativo do Grupo Mapfre.

A divulgação do Modelo de Prevenção é da responsabilidade do Responsável pelo Cumprimento, em colaboração com a Área de Pessoas e Organização.

O Responsável pelo Cumprimento garante a disponibilização do presente Modelo de Prevenção a todos os colaboradores da Entidade, através da sua inclusão na Intranet.

Da mesma forma, os Princípios Institucionais e Empresariais do Grupo Mapfre e o Código de Ética e de Conduta estão disponíveis no site corporativo da Mapfre, S.A., e um resumo do presente Modelo de Prevenção no site da Entidade, para que qualquer terceiro tenha conhecimento do

interesse da Entidade na prevenção de crimes no seu seio e possa comunicar, através do canal habilitado para o efeito, a possível prática de crimes ou condutas contrárias à regulamentação interna da Entidade.

16 Aprovação e entrada em vigor do Modelo

Este Modelo foi inicialmente aprovado pelo Conselho de Administração da Entidade em 14 de dezembro de 2017 e alterado pela última vez em 20 de fevereiro de 2026, revogando e substituindo a versão anteriormente em vigor.