

**MAWDY**

MAPFRE Worldwide Digital Assistance

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO ANUAL DO PLANO DE PREVENÇÃO  
DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS EN  
MAPFRE ASISTENCIA SUCURSAL EN PORTUGAL**

**ABRIL 2026**

## Índice

1.	OBJETIVO.....	2
2.	PLANO DE PREVENÇÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS (PPR).....	2
3.	PROGRAMA DE CUMPRIMENTO NORMATIVO .....	3
3.1.	CÓDIGO DE CONDUCTA .....	3
3.2.	DESIGNAÇÃO DO RESPONSÁVEL .....	3
3.3.	CANAL DE DENÚNCIAS .....	3
3.4.	FORMAÇÃO .....	4
3.5.	CONCLUSÕES.....	5
4.	DIVULGAÇÃO .....	5
5.	ESTADO DO CUMPRIMENTO DOS INSTRUMENTOS DO RGPC .....	5

## **1. OBJETIVO**

O presente Relatório tem como objetivo dar cumprimento à obrigação estabelecida na alínea a) do n.º 4 do artigo 6.º do Anexo ao Decreto-Lei n.º 109-E/2021, o "Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPR)" aprovado para a Sucursal da Mapfre Asistencia em Portugal (doravante "Sucursal") será controlado, entre outras ações, através da "Elaboração, no mês de abril do ano seguinte a que respeita a execução, de relatório de avaliação anual, contendo nomeadamente a quantificação do grau de implementação das medidas preventivas e corretivas identificadas, bem como a previsão da sua plena implementação.

O presente relatório detalha ainda as ações realizadas no âmbito do Programa de Conformidade Regulamentar durante o ano de 2025 e o primeiro trimestre de 2026, tendo em conta as indicações e notas explicativas do Guia n.º 1/2023 publicado pelo MENAC sobre a metodologia a seguir para a elaboração, adoção e promoção dos instrumentos do RGPC, a Orientação n.º 1/2024 del MENAC sobre a Designação de responsável pelo cumprimento normativo e a Recomendação n.º 7/2024 e a Recomendação n.º 1/2026, sobre verificação de irregularidades no programa de cumprimento normativo.

## **2. PLANO DE PREVENÇÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS (PPR)**

O PPR para a Sucursal foi aprovado pelo Conselho de Administração da Mapfre Asistencia em junho de 2023, tendo como referência o Modelo de Prevenção de Riscos Criminais aprovado para a Entidade, adaptado à atividade da Sucursal e aos requisitos da regulamentação portuguesa.

Nesse sentido, a Área de Cumprimento da Mapfre Asistencia realizou, durante 2024, trabalhos de verificação de riscos, em conformidade com a "Metodologia para a Gestão de Riscos Criminais" do Grupo Mapfre e seguindo a metodologia descrita no "Processo de gestão do risco de incumprimento: Manual para o Responsável do Cumprimento", identificando, em conjunto com as diferentes áreas da Sucursal, os processos nos quais o risco de incumprimento poderia materializar-se.

Adicionalmente, a Área de Cumprimento procedeu à avaliação da exposição ao risco de cada um dos processos identificados, obtendo junto dos responsáveis por esses processos, tanto na Entidade como na Sucursal, a informação relativa à frequência com que são realizadas as atividades associadas aos referidos processos.

Por fim, a Área de Cumprimento identificou, em colaboração com a primeira linha de defesa da Sucursal, tanto o conteúdo específico de cada processo como a existência de controlos adicionais, para além dos já incluídos no PPR, nos processos implementados localmente que contribuam para mitigar os riscos objeto de análise.

Este PPR será revisto ao longo do ano de 2026, para se for caso disso, proceder às

alterações ou adaptações pertinentes, na sequência da aprovação, pelo Conselho de Administração da Mapfre Asistencia, de um novo Modelo de Prevenção Penal em 20 de fevereiro de 2026, que substitui o anterior, aprovado em 2023.

### **3. PROGRAMA DE CUMPRIMENTO NORMATIVO**

#### **3.1. CÓDIGO DE CONDUTA**

Em junho de 2023, o Conselho de Administração da Mapfre Asistencia S.A. aprovou um Documento Complementar ao "Código de Ética e Conduta" da MAPFRE, aplicável à Sucursal para dar cumprimento integralmente às normas mínimas estabelecidas no artigo 7.º do Anexo do Decreto-Lei. Esta Adenda juntamente com o Código de Ética e Conduta do Grupo Mapfre cuja última versão foi aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. em 22 de dezembro de 2025, está disponível no site oficial da Sucursal.

Na sequência da implementação do Sistema Interno de Informação (SII), o Documento Complementar ao "Código de Ética e Conduta" da MAPFRE, aplicável à Sucursal, foi objeto de alteração, por forma a prever expressamente a implementação de um novo procedimento destinado à comunicação de infrações, em conformidade com o regime legal aplicável.

#### **3.2. DESIGNAÇÃO DO RESPONSÁVEL**

Conforme estabelecido na Orientação n.º 1/2024 do MENAC sobre a Designação do responsável pelo cumprimento da regulamentação e de acordo com os artigos 5.º e 6.º 2 do Anexo ao Decreto-Lei, que determina que deve ser nomeado como Responsável do Cumprimento Normativo (RCN) um membro da alta direção ou equivalente, que assegurará e acompanhará a implementação do PCN, devendo exercer as suas funções de forma independente, permanente e com autonomia de decisão, o Conselho de Administração da MAPFRE ASISTENCIA S.A. aprovou em junho de 2023 a nomeação do Diretor Corporativo de Cumprimento da MAPFRE S.A. e Responsável do Cumprimento da MAPFRE ASISTENCIA S.A. que foi nomeado Responsável da Supervisão do Programa de Cumprimento e Responsável da execução, controlo e revisão do PPR.

#### **3.3. CANAL DE DENÚNCIAS**

O Conselho de Administração da Mapfre S.A. aprovou uma nova Política Corporativa sobre o Sistema Interno de Informação em 22 de dezembro de 2025. Esta Política é de cumprimento obrigatório para todas as entidades do Grupo Mapfre.

Posteriormente, e seguindo as instruções da Circular 18/25 da Secretaria-Geral sobre a Aprovação e aplicação de Políticas e Normas Corporativas a nível local:

- **Política corporativa relativa ao Sistema Interno de Informação:** o seu conteúdo foi informado na reunião do Conselho de Administração da Entidade de 20 de fevereiro de 2026.
- **Procedimento de Gestão de Informações:** Na mesma reunião de 20 de

fevereiro de 2026, o Conselho de Administração da Mapfre Asistencia aprovou o Procedimento de Gestão de Informações da Entidade.

Ambos os documentos estão disponíveis no website da Sucursal: <https://www.mawdy.pt/sistema-informacao-interno/>

À data da elaboração do presente relatório, não foram admitidas para tramitação quaisquer queixas relativas à Sucursal no Sistema Interno de Informação da Mapfre Asistencia, no entanto, foram recebidas 4 comunicações de natureza contratual, que não foram admitidas para tramitação no S.I.I., mas que foram encaminhadas aos departamentos competentes a fim de serem devidamente tratadas.

### **3.4. FORMAÇÃO**

Tal como consta na Guia n.º 1/2023 publicada pelo MENAC, “um dos elementos de maior importância para o sucesso de um programa de cumprimento normativo e dos correspondentes instrumentos e cuidados que lhe dão forma reside nos componentes formativo e comunicativo”.

É importante destacar que, durante o ano de 2025, foram disponibilizados vários cursos aos colaboradores da Sucursal, nomeadamente o Programa de Prevenção de Riscos Criminais, o Curso de Código de Ética e Conduta, o Curso de Introdução às Sanções Internacionais e o Curso sobre o Programa Global de Igualdade de Género e o Curso sobre Assédio no Local de Trabalho.

No que respeita à participação nas formações específicas, 16% dos colaboradores (17 em 103) concluíram o Módulo 4 do Programa de Prevenção de Riscos Criminais, registando-se igual taxa de conclusão (17 em 103) no Módulo 6. Adicionalmente, 15,53% dos colaboradores (16 em 103) concluíram o Módulo 3 do PPR. Relativamente às restantes ações formativas, 14,56% dos trabalhadores (15 em 103) concluíram o Programa Global de Igualdade de Género, 9,70% (10 em 103) concluíram o Curso de Introdução às Sanções Internacionais e 4,85% (5 em 103) concluíram o Curso sobre Assédio no Local de Trabalho.

Com vista a reforçar a cultura de conformidade e a assegurar a atualização contínua dos conhecimentos, a Sucursal incluiu no seu Plano de Formação para 2025 ações de reciclagem dirigidas aos colaboradores que ainda não tinham concluído estas formações ou que as tinham realizado há mais de dois anos. Nesse contexto, 61% dos colaboradores (63 em 103) concluíram a reciclagem do Programa de Prevenção de Riscos Criminais – Módulo 1, 59% (61 em 103) realizaram a reciclagem do Módulo 2, 58% (60 em 103) concluíram a reciclagem do Módulo 5 e 55% (57 em 103) participaram na reciclagem do Curso sobre o Código de Ética e Conduta.

Por último, a Sucursal mantém o compromisso de prosseguir e reforçar iniciativas destinadas a uma divulgação mais ampla e eficaz das práticas de prevenção da corrupção, promovendo o envolvimento ativo dos colaboradores

e consolidando uma cultura organizacional assente na ética, na integridade e no cumprimento das exigências legais e regulamentares aplicáveis.

### 3.5. CONCLUSÕES

Das atividades desenvolvidas desde a aprovação do PPR em junho de 2023 e até à data de elaboração do presente relatório, conclui-se que a Sucursal da Mapfre Asistencia S.A. em Portugal dispõe de um sistema de controlo adequado, não tendo sido identificadas situações de risco elevado ou máximo, e que as medidas preventivas implementadas são adequadas para manter o risco residual a um nível aceitável.

### 4. DIVULGAÇÃO

O presente relatório será objeto de pública divulgação pela Entidade na sua intranet e na página oficial na internet dando conhecimento generalizado dessa publicação no prazo de 10 dias contados desde a sua implementação e respetivas revisões ou elaboração.

### 5. ESTADO DO CUMPRIMENTO DOS INSTRUMENTOS DO RGPC

Em cumprimento da Recomendação 1/2026, devem realizar um levantamento das irregularidades detectadas no referente ao respetivo plano de cumprimento normativo e quais as correspondentes medidas corretivas adotadas ou a adotar.

Para efeitos da identificação de irregularidades e adoção dos cuidados necessários, bem como para o processo de recolha sistemática de informação, é utilizado o quadro anexo completado pelo Responsável do Cumprimento:

<b>Quadro interno de acompanhamento dos instrumentos do RGPC (Recomendação 1/2026 do MENAC)</b>	
<b>Instrumento</b>	<b>Estado do cumprimento</b>
<b>Código de Conduta</b>	Não foram detetadas irregularidades e, por isso, não carece de medidas corretivas
<b>Plano de Prevenção De Riscos</b>	Não foram detetadas irregularidades e, por isso, não carece de medidas corretivas
<b>Canal de Denúncias</b>	Não foram detetadas irregularidades e, por isso, não carece de medidas corretivas
<b>Formação</b>	Não foram detetadas irregularidades e, por isso, não carece de medidas corretivas

Madrid, a 30 de abril de 2026

Assinado: Diretor Corporativo de Cumprimento

A handwritten signature in blue ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form a stylized, cursive representation of a name.

Responsável da Supervisão do Programa de Cumprimento e Responsável da execução, controlo e revisão do PPR