

**PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE
INFORMAÇÕES DA MAPFRE
(Participação de irregularidades)**

PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE INFORMAÇÕES DA MAPFRE (PARTICIPAÇÃO DE IRREGULARIDADES)

1. INTRODUÇÃO

O presente documento consagra o Procedimento de Gestão de Informações (o **Procedimento de Gestão** ou o **Procedimento**) das Denúncias ou Informações formuladas no âmbito do Sistema Interno de Informação estabelecido no grupo Mapfre em Portugal.¹

A finalidade do Procedimento é estabelecer as previsões necessárias para que o Sistema Interno de Informação da Mapfre em Portugal cumpra a Política do Sistema Interno de Informação da Mapfre S.A. (a **Política**), bem como os requisitos previstos na legislação e regulamentação vigente, incluindo a atribuição e definição das responsabilidades daqueles que devem intervir na sua gestão para o adequado e diligente tratamento das Denúncias ou Informações recebidas.

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

2. QUALIFICAÇÃO

Esta norma é um procedimento geral em conformidade com a classificação estabelecida na Política Corporativa sobre o desenvolvimento e a organização das normas que compõem o sistema de governança corporativa do Grupo Mapfre.

3. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente Procedimento é aplicável à Mapfre Seguros Gerais, S.A., à Mapfre Seguros de Vida, S.A., à Mapfre Santander Portugal – Companhia de Seguros, S.A. e a JORNADA ANCESTRAL S.A. doravante designadas por Mapfre.

4. RESPONSÁVEL PELO SISTEMA INTERNO DE INFORMAÇÃO

O Comité do Sistema Interno de Informação da Mapfre (o **Comité**) é o Responsável pelo Sistema Interno de Informação sendo designado pelo Conselho de Administração de cada entidade e, nessa qualidade, é o órgão colegial ao qual corresponde a gestão diligente do Sistema Interno de

¹ Entendendo-se por grupo Mapfre em Portugal as entidades Mapfre Seguros Gerais, S.A., Mapfre Seguros de Vida, S.A., Mapfre Santander Portugal – Companhia de Seguros, S.A. e Jornada Ancestral S.A.

Informação conforme as previsões contidas neste Procedimento e com o alcance estabelecido na Política.

Compete ao Comité, portanto, a receção e o tratamento das Denúncias ou Informações (incluindo a sua admissão, a instauração de expedientes de investigação dos factos denunciados, a designação do Instrutor da investigação e a análise das conclusões da investigação realizada), bem como a sua Resolução (determinando se ocorreu ou não a infração ou irregularidade denunciada ou qualquer outra) e a decisão sobre as atuações pertinentes a efetivar em cada caso.

Da mesma forma, o Comité pode concordar em iniciar um processo de investigação quando tomar conhecimento de um indício, sem queixa prévia, seja por meio de uma descoberta ou por meio de uma notícia.

O Comité delega no seu Secretário, 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, entre outras, a sua receção e análise preliminar e a manutenção do livro-registo de Denúncias ou Informações.

O regime de funcionamento do Comité do Sistema Interno de Informação será regulado através do correspondente regulamento aprovado para esse efeito. Os Instrutores dos expedientes participarão das reuniões do Comité para fornecer as informações e esclarecimentos pertinentes sobre as Denúncias ou Informações 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 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 do disposto na Política e no presente Procedimento, o Sistema Interno de Informação da Mapfre será o meio adequado de receção, tratamento e arquivo de denúncias ou informações formuladas ao abrigo das seguintes disposições legais ou regulamentares:

- Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, que estabelece o regime geral de proteção de denunciadores de infrações, transpondo a Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro

de 2019, relativa à proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União, no que respeita às infrações previstas no seu artigo 2.º.

- Lei n.º 109-E/2021 de 9 de dezembro, que cria o Mecanismo Nacional Anticorrupção e estabelece o Regime Geral de Prevenção da Corrupção no que respeita a crimes de corrupção e infrações conexas conforme previsto no seu artigo 3.º.
- Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, que estabelece Medidas de Combate ao Branqueamento de Capitais e ao Financiamento do Terrorismo no que respeita a branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo conforme previsto no seu artigo 2.º.
- Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, que aprova o regime jurídico da atividade seguradora e resseguradora (RJASR), relativamente a irregularidades graves relacionadas com a administração, o sistema de governação ou a organização contabilística da empresa, suscetíveis de a colocarem em situação de deterioração das suas condições financeiras, ou de indícios sérios de infrações a deveres previstos no RJASR, conforme previsto no seu artigo em particular no artigo 305.º.
- Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, que aprova o Código do Trabalho, relativamente a situações de assédio e discriminação em contexto laboral conforme previsto no seu artigo 29.º com as alterações introduzidas pela Lei n.º 73/2017, de 16 de agosto.

O recurso ao Sistema Interno de Informação não prejudica que qualquer pessoa possa recorrer aos canais estabelecidos para o efeito pelas autoridades ou órgãos competentes nacionais, como é o caso das autoridades policiais, judiciais ou de supervisão (Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões) ou às instituições, órgãos ou organismos competentes estabelecidos na União Europeia para formular a sua Denúncia.

O recurso aos canais de denúncia externa só deve ocorrer nos termos da Lei, entre outros, quando, não exista canal de denúncia interna, existam motivos razoáveis para crer que a infração não pode ser eficazmente conhecida ou resolvida a nível interno ou que existe risco de retaliação, tenha inicialmente apresentado uma denúncia interna sem que lhe tenham sido comunicadas as medidas previstas ou adotadas na sequência da denúncia nos prazos previstos.

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

- Plataforma acessível através de:

<https://www.mapfre.pt/sistema-interno-de-informacao/>

<https://www.mapfresantander.pt/sistema-interno-de-informacao/>

- E-mail: sistemainternodeinformacao@mapfre.pt
- Correio postal:

A/C Secretário do Comité do Sistema Interno de Informação da MAPFRE, Avenida José Malhoa,13 1070-157 Lisboa

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

Após a solicitação, a reunião presencial será realizada no prazo máximo de sete (7) dias corridos seguintes. Mediante consentimento prévio do Informante, as Denúncias ou Informações 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 facultada ao Informante a oportunidade de poder comprovar, retificar e aceitar, por meio da sua assinatura, a transcrição realizada.

A junção de elementos de prova por parte do Informante, não sendo elemento essencial para a receção da Denúncia, poderá permitir o mais eficaz e célere decurso do processo.

Garantir-se-á a confidencialidade da identidade dos Informantes e das Pessoas Afetadas pela Denúncia ou Informação, bem como dos factos e dados nela contidos, mesmo no caso de ser recebida através de canais ou meios que não integrem o Sistema Interno de Informação ou por pessoas distintas do Responsável pelo Sistema. Para este efeito, a pessoa que as receber solicitará ao Informante que utilize os Meios indicados no presente Procedimento e estará obrigada, em qualquer caso, a remeter, imediatamente, todas a informação recebida para o Responsável pelo Sistema através do endereço de e-mail sistemainternodeinformacao@mapfre.pt e a garantir, em qualquer momento, a confidencialidade da Informação.

6. RECEÇÃO, ADMISSÃO E REGISTO DE DENÚNCIAS

Recebida a Denúncia ou Informação por qualquer um dos Meios indicados, o Secretário do Comité enviará um aviso de receção ao Informante que se tenha identificado e indicado um endereço, e-mail ou local seguro para a receção de notificações, dentro do prazo de sete (7) dias corridos, salvo se o referido envio puder colocar em risco a confidencialidade da comunicação ou se o Informante tenha renunciado a receber informações sobre a sua Denúncia ou Informação ou a tenha enviado anonimamente.

O aviso de receção indicará:

- a) As garantias de proteção do denunciante, incluindo as devidas em aplicação do regime de proteção dos dados pessoais;
- b) Um resumo das fases e termos do tratamento da denúncia, bem como a identificação e os contactos da pessoa encarregada da análise preliminar da denúncia;
- c) O regime de comunicação ao autor da denúncia dos desenvolvimentos e conclusão do processo de tratamento da participação, nos termos legalmente previstos.
- d) Os requisitos, autoridades competentes, forma e admissibilidade da denúncia externa, nos termos da Lei.

Além disso, o Secretário do Comité realizará uma análise e avaliação preliminar da Denúncia ou Informação e decidirá, dependendo do caso:

- a) Inadmissibilidade da Denúncia ou da Informação recebida, por qualquer um dos seguintes motivos:
 - i. Quando o conteúdo da Denúncia ou Informação se referir a condutas, factos ou informações que não estejam incluídos no âmbito da Política.
 - ii. Quando os factos sejam descritos de forma genérica ou imprecisa que impossibilite investigar as supostas irregularidades denunciadas.

Antes de rejeitar a Denúncia ou Informação por esta causa, o Secretário do Comité solicitará ao Informante, quando a Denúncia ou Informação não tenha sido anónima, que aclare e precise os factos a que se refere. Caso as deficiências não sejam sanadas, proceder-se-á à sua rejeição, sem prejuízo do posterior 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 factos manifestamente infundados e não comprovados ou se baseie em meros rumores desprovidos de credibilidade.
- iv. Quando a Denúncia ou Informação recebida não contenha informação nova ou significativamente diferente daquela contida em Denúncias ou Informações anteriores, cujos correspondentes procedimentos já tenham sido concluídos.
- v. Quando houver indícios de que as Informações foram obtidas ilegalmente. Neste caso, além disso, a Denúncia ou Informação será comunicada ao Departamento Jurídico responsável pela Entidade para que sejam tomadas as medidas legais que se considerarem oportunas, após comunicação à Área Corporativa da Secretária-geral e Assuntos legais da Mapfre.
- vi. Quando se trate de informações relacionadas com reclamações sobre conflitos interpessoais ou que afetem apenas o Informante e as pessoas citadas na Denúncia, salvo se esta incidir sobre condutas potencialmente constitutivas de assédio.
- vii. Quando a Denúncia ou Informação se refira a factos ou situações que também tenham sido comunicados através de um canal externo ou estejam a ser investigados em sede administrativa ou judicial.

Caso a Denúncia ou Informação não seja admitida por qualquer das causas de inadmissão referidas nos itens (i) a (vii) anteriores, o Secretário do Comité encerrará o expediente, registando de forma fundamentada essa decisão no Registo do Sistema Interno de Informação, e comunicará a decisão ao Informante, usando os dados de contacto que aquele tenha fornecido, exceto quando o Informante tenha renunciado a receber comunicações sobre a Denúncia ou informação prestada, ou se foi submetida anonimamente.

b) Encaminhamento da Denúncia ou Informação recebida pelos seguintes motivos:

- (i) Quando a Denúncia ou Informação se refere a assuntos que estejam claramente fora do âmbito do Sistema Interno de Informação, conforme estabelecido na Política, como, por exemplo, no caso de Reclamações ou Comunicações de Natureza Comercial ou Contratual, que serão encaminhadas para processamento através dos procedimentos estabelecidos para esse fim.

(ii) Quando a Denúncia ou Informação se referir a pessoas ou questões que não estejam relacionadas com a Entidade, mas sim com outra Entidade do Grupo, o Secretário do Comité encaminhará a denúncia ao Responsável pelo Sistema Interno de Informação da Entidade competente para processamento, o qual enviará uma confirmação de recebimento ao Informante.

c) Admissão da Denúncia ou Informação recebida para processamento.

Se, após analisar a Denúncia ou Informação, o Secretário do Comité concluir que não se verifica nenhuma das causas de inadmissão ou encaminhamento indicados nas alíneas a) e b) acima, encaminhará a Denúncia ou Informação para o Comité do Sistema Interno de Informação da Mapfre que analisará se existem indícios razoáveis de suposta irregularidade ou infração incluída no âmbito de aplicação deste Procedimento e, conseqüentemente, decidirá pela sua admissão, encaminhamento ou inadmissão e, se for o caso, pela abertura do correspondente expediente de investigação e designação de seu Instrutor.

O instrutor do expediente (o Instrutor) poderá ser uma pessoa da Entidade ou um colaborador externo, segundo o critério do Comité, dependendo da natureza dos factos denunciados. Poderá solicitar, em qualquer momento, a colaboração de outras áreas ou recorrer a colaboradores externos para praticar quaisquer diligências de investigação.

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

- No caso de Denúncias ou Informações que incidam sobre irregularidades graves relacionadas com a administração, o sistema de governação ou a organização contabilística da empresa, suscetíveis de a colocarem em situação de deterioração das suas condições financeiras, ou de indícios sérios de infrações a deveres previstos no RJASR, a instrução do expediente será atribuída ao Conselho Fiscal da entidade conforme estabelecido no artigo 305.º da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro.

O Conselho Fiscal da entidade realizará as diligências de investigação de forma autónoma garantindo a confidencialidade da denúncia recebida e a proteção dos dados pessoais do informante e do suspeito da prática da infração.

Tanto os informantes como os suspeitos da prática de infrações no âmbito deste processo gozam de todos os direitos estabelecidos pela Política e pelo presente documento. A participação de irregularidades não pode servir

de fundamento à instauração de qualquer procedimento disciplinar, civil ou criminal, exceto se as mesmas forem deliberadas e manifestamente infundadas.

Para efeitos das participações abrangidas pelo artigo 305.º do RJASR, são ainda aplicáveis as especificidades seguintes:

- Não é admissível prejudicar a situação profissional do autor da participação em razão da própria participação, nomeadamente no seu relatório de avaliação, salvo em caso de pedido do próprio ou para efeitos de valoração positiva, desde que com o consentimento expresso do próprio nesse sentido.
- O denunciante pode também requerer que a sua avaliação profissional e a decisão sobre qualquer valorização profissional sejam retiradas ao seu superior hierárquico, ainda que não direto, no caso de este estar implicado nas irregularidades participadas, sendo, nesse caso, nomeado outro avaliador que reúna condições de isenção e imparcialidade em relação ao autor da participação.

Após análise das denúncias, será elaborado pelo Conselho Fiscal um relatório fundamentado, especificando as medidas adotadas ou a justificação da sua não adoção. Esta informação será comunicada ao Secretário que dará conhecimento da mesma ao Comité. Tanto as denúncias como os respetivos relatórios serão conservados, pelo prazo mínimo de cinco (5) anos, em papel ou noutro suporte duradouro por forma a permitir a reprodução integral e inalterada da informação.

As pessoas que exerçam funções-chave e que tomem conhecimento de qualquer irregularidade grave relacionada com a administração, o sistema de governação ou a organização contabilística da empresa de seguros ou de resseguros que seja suscetível de a colocar em situação de deterioração das suas condições financeiras, têm o dever de as participar ao Conselho Fiscal.

Conforme estabelecido nos artigos 3.º n.º 1 h) e 26.º k) da Norma Regulamentar n.º 4/2023-R, de 11 de julho, da ASF e Artigo 305.º n.º 7 do RJASR será anualmente apresentado à ASF o Relatório relativo à receção, tratamento e arquivo de participações de irregularidades graves que será elaborado pelo Secretário do Comité.

- No caso de Denúncias ou Informações que incidam sobre factos 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, o qual realizará as diligências de investigação conforme o procedimento interno e os prazos de atuação previstos no referido documento.

- Por outro lado, no caso de Denúncias ou Informações que incidam sobre factos que possam ser constitutivos de fraude interna nos termos estabelecidos na Política Corporativa de Combate à Fraude do Grupo M Mapfre, a instrução do expediente será atribuída à Unidade de Segurança, que realizará as diligências de investigação conforme estabelecido na referida Política.

O Comité decidirá pela 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 factos objeto da Denúncia ou Informação, e até à sua conclusão, sem prejuízo de proporcionar às referidas autoridades a informação e o apoio necessário que lhe sejam requeridos.

Da mesma forma, quando das Denúncias ou Informações recebidas, provas apresentadas e/ou verificações e investigações realizadas, surgirem indícios razoáveis de que os factos possam constituir crime, o Comité acordará em remeter a informação sobre os mesmos à Área Jurídica responsável pela Entidade para que esta avalie o seu envio ao Ministério Público e, caso haja prejuízo aos interesses financeiros da União Europeia, também ao Ministério Público Europeu, após comunicação à Área Corporativa da Secretária-geral e Assuntos Jurídicos da Mapfre.

O Secretário do Comité terá a responsabilidade de manter atualizado o Registo de Denúncias, por meio de um livro-registo no qual fará constar as Denúncias ou Informações recebidas, a gestão e tramitação realizada, as investigações internas às quais, se for o caso, tenham dado lugar e a Resolução adotada as mesmas.

O Secretário do Comité assegura a conservação do livro-registo, as denúncias recebidas, bem como os relatórios a que elas deem lugar, em papel ou noutro suporte duradouro que permita a reprodução integral e inalterada da informação pelo prazo de 5 anos, sendo o mesmo prazo aplicável no caso das irregularidades abrangidas pelo n.º 5 do artigo 305.º da Lei n.º 147/2015, de 9 de setembro, que aprova o regime jurídico de acesso e exercício da atividade seguradora e resseguradora (RJASR), contados desde o último ato no processo, salvo em caso de diligência judicial ou administrativa que justifique a sua conservação por prazo superior. Quando a denúncia incida sobre matérias relacionadas com o Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo, a conservação das comunicações

efetuadas e dos relatórios a que elas deem lugar será assegurada pelo prazo de 7 anos, se outro prazo não for aplicável, atendendo a eventuais processos judiciais ou outro fundamento relevante.

O Comité adotará as medidas necessárias para garantir a exaustividade, integridade e conservação da denúncia, a confidencialidade da identidade ou o anonimato dos denunciantes e a confidencialidade da identidade de terceiros mencionados na denúncia, e de impedir o acesso de pessoas não autorizadas e a proteção de todos os dados incluídos no Registo.

As Denúncias ou Informações tratadas conforme o Protocolo Corporativo para a Prevenção e Tratamento do Assédio, bem como as suas resoluções pelo Comité do Sistema Interno de Informação, serão integradas numa secção específica do livro-registo sob custódia e responsabilidade do Responsável pelo Sistema Interno de Informação.

Caso a comunicação recebida consista numa consulta sobre a interpretação e/ou aplicação do Código Ético e de Conduta da Mapfre, o Secretário do Comité enviará ao Diretor Corporativo de Cumprimento que, após sua análise, enviará ao Informante a resposta pertinente o mais rapidamente possível.

7. INVESTIGAÇÃO DOS FACTOS DENUNCIADOS

Admitido o tratamento da Denúncia ou Informação, o Comité poderá acordar que sejam realizadas investigações internas ou externas para o esclarecimento dos factos denunciados. Da mesma forma, o Comité poderá decidir iniciar um processo de investigação interna ou externa se tomar conhecimento de qualquer indício, mesmo sem uma reclamação formal, seja por meio de uma descoberta, seja por meio de uma notícia.

O Instrutor designado pelo Comité 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 recolhendo as informações e a documentação que considere oportunas a fim de comprovar a exatidão e veracidade da Informação recebida. Também poderá manter as comunicações com o Informante e solicitar-lhe a informação adicional que considere adequada à finalidade da investigação.

Em função do conteúdo da Denúncia ou Informação, as Pessoas Afetadas, às quais se atribua a conduta infratora ou com as quais se associe a infração ou irregularidade objeto da Denúncia ou Informação, terão direito a ser informadas sobre as ações e omissões que lhes sejam atribuídas e a serem

ouvidas a qualquer momento no tempo e forma que forem considerados adequados para garantir o sucesso 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 factos, o direito de defesa e a utilizar os meios de prova que considere adequados e pertinentes e o direito a ter acesso ao expediente, nos termos legalmente estabelecidos. Entende-se por acesso ao expediente o direito de conhecer os factos 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 usufruirão, de igual forma, da proteção estabelecida para os Informantes, preservando-se a sua identidade e garantindo-se a confidencialidade de todos os factos e dados que constem do expediente.

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

Concluídas as provas e diligências pertinentes e finalizada a investigação, o Instrutor do expediente elaborará um relatório com uma exposição dos factos apurados, das ações realizadas para comprovar a veracidade de tais factos e das conclusões obtidas durante a investigação (o “**Relatório**”), que entregará ao Comité do Sistema Interno de Informação da Mapfre.

8. RESOLUÇÃO DO ARQUIVO

À luz dos elementos, dados, investigações e conclusões constantes do Relatório do Instrutor do expediente, o Comité do Sistema Interno de Informação da Mapfre decidirá determinando, por meio de resolução por escrito (a “**Resolução**”), se os factos objeto da Denúncia, informação ou investigação podem ou não ser constitutivos de algum tipo de infração ou irregularidade e, se for o caso, sobre as ações pertinentes a adotar em cada caso, que poderão consistir em:

- a) Conclusão do processo e seu arquivamento, caso a Resolução conclua que a irregularidade, ilicitude ou infração denunciada ou investigada não foi comprovada ou que não se confirmou a responsabilidade da Pessoa Afetada.
- b) Transferência da Resolução

- i. para a Direção de Recursos Humanos da entidade, 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 laboral aplicável, de cuja adoção e conteúdo informará o Secretário que comunicará essa informação ao Comité.

Adicionalmente, no caso de processos que versem sobre factos que possam constituir uma 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, para a Direção Corporativa de Relações Laborais de Mapfre S.A., com os dados pessoais anonimizados, para dar cumprimento às obrigações de reporte estabelecidas na normativa vigente. Quando a representação legal dos trabalhadores tenha estado envolvida no procedimento de investigação a pedido de qualquer das partes nele intervenientes, a Resolução também será remetida.

- ii. Para o Comité de Nombramientos y Retribuciones de Mapfre, S.A., 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 ilegal, para adoção das medidas adequadas, informando o Secretário que comunicará essa informação Comité.
- iii. Para a Área Jurídica responsável pela Entidade, quando, apesar de inicialmente não se considerar que os factos possam constituir crime, tal resulte da instrução do processo, para - após comunicação à Área Corporativa da Secretaria-Geral e Assuntos Jurídicos - a adoção das medidas legais que considerar oportunas e, se for o caso, avaliar o seu encaminhamento ao Ministério Público (ou à Procuradoria Europeia, se houver prejuízo aos interesses financeiros da União Europeia), informando o Secretário do Comité da decisão adotada, que a transmitirá ao Comité.

Também quando a Resolução concluir que um fornecedor ou colaborador da Entidade cometeu alguma irregularidade ou algum ato ilícito ou contrário à lei, para a adoção das medidas contratuais e/ou legais correspondentes, cuja adoção e

conteúdo serão comunicados ao Secretário do Comité, que os transmitirá ao Comité.

- iv. Para qualquer outra Área ou departamento que seja pertinente em função dos factos e conclusões da Resolução, para a adoção de quaisquer outras medidas que sejam consideradas convenientes, cujo cumprimento e conteúdo serão informados ao Secretário que comunicará essa informação ao Comité.

A Resolução deverá ser emitida e comunicada ao Informante que se tenha identificado e indicado um endereço, e-mail ou local seguro para a receção de notificações, salvo se tiver renunciado a receber informações sobre a sua Denúncia ou Informação, bem como às Pessoas Afetadas, com a maior brevidade possível e, em qualquer caso, antes de decorrido o prazo de três (3) meses desde a receção da Denúncia ou Informação. Caso não tenha sido enviado aviso de receção inicial, o prazo máximo para emitir a Resolução será de três (3) meses e sete (7) dias decorridos desde a receção da Denúncia. São comunicadas ao Informante não anónimo as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e a respetiva fundamentação. O informante pode requerer, a qualquer momento, que as entidades obrigadas lhe comuniquem o resultado da análise efetuada à denúncia no prazo de 15 dias após a respetiva conclusão.

No caso de a Pessoa Afetada ser um alto executivo ou membro do órgão de administração da Entidade, ou se da Denúncia ou Informação resultar algum risco de reputação relevante para o Grupo Mapfre, o Secretário do Comité deverá informar ao Diretor Corporativo de Cumprimento o conteúdo da Denúncia ou Informação, o seu tratamento e a sua devida resolução, adotando-se, de forma coordenada entre o Comité à qual pertença o alto executivo ou membro do órgão de administração afetado pela Informação e o Diretor Corporativo de Cumprimento, as decisões adequadas sobre as ações pertinentes a promover em função das conclusões das investigações realizadas.

9. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

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

10. INFORMAÇÃO AOS ÓRGÃOS DE GOVERNO

O Comité transmitirá anualmente ao Conselho de Administração da entidade 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 anteriormente exposto, informará de forma individualizada ao Conselho de Administração da entidade sobre as Denúncias ou Informações que incidam sobre irregularidades de natureza financeira, contabilística ou relativas a aspetos vinculados à sustentabilidade, que possam ter impacto relevante nas demonstrações financeiras, nas demonstrações não financeiras ou no controlo interno da entidade.

11. FORMAÇÃO

A Direção Corporativa de Cumprimento conjuntamente com o Área de Cumprimento da Entidade são os encarregados de impulsionar ações periódicas de comunicação, formação sobre o funcionamento do Sistema Interno de Informação e consciencialização para a adequada compreensão e cumprimento da Política do Sistema Interno de Informação da Mapfre, S.A. e do presente Procedimento. Para este efeito, coordenará a sua atuação com as Áreas responsáveis pela formação e comunicação interna.

12. SUPERVISÃO, DIVULGAÇÃO E MONITORIZAÇÃO DESTE PROCEDIMENTO

O Área de Cumprimento da Entidade é o Promotor deste Procedimento, conforme definido na Política Corporativa sobre o desenvolvimento e organização das regras que compõem o sistema de governança corporativa do Grupo Mapfre.

O Área de Cumprimento da Entidade efetuará a revisão regular do conteúdo deste Procedimento, a fim de garantir que suas disposições continuem válidas e estejam devidamente atualizadas e proporá aos Conselho de Administração das entidades da Mapfre as modificações que, se for o caso, procederem.

O presente Procedimento de Gestão será incluído, juntamente com a Política, numa seção separada e identificável da página inicial do site www.mapfre.pt, que conterà informação clara e facilmente acessível sobre o Sistema Interno de Informação e a sua utilização, bem como no portal interno.

13. APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR

Este Procedimento de Gestão foi inicialmente aprovado pelos Conselhos de Administração da Mapfre Seguros Gerais, S.A. e da Mapfre Seguros de Vida, S.A. em 18 de março de 2025 e pelo Conselho de Administração da Mapfre Santander Portugal – Companhia de Seguros, S.A. em 20 de março de 2025, última modificação em 17 e 20 de março de 2026, datas a partir das quais, respetivamente, entra em vigor, revogando e substituindo o anteriormente vigente.

Este procedimento foi aprovado pelo Administrador único de Jornada Ancestral em 20 de março de 2026.