

POLÍTICA DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN DE MAPFRE LA SEGURIDAD, C. A.

1. OBJETO Y ALCANCE

La presente Política establece los principios fundamentales que rigen el funcionamiento del Sistema Interno de Información de MAPFRE, LA SEGURIDAD .C.A. DE SEGUROS (en adelante, MAPFRE) como cauce idóneo y preferente de comunicación de Informaciones o Denuncias sobre posibles irregularidades o actos cometidos en su seno potencialmente ilícitos, contrarios a la ley o a los valores y normas reguladoras del comportamiento de MAPFRE recogidos en el Código Ético y de Conducta.

De esta manera, refleja del compromiso expresado por MAPFRE para que la actuación de las personas que la integran responda a exigentes estándares de profesionalidad, integridad y sentido de la responsabilidad,

La integridad, entendida como exigencia de actuación ética, transparente y socialmente responsable, es uno de los valores esenciales de MAPFRE y eje del comportamiento de todas las personas que trabajan en o para MAPFRE (directivos, empleados, agentes y colaboradores). Además, forma parte de los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos y del Código Ético y de Conducta, que son del conocimiento y aprobación del Comité de Dirección y de la Junta Directiva.

Esta Política concreta y desarrolla el compromiso institucional de MAPFRE de conducir todas sus actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético y de cumplimiento de la legalidad vigente y el manifiesto rechazo de cualquier práctica ilegal o fraudulenta que pudiera producirse en su seno, en cualquiera de los territorios en los que opera.

La aplicación de dicho compromiso exige, entre otros aspectos, el cumplimiento estricto de las leyes y de las obligaciones que de ellas se derivan, así como la implantación de instrumentos específicos para que quienes conozcan de actuaciones irregulares o ilegales puedan poner en conocimiento de MAPFRE, incluso anónimamente y con plenas garantías de confidencialidad y de protección frente a represalias, la comisión en el seno de MAPFRE, de actos o conductas que resulten contrarios a la normativa general y interna, que le fuera aplicable. De esta forma, y previa la debida comprobación de la irregularidad o incumplimiento comunicados, podrán adoptarse las medidas oportunas no sólo para reparar sus consecuencias sino también para evitar que se repitan en el futuro.

De conformidad con los principios previstos en esta Política, MAPFRE establece su respectivo Sistema Interno de Información que integra todos los canales habilitados en su seno para la comunicación de Denuncias, entendiéndose por tales, todos aquellos medios, procedimientos y estructuras habilitadas para que los Informantes puedan trasladar sus Denuncias.

Esta Política se complementa con el Procedimiento de Gestión de Información (el **“Procedimiento de Gestión”**) de MAPFRE.

Al Sistema Interno de Información le aplican los Principios Rectores para la defensa del Informante recogidos en la presente Política y cuenta con un Responsable para su gestión y un Procedimiento de Gestión de las Informaciones recibidas.

Cualquier canal interno de comunicación que disponga MAPFRE para la recepción de Informaciones o que se pueda crear en el futuro con dicha finalidad, debe estar integrado en el Sistema Interno de Información y, por tanto, adaptarse a los principios establecidos en esta Política.

2. DEFINICIONES

A los efectos de esta Política, se entiende por:

- **Entidades del Grupo o Entidades:** MAPFRE. y sus sociedades filiales conforme a lo establecido en la legislación mercantil.
- **Denuncia o INFORMACIÓN:** Comunicación sobre posibles conductas irregulares o actos potencialmente ilícitos o contrarios a la Ley o a la normativa interna en el seno de MAPFRE , incluyendo, en particular, cualquier conducta que pudiera ser constitutiva de delito, infracción administrativa grave o muy grave, así como, cualquier forma de acoso en cualquiera de sus modalidades.
- **Informante:** Cualquier persona que haya obtenido o traslade la información que se hace constar en la Denuncia ya sean empleados, profesionales, accionistas, voluntarios, becarios y trabajadores en formación, proveedores de servicios, clientes, intermediarios y cualquier tercero en proceso de adquirir cualquiera de las anteriores condiciones o tras haberla perdido.
- **Persona Afectada:** Persona física o jurídica a la que se haga referencia en la Denuncia a los efectos de atribuirle la conducta referenciada o con la que se asocia la Información.
- **Responsable del Sistema o Responsable:** Es el órgano colegiado designado por MAPFRE para la gestión de su Sistema Interno de Información, con las funciones y responsabilidades señaladas en el epígrafe 6 de esta Política.
- **Represalia:** Toda acción u omisión prohibida por el ordenamiento jurídico, o que, de forma directa o indirecta, cause o pueda causar perjuicios injustificados o suponga un trato desfavorable que sitúe a las personas que las sufren en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, a consecuencia de haber presentado una Denuncia o Información, acudido a los canales externos o realizado una revelación pública.
- **Reclamaciones o Comunicaciones de Naturaleza Contractual o Comercial:** Aquellas comunicaciones o quejas de (i) tomadores, asegurados o beneficiarios de pólizas de seguros contratadas con MAPFRE, o (iv) clientes de los agentes de seguros y operadores de canales alternativos que presten sus servicios de mediación en seguros privados para MAPFRE ; así como los derechohabientes de cualquiera de ellos; frente a decisiones adoptada por MAPFRE en el ámbito de la ejecución de los indicados contratos.

3. ÁMBITO OBJETIVO

El Sistema Interno de Información de MAPFRE. se establece, diseña y gestiona para favorecer la comunicación de Denuncias o Informaciones sobre conductas desarrolladas en su ámbito. Asimismo, a través del Sistema Interno de Información podrán formularse consultas o plantearse dudas sobre la interpretación y/o aplicación del Código Ético y de Conducta de MAPFRE.

El Sistema Interno de Información no está configurado como un Servicio de Atención al Cliente y, por tanto, no se tramitarán por el mismo las Reclamaciones o Comunicaciones de Naturaleza Comercial o Contractual que se sustanciarán por el Procedimiento de Reclamaciones y Quejas establecido al efecto.

4. ÁMBITO SUBJETIVO

El Sistema Interno de Información está habilitado para recibir las Denuncias que se realicen por los Informantes de acuerdo con los principios establecidos en la presente Política y conforme al Procedimiento de Gestión aprobado por MAPFRE.

5. PRINCIPIOS RECTORES DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

El Sistema Interno de Información deberá observar en todo momento los siguientes Principios Rectores:

1. **Principio de tolerancia cero.** El Sistema Interno de Información se configura como manifestación del principio de tolerancia cero a actuaciones irregulares y rechazo de cualquier infracción o vulneración de la legalidad vigente o de los valores y principios éticos de MAPFRE.
2. **Prohibición de Represalias.** Queda prohibida todo tipo de Represalia, directa o indirecta, contra los Informantes o contra cualquier persona incluida en el epígrafe 8 de esta Política. Los órganos de gobierno de MAPFRE adoptarán las medidas de apoyo y de protección necesarias y razonables frente a todas las formas y tentativas de Represalia.
3. **Principios de independencia, objetividad, diligencia y legalidad:** Las Denuncias recibidas se gestionarán, tramitarán y resolverán con la máxima objetividad, imparcialidad e independencia, estableciéndose principios y reglas de actuación para evitar la concurrencia de eventuales conflictos de interés e impedir que cualquier persona que pudiera estar incurso en un eventual conflicto de interés (incluso potencial) con las personas involucradas en la Denuncia puedan tomar parte en su gestión.

El Responsable del Sistema gestionará las Denuncias con la diligencia debida y respeto a los Principios Rectores recogidos en la presente Política y en la legislación aplicable.

4. **Principio de confidencialidad.** La confidencialidad se configura como un principio esencial que rige en todas las actuaciones que tengan lugar en el marco del Sistema Interno de Información.

El Sistema está diseñado de forma segura y cuenta con medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la confidencialidad y reserva de toda la Información y de la identidad del Informante y de cualquier persona incluida en la Denuncia. Las actuaciones e investigaciones que se lleven a cabo en la gestión y tramitación de las Denuncias serán asimismo confidenciales. El acceso a esta Información estará restringido a las personas responsables de la gestión de las Denuncias o Informaciones, impidiéndose el acceso de personal no autorizado.

En caso de que una Denuncia se recibiera por otro medio o por persona distinta al Responsable, se deberá guardar absoluta confidencialidad sobre la Información recibida, que será inmediatamente trasladada al Responsable del Sistema Interno de Información. MAPFRE diseñará e impulsará iniciativas de formación y concienciación que permitan a los empleados ser conscientes de su obligación de confidencialidad y de remisión inmediata al Responsable de cualquier comunicación que pudieran recibir en esta materia, cuya inobservancia podrá ser considerada como infracción muy grave.

No obstante, lo anterior, en ningún caso la confidencialidad puede entenderse como un impedimento u obstáculo que restrinja o condicione la posible puesta en conocimiento de los hechos denunciados ante las autoridades competentes conforme a la legislación aplicable.

5. **Derechos de las Personas Afectadas.** En el Sistema Interno de Información se respetará la presunción de inocencia y el honor y la propia imagen de las Personas Afectadas y se garantizará su derecho a una investigación imparcial de los hechos y su derecho de defensa, incluido el derecho a ser informadas de las acciones u omisiones que se les atribuyen, a ser oídas en el momento y forma adecuados para garantizar el buen fin de la investigación, y a tener acceso al expediente en los términos previstos en los Procedimientos de Gestión. Las Personas Afectadas gozarán de la misma protección establecida para los Informantes, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de cuantos hechos y datos figuren en el expediente.
6. **Anonimato.** El Informante que desee mantenerse en el anonimato podrá hacerlo. En esos casos, las Denuncias anónimas se tramitarán respetando las garantías establecidas en esta Política y, en particular, sin realizar ningún tipo de rastreo o actuación dirigida a obtener la identificación o los datos del Informante.
7. **Buena fe.** Los Principios Rectores de la presente Política se aplicarán a las Denuncias presentadas al Sistema Interno de Información con buena fe y honestidad. El Informante deberá tener motivos razonables para pensar que los hechos denunciados son veraces en el momento de efectuar la Denuncia.
8. **Publicidad y accesibilidad.** Esta Política se publica en la página web corporativa de MAPFRE y en el portal interno, así como en cualquier otro medio que se considera conveniente para garantizar su mejor y más amplio conocimiento. El acceso al Sistema Interno de Información será público y de fácil utilización y comprensión para quienes deseen efectuar una Denuncia.

6. RESPONSABLE DEL SISTEMA

El Responsable del Sistema Interno de Información (el **“Responsable”** o **“Responsable del Sistema”**) recae en el Comité del Sistema Interno de Información de MAPFRE (el **“Comité”**), que estará integrado por las siguientes personas designadas por el Consejo de Administración de la Entidad:

- Asesoría Jurídica (que asumirá la Presidencia del Comité)
- Responsable de Cumplimiento (que asumirá la Secretaría del Comité)
- el Director de RRHH
- el Director de Administración, de Finanzas y Medios
- el Jefe de Seguridad
-

El nombramiento y cese de los integrantes del Comité deberá ser notificado a las autoridades competentes en los términos establecidos legalmente, en su caso.

El Comité contará con los medios materiales y personales necesarios para el correcto desarrollo de sus funciones, que llevará a cabo con pleno respeto a los Principios Rectores del Sistema Interno de Información contenidos en esta Política, con neutralidad, honestidad y objetividad hacia todas las personas involucradas y de forma independiente y autónoma, sin recibir instrucciones de ningún tipo en el ejercicio de sus funciones.

Asimismo, podrá solicitar colaboración de otras áreas o contar con colaboradores externos que le apoyarán en el análisis e investigación de las Denuncias en función de la naturaleza de los hechos denunciados. En el caso de Denuncias que versen sobre hechos que pudieran ser constitutivos de una conducta o acto de acoso en cualquiera de sus modalidades, formuladas dentro del ámbito de aplicación y alcance del Protocolo Corporativo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso, la instrucción del expediente se asignará al Órgano Instructor al que se refiere el mencionado Protocolo. Por su parte, en el caso de Denuncias que versen sobre hechos que pudieran ser constitutivos de fraude interno en los términos establecidos en la Política Corporativa de Lucha contra el Fraude del Grupo Mapfre, la instrucción del expediente se asignará a la Dirección Corporativa de Seguridad.

Todos los empleados y directivos de MAPFRE colaborarán en suministrar y/o facilitar los requerimientos del Comité que sean necesarios para el esclarecimiento de los hechos.

El Comité tendrá a su cargo la elaboración y actualización de un registro de las Denuncias recibidas, las investigaciones a que hubieran dado lugar, la resolución adoptada y cualquier otra información establecida por la normativa aplicable. Adoptará cuantas medidas fueran necesarias para garantizar la confidencialidad y la protección de cuantos datos figuren incluidos en dicho registro.

Los Responsables del Sistema designados por las Entidades reportarán al Director Corporativo de Cumplimiento, con la periodicidad, mediante el procedimiento que se determine al efecto y respecto de las Denuncias recibidas en su ámbito de responsabilidad, información sobre el número, origen, tipología, resultado de las investigaciones y medidas adoptadas, así como cualquier otra que se establezca para la adecuada coordinación y el mejor desempeño de sus funciones y con el fin de tener cabal conocimiento de la adecuada gestión del Sistema Interno de Información a nivel corporativo, siempre dentro de los límites que establezca, en su caso, la normativa que les sea de aplicación.

Asimismo, en el caso de que la Persona Afectada sea un alto directivo o un miembro del órgano de administración y que de la Denuncia o Información se derive cualquier riesgo reputacional relevante para MAPFRE, el Responsable del Sistema de dicha Entidad deberá informar al Director Corporativo de Cumplimiento del contenido de la Denuncia, de su tramitación y de su oportuna resolución.

7. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

El Sistema Interno de Información contará con un procedimiento interno adecuado para la gestión de las Denuncias recibidas, que permitirá a los Informantes comunicar sus Informaciones o presentar sus Denuncias e incluirá, al menos, los siguientes aspectos:

- El canal o canales a través de los cuales pueden recibirse las Denuncias bien por escrito (a través del correspondiente formulario ubicado en la página web o por cualquier otro medio establecido), o de forma verbal, o de ambos modos, en los términos y condiciones previstos en la normativa aplicable y respetando y dando cumplimiento a los Principios Rectores establecidos en esta Política. En los supuestos en que la normativa aplicable así lo prevea, la Información puede comunicarse también mediante una reunión presencial dentro de un plazo razonable en los términos establecidos en dicha normativa.
- La emisión al Denunciante, en caso de que se identifique, de un acuse de recibo de la Denuncia, en un plazo determinado.
- Un plazo máximo de respuesta o resolución de las Denuncias a partir del acuse de recibo o, en ausencia de éste, del vencimiento tras la recepción de la Denuncia del plazo determinado para la emisión al Denunciante del acuse de recibo.
- Información clara y fácilmente accesible sobre los canales externos de denuncias ante las autoridades competentes y, en su caso, ante las instituciones, órganos u organismos establecidos al efecto en la normativa aplicable.

8. MEDIDAS DE APOYO Y PROTECCIÓN AL INFORMANTE

MAPFRE adoptará las medidas de apoyo y protección necesarias y razonables para proteger a los Informantes frente a todas las formas de Represalias o tentativas de Represalia, en los términos previstos en la normativa aplicable, sin perjuicio de las obligaciones legales y de la protección de los derechos correspondientes a las personas físicas o jurídicas contra las que se presente una Denuncia o Información falsa o el Denunciante hubiera actuado de mala fe.

Las medidas de protección del informante también se aplicarán, en su caso, a:

- Los representantes legales de los trabajadores en el ejercicio de sus funciones de asesoramiento y apoyo al Informante.
- Las personas físicas que asistan al Informante en el marco de la organización en la que preste servicios.

- Las personas físicas relacionadas con el Informante que puedan sufrir represalias, tales como compañeros de trabajo o familiares.
- Las personas jurídicas para las que el Informante trabaje o con las que mantenga cualquier otra relación en un contexto laboral o en las que ostente participación significativa.

La prohibición de Represalias no impedirá la adopción de las medidas disciplinarias que se consideren pertinentes cuando de la investigación de los hechos comunicados en la Denuncia se determine que la Información es falsa o haya sido formulada con mala fe por parte del Informante.

9. MARCO DE GOBIERNO DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

Con el fin de implementar los principios recogidos en la presente Política se establece el siguiente Marco de Gobierno del Sistema Interno de Información:

- **La Junta Directiva de MAPFRE** es el responsable del establecimiento e implantación del Sistema Interno de Información. A tales efectos, aprueba esta Política y asegura la aplicación de sus Principios Rectores en dicha Entidad.

Asimismo, aprueba el correspondiente Procedimiento de Gestión de la Entidad y es el responsable de la designación, destitución o cese de los miembros del Comité.

- **Los Órganos de Administración de MAPFRE**, asumen esta Política aprueban sus correspondientes Procedimientos de Gestión y designan, destituyen o cesan a los miembros del comité. órgano colegiado constituido como Responsable de sus respectivos Sistemas Internos de Información.
- **Comité de Auditoría de MAPFRE**, es responsable de la supervisión general del funcionamiento del Sistema Interno de Información de MAPFRE a los efectos de evaluar la correcta aplicación de los aspectos recogidos en la presente Política.

Con esta finalidad, recibirá anualmente información sobre el funcionamiento del Sistema Interno de Información (número de Denuncias o Informaciones recibidas, su origen, tipología, los resultados de las investigaciones y medidas adoptadas) y podrá proponer acciones de mejora para minimizar el riesgo de irregularidades.

Sin perjuicio de lo anterior, tendrá acceso directo a las Denuncias o Informaciones que versen sobre irregularidades de naturaleza financiera, contable o relativas a los aspectos vinculados con la sostenibilidad, que pudieran tener un impacto material en los estados financieros o en el control interno de MAPFRE, a cuyos efectos recibirá información individualizada del Responsable del Sistema Interno de Información, que facilitará cuanta información o documentación fuera relevante. El Comité de Auditoría MAPFRE, adicionalmente, tendrá acceso directo a las Denuncias o Informaciones con un impacto material en los estados financieros o en el control interno de cualesquiera de las Entidades del Grupo o del Grupo en su conjunto.

- **Responsable del Sistema Interno de Información.** Es el Responsable de la gestión del Sistema Interno de Información en los términos y con el alcance establecidos en esta Política y en el correspondiente Procedimiento de Gestión.

Su designación se realiza por el órgano de administración de MAPFRE en los términos recogidos en esta Política.

Será el encargado de informar al Comité de Auditoría sobre las cuestiones que correspondan en el marco del Sistema Interno de Información y podrá realizar propuestas de mejora o establecer planes de acción en función de los resultados habidos e indicadores obtenidos.

10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En la gestión del Sistema Interno de Información se dará cumplimiento a la normativa sobre protección de datos de carácter personal que resulte aplicable en MAPFRE.

11. DESARROLLO DE LA POLÍTICA

El Responsable del Sistema Interno de Información, en el marco de sus responsabilidades y sin perjuicio de las facultades de supervisión que corresponden al Comité de Auditoría, podrá dictar normativa de desarrollo de esta Política y del correspondiente Procedimiento de Gestión (Guías, Procedimientos o Circulares) para asegurar el correcto funcionamiento del Sistema Interno de Información de su competencia.

12. DIFUSIÓN Y FORMACIÓN

Con el objetivo de lograr una adecuada difusión, esta Política será objeto de publicación en una sección separada y fácilmente identificable de la página de inicio de la web corporativa de MAPFRE (www.mapfre.com.ve) en la que se proporcionará información de forma clara y accesible sobre el Sistema Interno de Información y sobre su Procedimiento de Gestión, así como en el portal interno y/o cualquier otro medio que se considere conveniente para garantizar su mejor y más amplio conocimiento.

La Dirección Corporativa de Cumplimiento es la encargada de coordinar acciones periódicas de comunicación, formación sobre el funcionamiento del Sistema Interno de Información y concienciación para la adecuada comprensión, aplicación y efectivo cumplimiento de esta Política. También será responsable de resolver las consultas que se reciban respecto del uso y funcionamiento del Sistema Interno de Información.

13. APROBACIÓN, ENTRADA EN VIGOR

Esta Política ha sido aprobada por MAPFRE. Junta Directiva, en sesión de fecha 21 de marzo de 2025, mediante Acta N° 4978, fecha a partir de la cual entra en vigor, derogando y sustituyendo a la anteriormente vigente.
