

PROCEDURA DI GESTIONE DELLE INFORMAZIONI DI MAPFRE ASISTENCIA SA

1. Introduzione

Il presente documento contiene la Procedura di gestione delle informazioni (la “**Procedura di Gestione**” o la “**Procedura**”) delle Segnalazioni o Informazioni presentate nell'ambito del Sistema Informativo Interno istituito presso Mapfre Asistencia, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A. di seguito, indistintamente, Mapfre Asistencia, MAWDY o Entità.

La finalità della Procedura è stabilire le disposizioni necessarie affinché il Sistema Informativo Interno dell'Entità rispetti la Politica corporativa del Sistema Informativo Interno (la “**Politica**”), nonché gli adempimenti previsti dalla normativa vigente, ivi compresa l'attribuzione di responsabilità a coloro che devono intervenire nella sua gestione per l'adeguata e diligente trattazione delle Segnalazioni o delle Informazioni ricevute.

I termini in maiuscolo non espressamente definiti nel presente documento hanno il significato loro attribuito nella Politica.

2. Qualificazione

In conformità con la classificazione stabilita nella *Politica corporativa sull'elaborazione e l'organizzazione delle norme che compongono il sistema di governo societario del Gruppo MAPFRE*, la presente norma è una procedura generale che sviluppa le disposizioni della *Politica Aziendale sul Sistema Informativo Interno*.

3. Ambito di applicazione

La presente Procedura si applica a Mapfre Asistencia (incluse le sue Succursali) e alle sue Filiali che aderiscono alla presente Procedura mediante accordo dei rispettivi organi di amministrazione, ad eccezione delle entità incluse nell'Allegato I della presente procedura (di seguito, congiuntamente le *Filiali*).

Nel caso in cui le disposizioni contenute nella presente *Procedura* siano incompatibili, contrarie o meno vincolanti rispetto alla legislazione o ai regolamenti applicabili nella giurisdizione in cui operano le Filiali o le controllate dell'Entità che aderiscono alla presente *Procedura*, prevarranno le normative locali applicabili. Tali *Filiali* e società controllate dovranno adattare l'interpretazione e l'applicazione della presente *Procedura* alle prescrizioni vigenti nei territori in cui operano, garantendo il rispetto degli obblighi locali e mantenendo la massima coerenza possibile con le linee guida aziendali contenute nella presente *Procedura*.

4. Responsabile del Sistema Informativo Interno

Il Responsabile del Sistema Informativo Interno, è il Comitato del Sistema Informativo Interno (il “*Comitato*”) è l'organo collegiale designato dal Consiglio di Amministrazione dell'Entità che è responsabile della sua gestione diligente in conformità con le disposizioni contenute nella presente *Procedura* e con l'ambito stabilito nella *Politica*.

Il *Comitato* è pertanto responsabile della ricezione e della trasmissione delle Segnalazioni o Informazioni relative all'*Entità* e alle *Filiali* (inclusa la validazione, la registrazione di fascicoli istruttori sugli eventi segnalati, la nomina dell'Istruttore dell'indagine e l'analisi delle conclusioni dell'indagine svolta), nonché della loro Risoluzione (determinando se si sia verificata o meno la violazione o l'irregolarità segnalata o qualsiasi altro evento) e della decisione sugli interventi ritenuti necessari in ciascun caso.

Allo stesso modo, il *Comitato* potrà accettare di avviare un fascicolo di indagine quando verrà a conoscenza di un'indicazione, senza previa Segnalazione, sia tramite una Scoperta che tramite un articolo.

Il *Comitato* delega il suo Segretario nei termini e nella misura stabiliti nella presente Procedura, i poteri di gestione del Sistema Informativo Interno e di trattamento dei fascicoli istruttori delle Segnalazioni o delle Informazioni, tra cui, tra l'altro, la loro ricezione e analisi preliminare e la tenuta del registro delle Segnalazioni o Informazioni.

Il regime di funzionamento del *Comitato* sarà disciplinato dai relativi regolamenti approvati a tal fine. Gli Istruttori dell'indagine parteciperanno alle riunioni del *Comitato* per fornire informazioni e chiarimenti pertinenti in merito alle Segnalazioni o Informazioni di cui sono stati incaricati, ove ritenuto opportuno.

5. Presentazione di Segnalazioni o Informazioni

Hanno accesso al Sistema Informativo Interno dell'*Entità* le Persone Segnalanti che fanno parte di uno qualsiasi dei gruppi indicati nell'ambito di applicazione e con riferimento alle materie indicate nell'ambito oggettivo della *Politica*.

Fatto salvo quanto precede, chiunque potrà rivolgersi a qualsiasi canale esterno stabilito dalle Autorità competenti nei paesi in cui è presente Mapfre Asistencia o una delle sue *Filiali* ai quali è applicabile la presente Procedura, e/o alle autorità o agli organi competenti di ciascuna giurisdizione (nazionale o sovranazionale) in cui l'*Entità* o le *Filiali* siano presente o operino nel settore commerciale.

La Persona Segnalante può scegliere se presentare la propria Segnalazione o Informazione identificandosi con i propri dati personali oppure in forma anonima, utilizzando in entrambi i casi uno dei seguenti mezzi (i "**Mezzi**"):

- Piattaforma aziendale accessibile tramite www.mawdy.com e i rispettivi siti web locali delle *Filiali* e delle *Succursali*.

- **E-mail** : sistemainternodeinformacion@mawdy.com , fatta eccezione per le Entità MAWDY in Italia, dove non sarà possibile presentare una Segnalazione tramite questa e-mail ¹.
- **Posta ordinaria**: A/A Mapfre Asistencia Sistema Informativo Interno; Ctra Pozuelo Majadahonda, 52, Edificio 2, Piano 0 (28220, Majadahonda, Madrid, Spagna)

Le Segnalazioni o Informazioni possono essere presentate anche oralmente, tramite un incontro di persona, su richiesta della Persona Segnalante, la quale dovrà indirizzare la propria richiesta attraverso uno dei Mezzi sopra indicati.

Una volta effettuata la richiesta, l'incontro di persona avrà luogo entro un termine massimo di sette (7) giorni di calendario. Le Segnalazioni o Informazioni presentate oralmente potranno essere registrate previo consenso del Segnalante e, in ogni caso, saranno documentate attraverso una trascrizione completa e accurata della conversazione tenuta. Successivamente, la Persona Segnalante avrà il diritto di verificare, rettificare e confermare il contenuto della trascrizione, mediante l'apposizione della propria firma.

Sarà garantita la riservatezza dell'identità delle Persone Segnalanti e delle Persone Coinvolte dalla Segnalazione o Informazione, nonché dei fatti e dei dati in essa contenuti, anche se ricevuti attraverso canali o mezzi estranei al Sistema Informativo Interno o da soggetti diversi dal Responsabile del Sistema. A tal fine, il soggetto che le riceverà richiederà alla Persona Segnalante di utilizzare i Mezzi indicati nella presente Procedura e sarà tenuto, in ogni caso, a trasmettere immediatamente tutte le Informazioni ricevute al Responsabile del Sistema tramite l'indirizzo di posta elettronica sistemainternodeinformacion@mawdy.com e a garantire in ogni momento la riservatezza delle Informazioni.

6. Ricezione, accettazione e registrazione delle Segnalazioni o Informazioni

Una volta ricevuta la Segnalazione o Informazione tramite uno dei Mezzi indicati, il Segretario del Comitato invierà una conferma di ricezione alla Persona Segnalante, che si sia identificata e abbia indicato un domicilio, un indirizzo e-mail o un luogo sicuro ove ricevere le notifiche, entro il termine di sette (7) giorni di calendario successivi, a meno che ciò possa compromettere la riservatezza della comunicazione o la Persona Segnalante abbia rinunciato a ricevere informazioni sulla sua Segnalazione o Informazione, o abbia presentato la stessa in forma anonima. Allo stesso modo, il Segretario del Comitato procederà all'analisi e alla valutazione preliminare della Segnalazione o Informazione e deciderà a seconda del caso:

- a) Inammissibilità della Segnalazione o Informazione ricevuta, per uno dei seguenti motivi:
- (i) Qualora il contenuto della Segnalazione o Informazione faccia riferimento a condotte, fatti o informazioni che non rientrano nell'ambito della Politica.

¹ In applicazione della normativa italiana (D.Lgs. 10/03/2023, n. 24; Linee Guida ANAC 12/07/2023, n. 311).

- (ii) Qualora i fatti siano descritti in modo generico o impreciso e rendano impossibile l'indagine sulle presunte irregolarità segnalate.

Prima di respingere la Segnalazione o Informazione per questo motivo, il Segretario del Comitato chiederà alla Persona Segnalante, quando la Segnalazione o Informazione non è anonima, di chiarire e specificare i fatti a cui si riferisce. Se le carenze della Segnalazione non vengono corrette, si procederà a respingere la stessa, fatto salvo il successivo avvio di un'indagine, qualora vengano ricevute ulteriori Informazioni conformemente a quanto previsto dalla Politica.

- (iii) Qualora le Informazioni ricevute non risultino verosimili, si basino su fatti manifestamente infondati e non provati oppure siano fondati su mere voci prive di credibilità.
- (iv) Qualora la Segnalazione o Informazione ricevuta non contenga informazioni nuove o significativamente diverse da quelle contenute nelle Segnalazioni o Informazioni precedenti per le quali siano già state concluse le relative procedure.
- (v) Qualora vi siano indizi che le Informazioni siano state ottenute illecitamente. In tal caso, inoltre, verrà informata l'Area Legale dell'Entità affinché, ove opportuno, possa adottare le opportune misure legali, previa comunicazione all'Area Corporate della Segreteria Generale e Affari Legali affinché, ove opportuno, possa adottare l'Area Corporativa di Segreteria Generale e degli Affari Legali di Mapfre.
- (vi) Qualora si tratti di informazioni relative a conflitti interpersonali o che riguardano solo la Persona Segnalante e le persone a cui si riferisce la Segnalazione o Informazione, a meno che si tratti di condotte che potenzialmente costituiscono molestie.
- (vii) Qualora la Segnalazione o Informazione si riferisca a fatti o situazioni che siano stati comunicati anche tramite un canale esterno o siano oggetto di indagine amministrativa o da parte dell'Autorità Giudiziaria.

Se la Segnalazione o Informazione viene respinta per una delle cause di inammissibilità sopra indicate, il Segretario del Comitato, lascerà una traccia motivata di tale decisione nel Registro del Sistema Informativo Interno, chiuderà la Segnalazione e informerà la Persona Segnalante della decisione adottata, utilizzando i dati di contatto forniti dalla Persona Segnalante, eventualmente forniti, a meno che la Persona Segnalante abbia scelto di non ricevere comunicazioni relative alla Segnalazione o Informazione presentata o avesse presentato la stessa in forma anonima.

b) Inoltro della Segnalazione o Informazione ricevuti per i seguenti motivi:

- (i) Quando a Segnalazione o Informazione riguardano questioni che esulano chiaramente dall'ambito del Sistema Informativo Interno come stabilito nella *Politica*,

come, ad esempio, Reclami o Comunicazioni di natura Commerciale o Contrattuali, che saranno inoltrati per l'elaborazione attraverso le procedure stabilite a tale scopo.

- (ii) Quando a Segnalazione o Informazione si riferiscono a persone o questioni non collegate all'*Entità* ma a un'altra entità del Gruppo, nel qual caso il Segretario del Comitato lo inoltrerà al Responsabile del Sistema Informativo Interno dell'entità competente per l'elaborazione, che invierà una conferma di ricezione al Segnalante.

c) Ammissione della Segnalazione o Informazione ricevuta per l'elaborazione:

se, dopo aver analizzato la Segnalazione o Informazione, il Segretario del *Comitato* ritiene che non sussista nessuna delle cause di inammissibilità o rinvio indicate nei punti (a) e (b) di cui sopra, trasmetterà la Segnalazione al Comitato, il quale analizzerà se vi siano ragionevoli indizi della presunta esistenza di un'irregolarità o infrazione inclusa nell'ambito di applicazione della presente Procedura e, di conseguenza, accetterà la sua ammissione, rinvio o non ammissione e, ove opportuno, l'avvio del corrispondente fascicolo di indagine e la designazione del suo istruttore.

L'istruttore del fascicolo (l'**"Istruttore"**) può essere una persona dell'*Entità*, delle *Filiali* o un collaboratore esterno, a discrezione del Comitato, a seconda della natura dei fatti segnalati. In qualsiasi momento potrà richiedere la collaborazione di altre aree o avvalersi di collaboratori esterni per lo svolgimento di qualsiasi procedura investigativa.

Sia l'Istruttore che qualsiasi terza parte coinvolta in qualsiasi indagine sui fatti a cui si riferiscono la Segnalazione o le Informazioni saranno soggetti agli obblighi di riservatezza stabiliti nella Politica.

Nel caso di Segnalazioni o Informazioni che riguardino fatti che potrebbero costituire condotte o atti di molestia in una qualsiasi delle sue forme, formulate nell'ambito e nella portata del *Protocollo Corporativo per la Prevenzione e il Trattamento delle Molestie*, l'istruzione del fascicolo sarà assegnata all'Organismo Istruttore di cui al suddetto Protocollo, che svolgerà le attività investigative secondo quanto previsto dalla procedura interna e nei modi e nei termini stabiliti nel suddetto documento.

Nel caso di Segnalazioni o Informazioni che riguardino fatti che potrebbero costituire frode interna ai sensi di quanto stabilito nella Politica corporativa Antifrode, l'istruttoria del fascicolo sarà affidata all'Area di Sicurezza dell'*Entità*, che svolgerà le attività investigative in conformità con quanto previsto dalla suddetta politica.

Il Comitato accetterà di sospendere l'esame del fascicolo, qualora venga a conoscenza dell'utilizzo di canali esterni o dell'avvio di procedimenti amministrativi o giudiziari in merito ai medesimi fatti oggetto della Segnalazione o Informazione, e fino alla loro conclusione, ferma restando la fornitura alle suddette autorità delle informazioni e del supporto necessari che dovessero essere richiesti.

Allo stesso modo, qualora dalle Segnalazioni o Informazioni ricevute, dalle prove fornite e/o dalle verifiche e dalle indagini svolte emergano ragionevoli indizi che i fatti possano costituire reato, il Comitato inoltrerà le informazioni all'Area Legale dell'Entità per l'adozione delle misure legali che ritengono opportune e, ove applicabile, per il loro deferimento alla Procura della Repubblica, previa comunicazione all'Area Corporativa di Segreteria Generale e degli Affari Legali di Mapfre.

Il Segretario del *Comitato* sarà responsabile della tenuta e dell'aggiornamento del Registro delle Segnalazioni o Informazioni, in cui inserirà le Segnalazioni o Informazioni ricevute, la loro gestione ed elaborazione, le eventuali indagini interne a cui hanno dato luogo e le Risoluzioni adottate in merito.

Il *Comitato* adotta le misure necessarie per garantire la riservatezza e la protezione di tutti i dati inseriti nel Registro.

Le Segnalazioni o Informazioni trattate in conformità al Protocollo Corporativo per la Prevenzione e il Trattamento delle Molestie, nonché le Risoluzioni delle medesime da parte del Comitato del Sistema Informativo Interno, saranno inserite in una sezione specifica del Registro, sotto la Responsabile del Sistema Informativo Interno.

Nel caso in cui la comunicazione ricevuta consista in un quesito riguardante l'interpretazione e/o l'applicazione del Codice Etico e di Condotta Mapfre, il Segretario del Comitato la inoltrerà al Direttore Corporativo di Compliance, il quale, dopo averla analizzata, invierà alla Persona Segnalante la relativa risposta nel più breve tempo possibile.

7. Indagine sui fatti riportati

Una volta ammessa la Segnalazione o Informazione, il *Comitato* potrà disporre lo svolgimento di indagini interne o esterne per chiarire i fatti segnalati.

Allo stesso modo, il *Comitato* può accettare di avviare un fascicolo di indagine interna o esterna se viene a conoscenza di qualsiasi indicazione, senza una denuncia o informazione, sia attraverso una scoperta o un articolo.

L'Istruttore designato dal *Comitato* sarà responsabile del coordinamento e della promozione del processo di indagine, eseguendo o richiedendo le azioni che riterrà pertinenti, richiedendo l'assistenza e le risorse necessarie e raccogliendo le informazioni e la documentazione che riterrà opportune per verificare l'accuratezza e la veridicità delle Informazioni ricevute. Allo stesso modo, l'Istruttore potrà mantenere comunicazioni con la Persona Segnalante e richiedere qualsiasi informazione aggiuntiva ritenuta appropriata ai fini dell'indagine.

A seconda del contenuto della Segnalazione o Informazione, le Persone Coinvolte, alle quali è attribuita la condotta illecita o alle quali è associata la violazione o l'irregolarità oggetto della Segnalazione o Informazione, avranno diritto di essere informate delle azioni e delle omissioni loro attribuite e di essere ascoltati nei tempi e con le modalità ritenute idonee a garantire il buon esito dell'indagine.

In conformità con quanto stabilito dalla Politica, durante l'elaborazione del fascicolo saranno rispettati tutti i diritti delle Persone Coinvolte, quali il diritto alla presunzione di innocenza, il diritto all'onore, il diritto a un'indagine imparziale sui fatti, il diritto alla difesa e all'uso dei mezzi di prova ritenuti appropriati e pertinenti, nonché il diritto di accesso al fascicolo, nei termini stabiliti dalla legge. Per accesso al fascicolo si intende il diritto di conoscere i fatti attribuiti, senza rivelare elementi che possano identificare la Persona Segnalante e senza compromettere l'esito delle indagini. Le Persone Coinvolte godranno inoltre della stessa tutela prevista per le Persone Segnalanti, preservandone l'identità e garantendo la riservatezza di tutti i fatti e dati contenuti nel fascicolo.

Fatto salvo quanto precede, le Persone Coinvolte non saranno in nessun momento informate dell'identità della Persona Segnalante, né avranno accesso alla Segnalazione o Informazione originale o a qualsiasi altra informazione che possa rivelare l'identità della Persona Segnalante.

Una volta effettuate le verifiche pertinenti e conclusa l'indagine, l'Istruttore redigerà una relazione contenente un'esposizione dei fatti oggetto dell'investigazione, delle azioni intraprese per verificare la veridicità di tali fatti e delle conclusioni raggiunte durante l'indagine (la "**Relazione**"), che sarà sottoposta al *Comitato*.

8. Risoluzione

Alla luce degli elementi, dei dati, delle indagini e delle conclusioni contenute nella Relazione dell'Istruttore del fascicolo, il Comitato deciderà, mediante risoluzione scritta (la "**Risoluzione**"), se i fatti oggetto della Segnalazione, Informazione o investigazione possano o meno costituire alcun tipo di infrazione o irregolarità e, se del caso, le azioni pertinenti da intraprendere in ciascun caso, che potranno consistere in:

- a) La chiusura del fascicolo e l'archiviazione dello stesso, nel caso in cui la Risoluzione giungesse alla conclusione che l'irregolarità, l'illegittimità o la violazione denunciata o investigata non sia stata provata o non sia stata accertata la responsabilità della Persona Coinvolta.

b)

La trasmissione della Risoluzione

- (i) all'Area Personale e Organizzazione dell'Entità, quando la Risoluzione giungesse alla conclusione che l'irregolarità o l'illecito verificatosi sia imputabile a un dipendente o dirigente dell'Entità o delle *Filiali*, affinché decida in merito alle opportune misure disciplinari, correttive e/o preventive da adottare, ove opportuno, in conformità alla normativa giuslavoristica applicabile, la cui adozione e il cui contenuto saranno segnalati al Segretario del Comitato che li trasmetterà al *Comitato*.

Inoltre, nel caso di Segnalazioni che riguardino fatti che possano costituire condotte o atti di molestia in una qualsiasi delle sue forme, formulati nell'ambito

e nella portata del *Protocollo Corporativo per la Prevenzione e il Trattamento delle Molestie*, il Segretario del *Comitato* trasferirà la Risoluzione sarà inoltrata alla Direzione Corporativa delle Relazioni Sindacali di Mapfre S. A. , con i dati personali anonimizzati, al fine di ottemperare agli obblighi di comunicazione stabiliti dalla normativa vigente. Qualora, su richiesta di una delle parti interessate, siano stati chiamate a partecipare nel procedimento istruttorio i rappresentanti legali dei lavoratori, la Risoluzione verrà inviata anche a loro.

- (ii) al Comitato Corporativo per le Nomine e le Remunerazioni di Mapfre SA, tramite il suo segretario, quando la Risoluzione giungesse alla conclusione che un membro del Consiglio di Amministrazione dell'*Entità* o di qualcuna delle sua *Filiali* abbia commesso una qualsiasi irregolarità o atto illecito o contrario alla legge, per l'adozione dei relativi provvedimenti, della cui adozione e contenuto informerà il Direttore Corporativo della Compliance, che la inoltrerà al Comitato.
- (iii) all'Area Legale dell' *Entità* quando, pur non avendo inizialmente ritenuto che i fatti potessero costituire reato, ciò risulti invece all'esito dell'istruzione del caso, affinché, previa comunicazione all'Area Corporativa di Segreteria Generale e Legale valuti se deferirlo alla Procura della Repubblica (o all'Autorità Giudiziaria competente, qualora vi sia un impatto sugli interessi finanziari dell'Unione Europea), informando della decisione assunta il Segretario del Comitato, che la inoltrerà al *Comitato*. Inoltre, quando la Risoluzione giungesse alla conclusione che un fornitore o collaboratore dell'*Entità* *abbia* commesso un'irregolarità o un atto illecito o contrario alla legge, dell'adozione delle misure contrattuali e/o legali necessarie, sarà informato il Segretario del Comitato, che ne darà comunicazione al *Comitato*.
- (iv) a qualsiasi altra Area Corporativa o dipartimento che sia appropriato sulla base dei fatti e delle conclusioni della Risoluzione, per l'adozione di qualsiasi altra misura ritenuta appropriata, la cui adozione e il cui contenuto saranno segnalati al Segretario del Comitato dell'*Entità*, che li inoltrerà al Comitato.

La Risoluzione deve essere emessa e comunicata alla Persona Segnalante, la quale è stata identificata e ha fornito un indirizzo, un indirizzo di posta elettronica o un luogo sicuro per ricevere le notifiche, a meno che non abbia rinunciato a ricevere informazioni sulla propria Segnalazione o Informazione, e alle Persone Interessate, il prima possibile ²e in ogni caso prima della fine del periodo di tre (3) mesi dalla data di ricezione della Segnalazione. In assenza di una conferma

² Nel caso di Entità MAWDY in Portogallo e in applicazione dell'articolo 11.9/4 GDPR, la Persona Segnalante potrà richiedere il risultato dell'analisi effettuata sulla sua Segnalazione, che gli verrà comunicato entro un termine massimo di quindici (15) giorni dalla conclusione di detta analisi.

iniziale di ricezione, il termine massimo per l'emissione della Risoluzione sarà di tre (3) mesi e sette (7) giorni di calendario dal ricevimento della stessa.

Fatto salvo quanto precede, nel caso di fascicoli che riguardino fatti o circostanze di particolare complessità, a discrezione del Comitato, il termine indicato potrà essere prorogato fino ad un massimo di ulteriori tre (3) mesi.

Nel caso in cui la Persona Interessata sia un dirigente senior o un membro del Consiglio di Amministrazione di un'Entità delle Filiali o se la Segnalazione o l'Informazione danno origine a un rischio reputazionale rilevante per l'Entità o il Gruppo MAPFRE, il Responsabile del Sistema *dell'Entità* deve informare *Comitato* del contenuto della Segnalazione, del suo trattamento e della sua tempestiva risoluzione, con le decisioni corrispondenti adottate in modo coordinato tra il Responsabile del Sistema *dell'Entità* e il Direttore Corporativo di Compliance sulle azioni rilevanti da intraprendere sulla base delle conclusioni delle indagini intraprese.

9. Protezione dei dati personali

I dati personali raccolti nell'ambito del Sistema Informativo Interno saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati e, in particolare, rispetteranno i principi di liceità, limitazione delle finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione del periodo di conservazione e riservatezza ivi stabiliti.

10. Informazioni agli organi di governo

Il Responsabile del Sistema trasmetterà annualmente alla Commissione di Auditoria Rischi e Compliance (CARC) dell'Entità informazioni sul funzionamento del Sistema Informativo Interno, che includeranno, come minimo, il numero di Segnalazioni o Informazioni ricevute, la loro origine, la tipologia, i risultati delle indagini e le risoluzioni adottate.

Fatto salvo quanto precede, l'Entità dovrà informare individualmente la suddetta CARC di eventuali Segnalazioni o Informazioni relative a irregolarità di natura finanziaria o contabile, o relative ad aspetti inerenti la sostenibilità, che potrebbero avere un impatto materiale sui bilanci finanziari sulle dichiarazioni non finanziarie o sul controllo interno dell'Entità o delle sue Filiali.

11. Formazione

La Direzione Corporativa di Compliance congiuntamente all'Area di Compliance dell'Entità sono responsabili della promozione di azioni di comunicazione periodiche, di formazione sul funzionamento del Sistema Informativo Interno e di sensibilizzazione per la corretta comprensione e conformità alla *Politica* e alla presente *Procedura*. A tal fine, le sue azioni saranno coordinate con i Dipartimenti responsabili della formazione e della comunicazione interna nell'Entità

12. Supervisione, diffusione e monitoraggio di questa Procedura

L'Area Compliance dell'Entità è il Promotore della presente *Procedura*, come definito nella *Politica Aziendale sullo sviluppo e l'organizzazione delle regole che compongono il sistema di corporate governance del Gruppo Mapfre*.

L'Area Compliance dell'Entità esaminerà regolarmente il contenuto della presente *Procedura* per garantire che le sue disposizioni rimangano valide e siano debitamente aggiornate, e proporrà al Consiglio di Amministrazione dell'Entità le modifiche necessarie.

La presente *Procedura di Gestione* sarà inclusa, insieme alla *Politica*, in una sezione separata e identificabile della homepage del sito web www.mawdy.com, che conterrà informazioni chiare e facilmente accessibili sul Sistema Informativo Interno e sul suo utilizzo, nonché sul portale interno.

Nella misura in cui le *Filiali* e le *Controllate* dell'Entità dispongano di propri siti web, tali documenti saranno pubblicati su tali siti web nella lingua del Paese in questione.

13. Approvazione e entrata in vigore

La *Procedura di Gestione delle Informazioni A* è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di MAPFRE ASISTENCIA il 23 aprile 2025 e modificata il 20 febbraio 2026, derogando e sostituendo la versione precedente.

**ALLEGATO I - PROCEDURA DI GESTIONE DELLE INFORMAZIONI
DA MAPFRE ASISTENCIA SA**

Nel presente documento vengono identificate le filiali di MAPFRE ASISTENCIA SA che non aderiscono alla Procedura di Gestione delle Informazioni di MAPFRE ASISTENCIA SA, unitamente alla relativa giustificazione.

- **MIDDLESEA ASSIST LIMITED (MALTA):** secondo l'interpretazione dell'autorità di regolamentazione maltese delle norme maltesi sulla protezione dei whistleblower (*Whistleblower Atto (Capitolo 527 del IL Legislazione di Malta)* nel suo art. 2 ritiene che la persona responsabile della gestione delle denunce di irregolarità ("*Whistleblowing Reporting Il funzionario - WBRO*") deve essere un dipendente dell'entità a Malta, pertanto è stato deciso di mantenere MIDDLESEA ASSIST integrato nella procedura MAPFRE Middlesea Group , al fine di rispettare le leggi locali.

- **MAWDY LTDA (BRASILE):** In conformità con la normativa brasiliana (articoli 56 e 57 della Legge n. 12.846/2013, nota anche come Legge anticorruzione, e articoli 22 e 23 del suo Regolamento di attuazione nel Decreto n. 11.129/22), che stabilisce canali di segnalazione obbligatori nel Paese, l'Entità è integrata nelle procedure di risoluzione delle Segnalazioni delle entità del Gruppo MAPFRE in Brasile, pertanto, è stato deciso di mantenere MAWDY LTDA Brasile all'interno di queste procedure per rispettare le leggi locali.

In ogni caso, saranno stabiliti i meccanismi necessari per ottenere informazioni almeno sul numero di Segnalazioni ricevute, la loro origine, la tipologia, i risultati delle indagini e le risoluzioni adottate per la comunicazione al Consiglio di Amministrazione di MAPFRE ASISTENCIA, come stabilito nella sezione "*10. INFORMAZIONI AGLI ORGANI DI GOVERNO*" della Procedura di Gestione delle Informazioni dell'Entità.