

## **PROCEDURA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DI VIOLAZIONI DEL DIRITTO DELL'UNIONE EUROPEA O DELLE DISPOSIZIONI NORMATIVE NAZIONALI**

### **DEFINIZIONI**

- Persona Coinvolta: la persona fisica o giuridica menzionata nella Segnalazione come persona alla quale la Violazione è attribuita o come persona comunque implicata nella Violazione segnalata;
- Persona Segnalante: la persona fisica che effettua la Segnalazione di informazioni sulle Violazioni acquisite nell'ambito del proprio contesto lavorativo;
- Segnalazione: la comunicazione, scritta od orale, di informazioni sulle Violazioni, presentata tramite il Sistema Interno di Segnalazione;
- Sistema Interno di Segnalazione: canale interno, che consente alla Persona Segnalante di effettuare la Segnalazione, garantendo la riservatezza dell'identità della Persona Segnalante, della Persona Coinvolta e della persona comunque menzionata nella Segnalazione, nonché del contenuto della Segnalazione e della relativa documentazione;
- Violazioni: comportamenti, atti od omissioni che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'ente privato, come meglio precisate al punto II. Ambito di applicazione oggettivo.

### **I. OGGETTO**

Il presente documento contiene la procedura di gestione delle segnalazioni effettuate nell'ambito del Sistema Interno di Segnalazione (di seguito, la "Procedura") di MAPFRE ASISTENCIA S.A. (di seguito la "Società"), in conformità a quanto previsto dalle seguenti normative:

- Policy corporativa del Gruppo MAPFRE riguardante il Sistema Interno di Segnalazione di violazioni del diritto dell'Unione europea o del diritto nazionale degli Stati membri (di seguito, la "Policy").
- Decreto legislativo 10 marzo 2023, n. 24, "Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali" (di seguito, "Decreto 24/2023").
- Direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione (di seguito, "Direttiva Whistleblowing").

La presente Procedura ha lo scopo di stabilire le disposizioni necessarie per il corretto funzionamento del Sistema Interno di Segnalazione nel rigoroso rispetto dei requisiti stabiliti dalla normativa applicabile, ivi compresa l'attribuzione delle responsabilità di coloro che devono intervenire nella sua gestione.

## **II. AMBITO DI APPLICAZIONE OGGETTIVO**

La Procedura si applica alla Società in relazione alle Segnalazioni di Violazioni del diritto dell'Unione europea o del diritto nazionale, ovvero comportamenti, atti od omissioni che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o dell'ente privato e che consistono in:

- 1) illeciti amministrativi, contabili, civili o penali che non rientrano nei numeri 3), 4), 5) e 6);
- 2) condotte illecite rilevanti ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, o violazioni dei modelli di organizzazione e gestione ivi previsti, che non rientrano nei numeri 3), 4), 5) e 6);
- 3) illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'Unione europea o nazionali indicati nell'allegato al Decreto 24/2023 ovvero degli atti nazionali che costituiscono attuazione degli atti dell'Unione europea indicati nell'allegato alla Direttiva Whistleblowing, seppur non indicati nell'allegato al Decreto 24/2023, relativi ai seguenti settori: appalti pubblici; servizi, prodotti e mercati finanziari e prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo; sicurezza e conformità dei prodotti; sicurezza dei trasporti; tutela dell'ambiente; radioprotezione e sicurezza nucleare; sicurezza degli alimenti e dei mangimi e salute e benessere degli animali; salute pubblica; protezione dei consumatori; tutela della vita privata e protezione dei dati personali e sicurezza delle reti e dei sistemi informativi;
- 4) atti od omissioni che ledono gli interessi finanziari dell'Unione europea di cui all'articolo 325 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea;
- 5) atti od omissioni riguardanti il mercato interno, di cui all'articolo 26, paragrafo 2, TFUE, comprese le violazioni delle norme dell'Unione europea in materia di concorrenza e di aiuti concesse dagli Stati, nonché le violazioni relative al mercato interno in relazione ad atti che violano le norme o le pratiche in materia di imposta sul reddito delle società volte a ottenere un vantaggio fiscale che falsa l'oggetto o la finalità legislazione applicabile in materia di imposta sul reddito delle società;;
- 6) atti o comportamenti che vanificano l'oggetto o la finalità delle disposizioni degli atti dell'Unione europea nei settori indicati nei numeri 3), 4) e 5).

Per l'elaborazione delle Segnalazioni ricevute tramite il Sistema Interno di Segnalazione, le Persone Segnalanti saranno tenute a indicare la specifica Violazione o le Violazioni oggetto delle Segnalazioni e la loro inclusione nell'ambito di applicazione oggettivo sopra stabilito.

## **III. AMBITO DI APPLICAZIONE SOGGETTIVO**

Tale procedura tratterà le Segnalazioni di Violazioni, presentate da tutte quelle persone che siano venute a conoscenza di Violazioni nell'ambito del proprio contesto lavorativo con la Società:

- (i) lavoratori dipendenti, anche
  - a) quando il rapporto non è ancora iniziato, se le informazioni sono state acquisite durante il processo di selezione o in altre fase precontrattuali;
  - b) durante il periodo di prova;
  - c) successivamente allo scioglimento del rapporto giuridico, se le informazioni sono state acquisite nel corso del rapporto stesso;
- (ii) volontari e tirocinanti,
- (iii) liberi professionisti e consulenti,
- (iv) lavoratori autonomi e titolari di un rapporto di collaborazione,

- (v) fornitori,
- (vi) azionisti e persone con funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza o rappresentanza

Al fine di trattare le Segnalazioni ricevute, le Persone Segnalanti saranno tenute a specificare il loro rapporto con la Società e il contesto in cui hanno ottenuto le informazioni sui fatti oggetto delle Segnalazioni.

#### **IV. RESPONSABILE DEL SISTEMA INTERNO DI SEGNALAZIONE**

Il responsabile del Sistema Interno di Segnalazione (di seguito, il "Responsabile"), in applicazione di quanto previsto dalla Policy, è il Direttore Corporativo della Compliance di MAPFRE S.A. e in tale ruolo:

- (i) è responsabile della gestione del Sistema Interno di Segnalazione e della ricezione, elaborazione e risoluzione delle Segnalazioni, in conformità alle disposizioni contenute nella presente Procedura;
- (ii) svolge la sua funzione in modo autonomo e dispone del personale e delle risorse materiali necessarie;
- (iii) riceve da ogni Persona Segnalante la comunicazione di eventuali Violazioni oggetto della presente Procedura;
- (iv) manterrà la comunicazione con la Persona Segnalante e, se necessario, richiederà ulteriori informazioni;
- (v) effettuerà le azioni investigative necessarie per valutare la Segnalazione e i fatti rivelati dalla Persona Segnalante e risolverà la Violazione segnalata, compresa, se del caso, l'archiviazione della procedura per mancanza di prove o l'avvio di procedimenti giudiziari;
- (vi) a seconda del contenuto della Segnalazione, potrà designare le persone o i servizi che dovrebbero partecipare, se del caso, all'analisi della Segnalazione.

#### **V. PROCEDURA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI**

Le Segnalazioni saranno trattate secondo la seguente procedura:

- (i) il Sistema Interno di Segnalazione oggetto della presente Procedura è il canale interno istituito dalla Società in applicazione del Decreto 24/2023;
- (ii) la Società utilizzerà il Sistema Interno di Segnalazione istituito nella presente Procedura, nonché le risorse destinate alla gestione delle Segnalazioni;
- (iii) fermo restando il Sistema Interno di Segnalazione, la Persona Segnalante può, in presenza delle condizioni previste dal Decreto 24/2023, ricorrere all'Autorità Nazionale Anticorruzione ("ANAC", all'indirizzo [www.anticorruzione.it/-/whistleblowing](http://www.anticorruzione.it/-/whistleblowing)), alle autorità o organismi competenti in materia o ad altri canali esterni istituiti per settore e, se del caso, alle istituzioni, agli organi o agli organismi stabiliti nell'Unione europea, per la segnalazione di eventuali Violazioni;

- (iv) le Segnalazioni possono essere presentate per iscritto, oralmente o entrambi;
- (v) le Segnalazioni in forma scritta possono essere presentate, con espresso riferimento al Sistema Interno di Segnalazione alternativamente tramite le seguenti modalità:
- a) piattaforma online dedicata per garantire la riservatezza, accessibile dal link presente sul sito della Società;
  - b) posta tradizionale, indirizzata al Responsabile (Direttore Corporativo della Compliance di MAPFRE, S.A., Ctra. de Pozuelo n. 52, 28222 Majadahonda, Madrid -Espana); al fine di garantire la riservatezza, la Persona Segnalante dovrà predisporre n. 3 buste chiuse:
    - la prima con i dati identificativi della Persona Segnalante, unitamente alla fotocopia di un documento di riconoscimento;
    - la seconda con l'oggetto della Segnalazione stessa;
    - la terza, che rechi all'esterno la dicitura "riservata", nella quale la Persona Segnalante dovrà inserire le due buste.
- La Segnalazione ricevuta sarà quindi oggetto di protocollazione riservata da parte del Responsabile.

Le Segnalazioni in forma orale possono essere presentate alternativamente mediante:

- un sistema di messaggistica vocale, chiamando il numero di telefono dedicato 800 17777771;
- un incontro diretto, su richiesta della Persona Segnalante, entro un termine massimo di sette giorni di calendario dalla richiesta.

Le Segnalazioni presentate oralmente saranno documentate registrando la conversazione, dopo aver informato la Persona Segnalante della conversazione e del trattamento dei suoi dati, nonché del suo diritto alla verifica, alla rettifica e alla conferma del contenuto della trascrizione mediante la propria sottoscrizione;

- (vi) la Persona Segnalante può indicare un indirizzo postale, un indirizzo e-mail o un altro luogo sicuro per la ricezione delle comunicazioni relative alle Segnalazioni effettuate;
- (vii) un avviso di ricevimento della Segnalazione sarà inviato alla Persona Segnalante, a condizione che sia stato individuato e indicato un indirizzo per le comunicazioni, entro sette giorni di calendario dal giorno in cui è stato ricevuto dal Responsabile, a meno che ciò non possa compromettere la riservatezza della comunicazione;
- (viii) alla Persona Segnalante sarà dato riscontro entro tre mesi dalla data dell'avviso di ricevimento della sua Segnalazione o – in mancanza di tale avviso – entro tre mesi dalla data di scadenza del termine di sette giorni per tale avviso. Pertanto, alla scadenza dei tre mesi, il Responsabile può comunicare alla Persona Segnalante:
- l'avvenuta archiviazione della Segnalazione, motivandone le ragioni;
  - l'avvenuto accertamento della fondatezza della Segnalazione e la sua trasmissione agli organi interni competenti;
  - l'attività svolta fino a quel momento e/o l'attività che intende svolgere.
- In tale ultimo caso, sarà comunicato alla Persona Segnalante anche il successivo esito finale dell'istruttoria della Segnalazione (archiviazione o accertamento della fondatezza della Segnalazione con trasmissione agli organi interni competenti);

- (ix) le comunicazioni possono essere mantenute con la Persona Segnalante come ritenuto opportuno e possono essere richieste ulteriori informazioni se ritenuto necessario;
- (x) le Persone Coinvolte dalle Segnalazioni ricevute hanno il diritto di essere informate delle azioni o delle omissioni loro attribuite e di essere ascoltate in qualsiasi momento, nel momento e con le modalità ritenute opportune per garantire il corretto esito dell'indagine;
- (xi) nella gestione della Segnalazione, saranno rispettati tutti i diritti delle persone interessate dalla Segnalazione ricevuta, come il diritto alla presunzione di innocenza, il diritto all'onore, il diritto di difesa e il diritto di accesso, nei termini stabiliti dalla legge;
- (xii) sarà garantita la riservatezza dell'identità delle Persone Segnalanti e delle Persone Coinvolte dalla Segnalazione, delle Segnalazioni ricevute e dei fatti e dei dati contenuti, anche nel caso di Segnalazioni ricevute attraverso canali che non fanno parte del Sistema Interno di Segnalazione.  
A tal fine, ai lavoratori dipendenti verrà fornita una formazione sul Sistema Interno di Segnalazione, che consentirà di essere a conoscenza del proprio obbligo di riservatezza e di inoltrare immediatamente al Responsabile di ogni comunicazione ricevuta in merito, avvertendolo che il mancato rispetto di tali obblighi potrebbe essere considerata un'infrazione molto grave;
- (xiii) saranno rispettate le misure di protezione e il divieto di ritorsione delle persone fisiche e giuridiche tutelate dal Decreto 24/2023;
- (xiv) le attività compiute in applicazione della presente Procedura rispetteranno e si conformeranno alla normativa in materia di protezione dei dati personali e, in particolare, saranno conformi ai principi di liceità, limitazione delle finalità, minimizzazione dei dati, correttezza, limitazione del periodo di conservazione e riservatezza stabiliti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali;
- (xv) qualora le Segnalazioni ricevute e le verifiche e le indagini effettuate indicassero ragionevoli indizi che i fatti potrebbero costituire reato, il Responsabile ne trasmetterà le informazioni all'Autorità Giudiziaria;
- (xvi) il Responsabile si occuperà della tenuta e dell'aggiornamento del Registro delle Segnalazioni, in cui registrerà le Segnalazioni ricevute, le indagini interne a cui hanno dato luogo e la risoluzione delle stesse.  
Il Responsabile adotta le misure necessarie per garantire la riservatezza di tutti i dati contenuti nel Registro.

## **VI. DIFFUSIONE DELLA PROCEDURA**

In applicazione di quanto previsto dal Decreto 24/2023, la presente Procedura sarà:

- comunicata ai lavoratori dipendenti mediante pubblicazione nel portale HR;
- affissa nella bacheca aziendale;
- inserita in una sezione separata e identificabile della home page del sito istituzionale della Società.

## **VII. APPROVAZIONE**

La presente Procedura è stata approvata il 14 luglio 2023 dalla Comisión Directiva, in forza delle deleghe di poteri ed attività conferitele dal Consiglio di Amministrazione della Società, che l'ha ratificata il 21 dicembre 2023.