

POLÍTICA CORPORATIVA

POLÍTICA DO SISTEMA INTERNO DE INFORMAÇÃO

CÓDIGO: PLC39	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO: 05/2025	APROVAÇÃO CA: 28/05/2025
VERSÃO: 01	VIGÊNCIA: 05/2025 a 05/2027	

OBJETIVO

A presente Política estabelece os princípios fundamentais que regem o funcionamento do Sistema Interno de Informação, doravante denominado (Canal de Denúncias), como canal preferencial para a comunicação de informações ou Denúncias sobre possíveis irregularidades ou atos potencialmente ilícitos.

ALCANCE

A presente Política deve ser cumprida obrigatoriamente por todos os colaboradores das empresas do Grupo MAPFRE no Brasil, e públicos externos quando da necessidade de realizar uma denúncia.

ÁREA GESTORA

Gerência de Conformidade - Diretoria de Conformidade, Controles Internos e Riscos.

DIRETRIZES

A presente Política, alinhada com a Norma local e o Código Ético e de Conduta, reflete o compromisso da MAPFRE em garantir que a atuação das pessoas que a compõem esteja alinhada com elevados padrões de profissionalismo, integridade e responsabilidade

A integridade, entendida como exigência de atuação ética, transparente e socialmente responsável, é um dos valores essenciais da MAPFRE e constitui o eixo do comportamento de todas as pessoas que trabalham na ou para a MAPFRE (executivos, funcionários, agentes e colaboradores). Além disso, faz parte dos Princípios Institucionais e Empresariais do Grupo MAPFRE e do Código de Ética e Conduta aprovados pelo Conselho de Administração da MAPFRE, bem como das Políticas Corporativas de Sustentabilidade e de Conformidade.

Esta Política concretiza e desenvolve o compromisso institucional da MAPFRE de conduzir todas as suas atividades e negócios de acordo com rigorosos padrões de comportamento ético e cumprimento das leis vigentes, expressando rejeição às práticas ilegais ou fraudulentas que possam ocorrer em seu âmbito, nos territórios onde opera.

A aplicação desse compromisso exige, entre outros aspectos, o estrito cumprimento das leis e das obrigações delas decorrentes, assim como a implementação de mecanismos específicos para que aqueles que tenham conhecimento de irregularidades ou atos ilegais possam informar à MAPFRE,

inclusive de forma anônima, com plena garantia de confidencialidade e proteção contra represálias, sobre atos ou condutas contrárias às normas gerais, internas ou setoriais aplicáveis. Assim, após a devida verificação da irregularidade ou descumprimento relatados, poderão ser adotadas as medidas apropriadas para reparar as consequências e evitar sua repetição no futuro.

De acordo com os princípios previstos nesta Política, seu respectivo Sistema Interno de Informação que integra todos os canais habilitados para a comunicação de Denúncias, entendendo-se por tais, todos os meios, procedimentos e estruturas habilitados para que os Informantes possam transmitir suas Denúncias.

Esta Política é complementada pela Norma Gestão de Informações – Canal de Denúncia.

No Sistema Interno de Informação aplicam-se os Princípios Direcionadores para a defesa do Informante, previstos nesta Política, contando ainda com um Responsável pela sua gestão e pela gestão da Norma – Canal de Denúncia.

Quaisquer canais internos de comunicação disponíveis na MAPFRE Brasil para a recepção de informações ou que venham a ser criados no futuro com esse objetivo deverão ser integrados no Sistema Interno de Informação.

Nas sociedades com participação de Entidades do Grupo nas quais este não tiver controle efetivo, será promovida, na medida do possível, a implantação de princípios e regras de atuação consistentes com os estabelecidos nesta Política.

1. DEFINIÇÕES

Para efeitos desta Política, entende-se por:

- **Entidades do Grupo ou Entidades:** MAPFRE, S.A. e suas sociedades filiais e dependentes, de acordo com o estabelecido na legislação comercial.
- **Denúncia ou INFORMAÇÃO:** Comunicação sobre possíveis condutas irregulares ou atos potencialmente ilícitos ou contrários à Lei ou à Políticas internas, incluindo, em particular, qualquer conduta que possa ser constitutiva de delito, infração administrativa grave ou muito grave ou de infração do Direito das Legislações Brasileiras, entre outras, qualquer forma de assédio em qualquer uma de suas modalidades.
- **Informante:** Qualquer pessoa que tenha obtido ou transmitido as informações mencionadas na Denúncia, sejam funcionários, profissionais, acionistas, participantes membros dos órgãos de administração, diretoria ou supervisão das Entidades do Grupo, incluindo voluntários, estagiários e trabalhadores em treinamento, prestadores de serviços, clientes e qualquer terceiro em processo de aquisição de qualquer uma das condições anteriores ou depois de ter perdido.
- **Pessoa Afetada:** Pessoa física ou jurídica à qual se faça referência na Denúncia para fins de atribuir a conduta referenciada ou com a qual se associa a Informação.
- **Responsável pelo Sistema ou Responsável:** É o órgão colegiado designado pelas Entidades do Grupo para a gestão de seu Sistema Interno de Informação (Canal de Denúncias), com as funções e responsabilidades indicadas na epígrafe 5 desta Política.

- **Represália:** Qualquer ação ou omissão proibida pelo ordenamento jurídico, ou que, de forma direta ou indireta, cause ou possa causar prejuízos injustificados ou represente um tratamento desfavorável que coloque as pessoas que as sofrem em desvantagem particular em relação a outra no contexto laboral ou profissional, em consequência de ter apresentado uma Denúncia ou Informação, ido aos canais externos ou realizado uma divulgação pública.
- **Reclamações ou Comunicações de Natureza Contratual ou Comercial:** Aquelas comunicações ou queixas de (i) tomadores, segurados ou beneficiários de apólices de seguros contratadas com a MAPFRE; (ii) investidores, participantes e beneficiários de planos de Previdência individuais e fundos de investimento, geridos, promovidos ou depositados na MAPFRE; (iii) terceiros prejudicados por sinistros decorrentes de contratos de seguros subscritos com a MAPFRE, ou (iv) clientes dos corretores que prestem serviços de mediação em seguros privados para as sociedades seguradoras do Grupo; bem como os respectivos sucessores (“direito-habientes”) de qualquer um deles; em face de decisões adotadas pela MAPFRE no âmbito da execução dos contratos mencionados.

2. ÂMBITO OBJETIVO

O Sistema Interno de Informação da MAPFRE, S.A. é estabelecido, desenhado e gerido para favorecer a comunicação de Denúncias ou Informações sobre condutas desenvolvidas no âmbito dessa Entidade. Do mesmo modo, por meio do Sistema Interno de Informação podem ser apresentadas consultas ou levantadas dúvidas sobre a interpretação e/ou aplicação do Código de Ética e de Conduta da MAPFRE.

O Sistema Interno de Informação não está configurado como um Serviço de Atendimento ao Cliente e, portanto, não processará as Reclamações ou Comunicações de Natureza Comercial ou Contratual, que serão tratadas pelo Procedimento de Reclamações e Queixas estabelecido para esse fim.

3. ÂMBITO SUBJETIVO

O Sistema Interno de Informação está habilitado para receber as Denúncias que forem realizadas pelos Informantes de acordo com os princípios estabelecidos na presente Política e em conformidade com o Procedimento de Gestão aprovado pela MAPFRE.

4. PRINCÍPIOS ORIENTADORES DO SISTEMA INTERNO DE INFORMAÇÃO

Sem prejuízo da autonomia e independência das Entidades do Grupo e das adaptações que se mostrarem necessárias para o cumprimento da legislação aplicável a cada uma, o Sistema Interno de Informação deverá observar em todo momento os seguintes Princípios Orientadores:

1. **Princípio de tolerância zero.** O Sistema Interno de Informação é configurado como manifestação do princípio de tolerância zero a atuações irregulares e de rejeição de qualquer infração ou violação da legislação em vigor ou dos valores e princípios éticos da MAPFRE.
2. **Proibição de Represálias.** Fica proibido todo tipo de retaliação, direta ou indireta, contra os Informantes ou contra qualquer pessoa incluída no item 7 desta Política. Os órgãos de

governança das Entidades do Grupo adotarão as medidas de apoio e de proteção necessárias e razoáveis diante de todas as formas e tentativas da Represália.

3. **Princípios de independência, objetividade, diligência e legalidade:** As Denúncias recebidas serão administradas, tramitadas e resolvidas com a máxima objetividade, imparcialidade e independência, estabelecendo-se princípios e regras de atuação para evitar a concorrência de eventuais conflitos de interesse e impedir que qualquer pessoa que possa estar incorrida em um eventual conflito de interesses (inclusive potencial) com as pessoas envolvidas na Denúncia possam participar de sua gestão.

O Responsável pelo Sistema administrará as Denúncias com a devida diligência e respeito aos Princípios Reitores reunidos na presente Política e na legislação aplicável.

4. **Princípio da confidencialidade.** A confidencialidade configura-se como um princípio essencial que rege todas as atuações que ocorram no âmbito do Sistema Interno de Informação.

O Sistema foi projetado de forma segura e conta com medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a confidencialidade e reserva de toda a Informação e da identidade do Informante e de qualquer pessoa incluída na Denúncia. As atuações e pesquisas realizadas na gestão e tramitação das Denúncias também serão confidenciais. O acesso a esta Informação estará restrito às pessoas responsáveis pela gestão das Denúncias ou Informações, impedindo o acesso de pessoal não autorizado.

Caso uma Denúncia seja recebida por outro meio ou por pessoa diferente do Responsável, deverá ser mantida absoluta confidencialidade sobre a Informação recebida, que será imediatamente encaminhada ao Responsável pelo Sistema Interno de Informação. A MAPFRE elaborará e promoverá iniciativas de treinamento e conscientização para que os empregados tenham ciência de sua obrigação de manter a confidencialidade e de encaminhar imediatamente ao Responsável qualquer comunicação que recebam a esse respeito, sendo certo que a inobservância dessa obrigação poderá ser considerada infração muito grave.

Não obstante o acima exposto, em nenhum caso a confidencialidade pode ser entendida como impedimento ou obstáculo que restrinja ou condicione a possível comunicação dos fatos denunciados às autoridades competentes, conforme a legislação aplicável.

5. **Direitos das Pessoas Afetadas.** No Sistema Interno de Informação será respeitada a presunção de inocência e a honra e a própria imagem das Pessoas Afetadas, e será garantido seu direito a uma investigação imparcial dos fatos e seu direito de defesa, incluindo o direito a ser informado sobre as ações ou omissões que lhes forem atribuídas, de serem ouvidas no momento e forma adequados para garantir o bom resultado da investigação e de terem acesso ao expediente, nos termos previstos nos Procedimentos de Gestão. As Pessoas Afetadas gozarão da mesma proteção estabelecida para os Informantes, preservando sua identidade e garantindo a confidencialidade de quantos fatos e dados constarem no expediente.
6. **Anonimato.** O Informante que desejar manter-se anônimo poderá fazê-lo na medida em que as normas locais do país no qual a Denúncia deva ser administrada assim o permitam. Nesses casos, as Denúncias anônimas serão tramitadas respeitando as garantias estabelecidas nesta Política e, em particular, sem realizar nenhum tipo de rastreamento ou atuação dirigida a obter a identificação ou os dados do Informante.

7. **Boa fé.** Os Princípios Orientadores da presente Política serão aplicados às Denúncias apresentadas ao Sistema Interno de Informação com boa-fé e honestidade. O Informante deverá ter motivos razoáveis para crer que os fatos denunciados são verdadeiros no momento de efetuar a Denúncia.
8. **Publicidade e acessibilidade.** Esta Política é publicada no site corporativo da MAPFRE e no portal interno, bem como em qualquer outro meio considerado conveniente para garantir seu melhor e mais amplo conhecimento. O acesso ao Sistema Interno de Informação será público e de fácil utilização e compreensão para aqueles que desejarem efetuar uma Denúncia.

5. RESPONSÁVEL PELO SISTEMA

A responsabilidade pelo Sistema Interno de Informação (o "Responsável", ou "Responsável do Sistema") recai sobre o Comitê do Sistema Interno de Informação de MAPFRE, S.A. (o "Comitê"), que será composto pelas seguintes pessoas designadas pelo Conselho de Administração da Entidade:

- o Diretor de Assessoria Jurídica de Mercado de Valores e Governança Corporativa, da área corporativa de Secretaria Geral e Assuntos Jurídicos (que assumirá a Presidência do Comitê)
- o Diretor Corporativo de Cumprimento (que será assumido pela Secretaria do Comitê)
- o Diretor de RH de Áreas Corporativas, da área corporativa de Pessoas e Organização
- o Controller de Grupo MAPFRE, da área corporativa de Finanças e Meios
- o Diretor de Governança, Risco e Cumprimento de Segurança, da área corporativa de Transformação da Operação

A nomeação e destituição dos integrantes do Comitê deverá ser notificada às autoridades competentes nos termos estabelecidos legalmente, se for o caso.

Nas demais Entidades, a designação do órgão colegiado Responsável pelo Sistema será realizada por seus respectivos órgãos de governança mediante proposta do Diretor Corporativo de Cumprimento com uma composição equivalente ao Comitê da MAPFRE, S.A., consideradas as funções e competências profissionais de seus membros, sempre adaptada à estrutura organizacional da Entidade.

O Comitê contará com os meios materiais e pessoais necessários para o correto desenvolvimento de suas funções, que realizará com pleno respeito aos Princípios Reitores do Sistema Interno de Informação contidos nesta Política, com neutralidade, honestidade e objetividade para com todas as pessoas envolvidas e de forma independente e autônoma, sem receber instruções de nenhum tipo no exercício de suas funções.

Também poderá solicitar colaboração de outras áreas ou contar com colaboradores externos que o apoiarão na análise e investigação das Denúncias em função da natureza dos fatos denunciados. No caso de Denúncias que tratem de fatos que possam constituir uma conduta ou ato de assédio em qualquer uma de suas modalidades, formuladas dentro do âmbito de aplicação e alcance do Protocolo Corporativo para a Prevenção e Tratamento do Assédio, a instrução do expediente será designada ao Órgão Instrutor ao qual se refere o citado Protocolo. Por sua vez, no caso de

Denúncias relativas a fatos que possam constituir fraude interna nos termos estabelecidos na Política Corporativa de Combate à Fraude do Grupo MAPFRE, a instrução do expediente será designada à Diretoria Corporativa de Segurança.

Todos os funcionários e executivos da MAPFRE colaborarão a pedido do Comitê no esclarecimento dos fatos.

O Comitê será responsável pela elaboração e atualização de um registro das Denúncias recebidas, pelas investigações que tiverem dado lugar, pela resolução adotada e por qualquer outra informação estabelecida pela normativa aplicável. Adotará todas as medidas necessárias para garantir a confidencialidade e a proteção de todos os dados incluídos nesse registro.

Os Responsáveis pelo Sistema designados pelas Entidades reportarão ao à Diretoria Corporativo de Conformidade, com a periodicidade, mediante o procedimento determinado para tal efeito e com relação às Denúncias recebidas em seu âmbito de responsabilidade, informação sobre o número, origem, tipologia, resultado das investigações e medidas adotadas, bem como qualquer outra que se estabeleça para a adequada coordenação e o melhor desempenho de suas funções e com o objetivo de ter pleno conhecimento da adequada gestão do Sistema Interno de Informação em nível corporativo, sempre dentro dos limites que a legislação aplicável estabelecer, se for o caso.

Além disso, caso a Pessoa Afetada seja um alto executivo ou membro do órgão de administração de qualquer Entidade do Grupo, ou caso da Denúncia ou Informação se derive algum risco reputacional relevante para o Grupo MAPFRE, o Responsável pelo Sistema dessa Entidade deverá informar o Diretor Corporativo de Conformidade sobre o conteúdo da Denúncia, sua tramitação e sua oportuna resolução.

6. PROCEDIMENTO DE GESTÃO

O Sistema Interno de Informação contará com um procedimento interno adequado para a gestão das Denúncias recebidas (Contato Seguro), que permitirá aos Informantes comunicar suas Informações ou apresentar suas Denúncias e incluirá, pelo menos, os seguintes aspectos:

- O canal ou canais através dos quais as Denúncias podem ser recebidas por escrito (através do Canal de Denúncia – Contato Seguro, ou por qualquer outro meio estabelecido), ou de forma verbal, ou de ambos os modos, nos termos e condições previstos na normativa aplicável e respeitando e cumprindo os Princípios Reitores estabelecidos nesta Política. Nos casos em que a normativa aplicável assim o prever, a Informação também pode ser comunicada mediante uma reunião presencial dentro de um prazo razoável nos termos estabelecidos em tal normativa.
- A emissão ao Denunciante, caso seja identificado, de um aviso de recebimento da Denúncia, em um prazo determinado.
- Um prazo máximo de resposta ou resolução das Denúncias a partir do aviso de recebimento ou, na ausência deste, do vencimento após o recebimento da Denúncia do prazo determinado para a emissão ao Denunciante do aviso de recebimento.
- Informações claras e facilmente acessíveis sobre os canais externos de denúncia junto às autoridades competentes e, se for o caso, junto às instituições, órgãos ou organismos estabelecidos para esse fim na legislação aplicável.

O órgão de administração de cada Entidade aprovará seu respectivo Procedimento de Gestão de Informação (o “Procedimento de Gestão”) tomando como referência o aprovado pela MAPFRE S.A., realizando somente as adaptações ou modificações que, se for o caso, sejam estritamente necessárias para que cumpra as normas locais, bem como os requerimentos regulatórios ou de seus respectivos supervisores que forem aplicáveis a cada Entidade.

7. MEDIDAS DE APOIO E PROTEÇÃO AO INFORMANTE

A MAPFRE adotará as medidas de apoio e proteção necessárias e razoáveis para proteger os Informantes contra todas as formas de retaliação ou tentativas de retaliação, nos termos previstos na legislação aplicável, sem prejuízo das obrigações legais e da proteção dos direitos correspondentes às pessoas físicas ou jurídicas contra as quais se apresente uma Denúncia ou Informação falsa, ou caso se comprove que o Denunciante agiu de má-fé.

As medidas de proteção do Informante também se aplicarão, se for o caso, a:

- Os representantes legais dos trabalhadores no exercício de suas funções de assessoramento e apoio ao Informante.
- As pessoas físicas que assistam o Informante no âmbito da organização em que preste serviços.
- Pessoas físicas relacionadas com o Informante que possam sofrer represálias, tais como colegas de trabalho ou familiares.
- As pessoas jurídicas para as quais o Informante trabalhe ou com as quais mantenha qualquer outra relação em um contexto profissional ou nas quais tenha participação significativa.

A proibição de Represálias não impedirá a adoção das medidas disciplinares consideradas pertinentes quando da investigação dos fatos comunicados na Denúncia for determinado que a Informação é falsa ou que tenha sido formulada com má-fé por parte do Informante.

8. MARCO DE GOVERNANÇA DO SISTEMA INTERNO DE INFORMAÇÃO

A fim de implementar os princípios descritos na presente Política, estabelece-se o seguinte Marco de Governança do Sistema Interno de Informação:

- **O Conselho de Administração da MAPFRE, S.A.** É responsável pelo estabelecimento e implantação do Sistema Interno de Informação na MAPFRE, S.A. Para tanto, aprova esta Política e assegura a aplicação de seus Princípios Orientadores na referida Entidade.

Também aprova o Procedimento de Gestão correspondente da Entidade e é o responsável pela designação, destituição ou exoneração dos membros do Comitê.

- **Os Órgãos de Administração de cada Entidade do Grupo.** Assumem esta Política (com as modificações ou adaptações que, se for o caso, sejam estritamente necessárias, conforme indicado em seu item 2), aprovam seus respectivos Procedimentos de Gestão e designam, destituem ou exoneram os membros do órgão colegiado constituído como Responsável por seus respectivos Sistemas Internos de Informação.

- As Comissões ou órgãos equivalentes dos Conselhos de Administração das Entidades do Grupo às quais, conforme o caso, tenham sido confiadas pelo correspondente Conselho de Administração funções em relação à supervisão dos sistemas de controle e gestão de riscos, com a supervisão do cumprimento e/ou com a supervisão do processo de elaboração das informações financeiras e não financeiras e a auditoria interna. Eles serão responsáveis pela supervisão geral do funcionamento do Sistema Interno de Informação da POLÍTICA DO SISTEMA INTERNO DE INFORMAÇÃO DA MAPFRE, S.A. Entidade, com o objetivo de avaliar a correta aplicação dos aspectos descritos nesta Política, de acordo com as disposições do Regulamento correspondente do Conselho de Administração ou norma equivalente da Entidade em questão. Com esta finalidade, receberá anualmente informações sobre o funcionamento do Sistema Interno de Informação da Entidade correspondente (número de Denúncias ou Informações recebidas, sua origem, tipologia, os resultados das investigações e medidas adotadas) e poderá propor ações de melhoria para minimizar o risco de irregularidades. Em todo caso, e sem prejuízo do anterior, as Comissões dos Conselhos de Administração de Entidades do Grupo com funções relacionadas à supervisão do processo de elaboração das informações financeiras e não financeiras e a auditoria interna terão acesso direto às Denúncias ou Relatórios relativos a irregularidades de natureza financeira, contábil ou referentes aos aspectos vinculados à sustentabilidade, que possam ter um impacto material nas demonstrações financeiras, nas demonstrações de informação não financeira ou no controle interno da Entidade correspondente, para o que receberá informação individualizada do Responsável pelo Sistema Interno de Informação, que fornecerá qualquer informação ou documentação relevante. A Comissão de Auditoria da MAPFRE, S.A., adicionalmente, terá acesso direto às Denúncias ou Informações com um impacto material nas demonstrações financeiras, nas demonstrações não financeiras ou no controle interno de qualquer uma das Entidades do Grupo ou do Grupo em seu conjunto.
- **Responsável pelo Sistema Interno de Informação.** É o Responsável pela gestão do Sistema Interno de Informação nos termos e com o alcance estabelecidos nesta Política e no Procedimento de Gestão correspondente.

Sua designação é realizada pelo órgão de administração de cada uma das Entidades do Grupo nos termos descritos nesta Política.

Será o responsável por informar ao Conselho de Administração, diretamente ou mediante sua comissão correspondente, nos casos mencionados no ponto acima, sobre as questões correspondentes no âmbito do Sistema Interno de Informação e poderá realizar propostas de melhoria ou estabelecer planos de ação em função dos resultados e indicadores obtidos

9. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Na gestão do Sistema Interno de Informação, será dado cumprimento à normativa sobre proteção de dados de caráter pessoal que seja aplicável às diferentes Entidades do Grupo.

10. DESENVOLVIMENTO DA POLÍTICA

O Responsável pelo Sistema Interno de Informação, no âmbito de suas responsabilidades e sem prejuízo das faculdades de supervisão que correspondem ao Comitê de Auditoria e Conformidade, poderá ditar normativa de desenvolvimento desta Política e do correspondente Procedimento de Gestão (Guias, Procedimentos ou Circulares) para garantir o correto funcionamento do Sistema Interno de Informação de sua competência.

11. DIVULGAÇÃO E TREINAMENTO

Com o objetivo de conseguir uma divulgação adequada, esta Política será objeto de publicação em uma seção separada e facilmente identificável da página de início do site corporativo da MAPFRE (www.mapfre.com.br) na qual serão fornecidas informações de forma clara e acessível sobre o Sistema Interno de Informação e sobre seu Manual de Gestão de Informações – Canal de Denúncia, bem como no portal interno.

A Diretoria de Conformidade é a encarregada de coordenar ações periódicas de comunicação, treinamento sobre o funcionamento do Sistema Interno de Informação e conscientização para a adequada compreensão, aplicação e cumprimento efetivo desta Política. Também será responsável por resolver as consultas recebidas com relação ao uso e funcionamento do Sistema Interno de Informação.

12. APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR

Esta Política foi aprovada pelo Conselho de Administração da MAPFRE S.A. em 18 de dezembro de 2024, data a partir da qual entra em vigor, revogando e substituindo a anteriormente vigente.

FUNDAMENTO LEGAL

Resolução CNSP Nº 416/2021.

Lei Nº 12.846/2013.

Lei Nº 14.457/2022.

HISTÓRICO DE REVISÕES

HISTÓRICO DE REVISÕES		
VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DAS ALTERAÇÕES
01	06/2025	Implementação da Política Corporativa na MAPFRE Brasil