

POLÍTICA DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN DE MAPFRE URUGUAY SEGUROS S.A.

1. OBJETO Y ALCANCE

El presente documento recoge la Política del Sistema Interno de Información de MAPFRE Uruguay Seguros S.A. (en adelante “MAPFRE Uruguay” o la “Compañía”). La misma constituye una adaptación local de la Política del Sistema Interno de Información definida por MAPFRE, S.A., empresa matriz del Grupo MAPFRE.

El Directorio de MAPFRE Uruguay aprueba esta Política del Sistema Interno de Información (en adelante la “Política”) y garantiza que esta sea coherente con la establecida a nivel de Grupo.

Las normas establecidas en esta Política se implementarán junto con otras que sean exigibles en virtud de la normativa local específica y de la normativa interna del Grupo en la materia que esté en vigor en cada momento.

2. OBJETO Y ALCANCE

La presente Política establece los principios fundamentales que rigen el funcionamiento del Sistema Interno de Información de MAPFRE Uruguay (en adelante “SII”) como cauce idóneo y preferente de comunicación de una Denuncia o Información.

De esta manera, refleja el compromiso expresado por el Grupo MAPFRE para que la actuación de las personas que lo 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 del Grupo MAPFRE y eje del comportamiento de todas las personas que trabajan en o para él (directivos, empleados, agentes y colaboradores). Además, forma parte de los Principios Institucionales y Empresariales del Grupo MAPFRE y del Código Ético y de Conducta aprobado por el Directorio de MAPFRE Uruguay, y asimismo figura reflejada en las Políticas Corporativas de Sostenibilidad y de Cumplimiento del Grupo MAPFRE.

Esta Política concreta y desarrolla el compromiso institucional de MAPFRE Uruguay 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.

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 Uruguay la comisión de actos o conductas incluidos en la definición de Denuncia o Información, incluso anónimamente y con plenas garantías de confidencialidad y de protección frente a Represalias.

De esta forma, y previa la debida comprobación de la Denuncia o Información, podrán adoptarse las medidas oportunas para reparar sus consecuencias y para evitar que se repitan en el futuro.

De conformidad con los principios previstos en esta Política, el SII integra todos los canales habilitados para la comunicación de Denuncias o Informaciones, entendiéndose por tales, todos aquellos medios, procedimientos y estructuras habilitadas en la Compañía a tales efectos.

3. DEFINICIONES

A los efectos de esta Política, se entiende por:

- **MAPFRE, Grupo o Grupo MAPFRE:** Grupo empresarial integrado por MAPFRE S.A., como entidad matriz, y sus sociedades filiales y dependientes 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 de MAPFRE Uruguay y/o del Grupo MAPFRE, cometidos en el seno de la Compañía, incluyendo, en particular: (i) cualquier conducta que pudiera ser constitutiva de delitos, infracciones administrativas graves o infracciones del Derecho de la Unión Europea y de Uruguay; (ii) cualquier forma de acoso en cualquiera de sus modalidades; (iii) otros actos contrarios a la ley o a los valores y normas recogidas en el Código Ético y de Conducta de MAPFRE Uruguay.
- **Informante:** Cualquier persona que presente una Denuncia o Información a través del SII, incluyendo empleados, profesionales, accionistas, miembros de los órganos de administración, dirección o supervisión de MAPFRE Uruguay y/o de las entidades del Grupo MAPFRE, incluidos voluntarios, becarios y trabajadores en formación, proveedores de servicios, clientes 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 misma.
- **Responsable del SII o Comité:** Es el órgano colegiado designado por la Compañía para la gestión del SII, con las funciones y responsabilidades señaladas en el epígrafe 7 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 Comerciales o Contractuales:** Aquellas reclamaciones, comunicaciones o quejas formuladas por (i) tomadores, asegurados o beneficiarios de pólizas de seguros contratadas con MAPFRE Uruguay; (ii) terceros perjudicados por siniestros derivados de contratos de seguros suscritos con MAPFRE Uruguay; y (iii) distribuidores de seguros de la Compañía; que guarden relación con decisiones adoptadas por MAPFRE Uruguay en el ámbito de la ejecución de los indicados contratos y relaciones.

4. ÁMBITO OBJETIVO

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

El SII no está configurado como un Servicio de Atención al Cliente y, por tanto, no se tramitarán por el mismo las Reclamaciones Comerciales o Contractuales, las que se sustanciarán por el Procedimiento de Atención de Reclamos u otros canales que existan a tal efecto.

5. ÁMBITO SUBJETIVO

El SII 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 .

6. PRINCIPIOS RECTORES DEL SII

El SII deberá observar en todo momento los siguientes Principios Rectores:

1. **Principio de tolerancia cero.** El SII 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 Uruguay y del Grupo 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 9 de esta Política. Los órganos de gobierno de MAPFRE Uruguay 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 SII 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 SII.

El SII está diseñado de forma segura y cuenta con medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la confidencialidad y reserva de las Denuncias e Informaciones y de la identidad del Informante y de cualquier persona incluida en aquellas. Se garantizará asimismo la confidencialidad de las actuaciones e investigaciones que se lleven a cabo en la gestión y tramitación de las Denuncias e Informaciones. El acceso a esta información y documentación 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 del SII, se deberá guardar absoluta confidencialidad sobre la Información recibida, que será inmediatamente trasladada al Responsable del SII. MAPFRE Uruguay 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 del SII 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 SII 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 el Procedimiento. 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 SII 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 Uruguay 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 SII será público y de fácil utilización y comprensión para quienes deseen efectuar una Denuncia.

7. RESPONSABLE DEL SISTEMA

El Responsable del SII (el “**Responsable**” o “**Responsable del SII**”) es el Comité del SII de MAPFRE Uruguay (el “**Comité**”), que estará integrado por las personas que cumplan las siguientes funciones en la Compañía:

- CEO de MAPFRE Uruguay.
- Secretario General de MAPFRE Uruguay (que asumirá la Presidencia del Comité).
- Responsable de Cumplimiento de MAPFRE Uruguay (que asumirá la Secretaría del Comité).
- Responsable de Seguridad de MAPFRE Uruguay.
- Director de Personas y Organización de MAPFRE Uruguay.

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 SII 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.

Todos los empleados y directivos de MAPFRE Uruguay colaborarán a requerimiento del Comité en 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.

El Comité remitirá anualmente a la Comisión de Riesgos, Sostenibilidad y Cumplimiento de MAPFRE, S.A. información sobre el funcionamiento del Sistema Interno de Información que incluirá, al menos, el número de denuncias recibidas, su origen, tipología, los resultados de las investigaciones y las resoluciones adoptadas.

En el caso de que la Persona Afectada sea un alto directivo o un miembro del Directorio de MAPFRE Uruguay o de la Denuncia o Información se derive cualquier riesgo reputacional relevante para el Grupo MAPFRE, el Comité deberá informar al Director Corporativo de Cumplimiento del contenido de la Denuncia, de su tramitación y de su oportuna resolución, adoptándose de manera coordinada entre el Comité y el Director Corporativo de Cumplimiento, las decisiones que correspondan sobre las actuaciones pertinentes a llevar a cabo en función de las conclusiones de las investigaciones acometidas.

8. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

El SII 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 mediante una reunión presencial dentro de un plazo razonable, en los términos y condiciones previstos en la normativa aplicable y respetando y dando cumplimiento a los Principios Rectores establecidos en esta Política.
- 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.

El órgano de administración de MAPFRE Uruguay aprobó un Procedimiento de Gestión de Informaciones (el “Procedimiento”) que complementa esta Política, tomando como referencia el aprobado por MAPFRE, S.A.

9. 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 sindicales y/o 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.

10. MARCO DE GOBIERNO DEL SII

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

- **Consejo de Administración de MAPFRE, S.A.** Es responsable del establecimiento e implantación del SII en MAPFRE, S.A. y el Grupo MAPFRE. A tales efectos, ha aprobado la Política del Sistema Interno de Información y el Procedimiento de Gestión de Informaciones que han servido de base para la implementación del SII de MAPFRE Uruguay.
- **Directorio de MAPFRE Uruguay.** Es el órgano encargado de aprobar esta Política y el Procedimiento de Gestión de Informaciones de la Compañía, y de designar, destituir o cesar a los miembros del Comité. Asimismo, será responsable de la supervisión general del funcionamiento del SII de MAPFRE Uruguay, debiendo evaluar la correcta aplicación de los aspectos recogidos en la presente Política. Con esta finalidad, recibirá anualmente información sobre el funcionamiento del SII de la Compañía (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.

- **Comité del SII de MAPFRE Uruguay.** Es el Responsable de la gestión del SII en los términos y con el alcance establecidos en esta Política y en el correspondiente Procedimiento. El Directorio de MAPFRE Uruguay designará a sus miembros en los términos recogidos en esta Política. Será el encargado de informar al Directorio de MAPFRE Uruguay sobre las cuestiones que correspondan en el marco del SII y podrá realizar propuestas de mejora o establecer planes de acción en función de los resultados habidos e indicadores obtenidos.

En todo caso y sin perjuicio de lo anterior, el Comité de Auditoría de MAPFRE Uruguay 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, en los estados de información no financiera o en el control interno de la Compañía, a cuyos efectos recibirá información individualizada del Secretario del Comité, que facilitará cuanta información o documentación fuera relevante.

11. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En la gestión del SII se dará cumplimiento a la normativa sobre protección de datos de carácter personal que resulte aplicable a la Compañía.

12. DESARROLLO DE LA POLÍTICA

El Responsable del SII, en el marco de sus responsabilidades y sin perjuicio de las facultades de supervisión que corresponden al Directorio de MAPFRE Uruguay, podrá dictar normativa de desarrollo de esta Política y del correspondiente Procedimiento (guías, procedimientos o circulares) para asegurar el correcto funcionamiento del SII de la Compañía.

13. 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 de MAPFRE Uruguay (www.mapfre.com.uy) en la que se proporcionará información de forma clara y accesible sobre el SII y sobre su Procedimiento de Gestión de Informaciones, así como en la intranet local 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. A tal fin, su actuación se coordinará con el Responsable de Cumplimiento de MAPFRE Uruguay y las Áreas encargadas de formación y comunicación interna.

14. APROBACIÓN, ENTRADA EN VIGOR

Esta Política ha sido aprobada por el Directorio de MAPFRE Uruguay con fecha 12 de diciembre de 2025.