PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES DE MAPFRE COLOMBIA

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Procedimiento de Gestión de Informaciones (el Procedimiento de Gestión o el Procedimiento) de las Denuncias formuladas en el marco del Sistema Interno de Información establecido en **MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. y MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A., CREDIMAPFRE S.A.S y MAPFRE SERVICIOS EXEQUIALES S.A.S** (En adelante MAPFRE Colombia indistintamente).

La finalidad del Procedimiento es establecer las previsiones necesarias para que el Sistema Interno de Información de MAPFRE Colombia cumpla con la Política del Sistema Interno de Información de MAPFRE Colombia (la **Política**), así como con los requisitos recogidos en la normativa vigente, incluida la asignación de las responsabilidades de quienes deben intervenir en su gestión para la adecuada y diligente tramitación de las Denuncias o Informaciones recibidas.

2. DEFINICIONES

- **Entidades del Grupo o Entidades:** MAPFRE Colombia 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 en el seno de las Entidades del Grupo, incluyendo, en particular, cualquier conducta que pudiera ser constitutiva de delito, infracción administrativa grave o muy grave o de infracción del Derecho Colombiano, entre otras, 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, partícipes miembros de los órganos de administración, dirección o supervisión de las Entidades del Grupo, incluidos voluntarios, practicantes y aprendices, 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 Información.
- **Responsable del Sistema o Responsable:** Es el órgano colegiado designado por las Entidades del Grupo para la gestión de su Sistema Interno de Información.
- **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.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Procedimiento es de aplicación a MAPFRE Colombia.

4. RESPONSABLE DEL SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN

El Comité del Sistema Interno de Información (En adelante **el Comité**) de MAPFRE Colombia es el responsable del Sistema Interno de Información designado por MAPFRE Colombia y, en tal calidad, es el órgano al que corresponde su gestión diligente conforme a las previsiones contenidas en este Procedimiento y con el alcance establecido en la Política.

Corresponde al Comité, por tanto, la Resolución de las Denuncias, determinando si se ha producido o no la infracción o irregularidad denunciada o cualquier otra y la decisión sobre las actuaciones pertinentes a llevar a cabo, en cada caso.

El Comité delega en la Dirección Corporativa de Seguridad, la recepción y tramitación de las Denuncias (incluyendo acuse de recibo y distribución a las áreas según corresponda).

Por otro lado, el Comité Delega en la Gerencia de Riesgos, en los términos y con el alcance establecido en el presente Procedimiento, las facultades de gestión del Sistema Interno de Información, investigación y tramitación de los expedientes de las Denuncias o Informaciones, entre otros, su análisis preliminar y la llevanza del libro-registro de Denuncias. Asimismo, la Gerencia de Riesgos actuará como Secretario del Comité.

El régimen de funcionamiento de el Comité se regulará a través del correspondiente reglamento aprobado al efecto. Los Instructores de los expedientes (miembros de la Dirección Corporativa de Seguridad o Gerencia de Riesgos, según corresponda) asistirán a las reuniones del Comité para facilitar la información y aclaraciones pertinentes sobre las Denuncias cuya investigación se les hubiese encomendado, siempre que así se estime oportuno.

5. PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS O INFORMACIONES

Tienen acceso al Sistema Interno de Información de MAPFRE Colombia, los informantes comprendidos en alguno de los colectivos indicados en el ámbito subjetivo de aplicación de la política y sobre las materias indicadas en su ámbito objetivo. Sin perjuicio de ello, cualquier persona puede acudir al canal establecido por la autoridad local u órganos competentes.

El informante puede elegir si presenta su Denuncia identificándose con sus datos personales o bien si lo hace de forma anónima, utilizando en ambos casos cualquiera de los siguientes medios:

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES DE MAPFRE COLOMBIA

- Correos electrónicos: compliance@mapfre.co.co y etico@mapfre.com.co
- Página web
- Correo postal: A/A Gerente de Riesgos y Cumplimiento Cra. 15 #91-46 (Bogotá, Colombia)

Las Denuncias también pueden presentarse presencialmente de forma verbal asistiendo a los puntos de atención al cliente de MAPFRE Colombia, los cuales se encuentran en:

- Av de la Constitución #99-72 – Bogotá D.C. - Colombia
- Carrera 15 N° 91-46 Torre MAPFRE Bogotá D.C. – Colombia
- Oficinas de gestión comercial y servicio al cliente a nivel nacional de MAPFRE Colombia

Se garantizará la confidencialidad de la identidad de los Informantes y Personas Afectadas por la Denuncia, y de los hechos y datos contenidos en la misma, incluso en el caso de recibirse a través de canales o medios que no formen parte del Sistema Interno de Información o por personas distintas del Responsable del Sistema. A tales efectos, la persona que las recibiera solicitará al Informante que utilice los Medios indicados en el presente Procedimiento y estará obligada, en todo caso, a remitir inmediatamente toda la información recibida al Responsable del Sistema a través de la dirección de correo compliance@mapfre.co.co o etico@mapfre.com.co

6. RECEPCIÓN, ADMISIÓN Y REGISTRO DE DENUNCIAS

Recibida la Denuncia por cualquiera de los Medios indicados, el responsable del canal de denuncias de la Entidad enviará acuse de recibido al informante que se hubiera identificado e identificado un domicilio, correo electrónico o lugar seguro para la recepción de notificaciones, dentro del plazo de los siete (7) días naturales siguientes, salvo que ello pudiera poner en peligro la confidencialidad de la comunicación o el Informante hubiera renunciado a recibir información sobre su Denuncia al realizarla de forma anónima.

Asimismo, el responsable del canal de denuncias remitirá la información al responsable del Sistema Interno de Información quien procederá a analizar y evaluar preliminarmente la Denuncia y acordará su inadmisión a trámite en los siguientes casos:

- (i) Cuando el contenido de la Denuncia se refiera a conductas, hechos o informaciones que no se encuentren incluidos dentro del ámbito de aplicación de la Política.

Las Reclamaciones o Comunicaciones de Naturaleza Comercial o Contractual se remitirán para su tramitación a través de los procedimientos establecidos a tal efecto, dando traslado de ello al Informante.

- (ii) Cuando los hechos sean descritos de manera genérica o imprecisa y hagan imposible investigar las supuestas irregularidades denunciadas.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES DE MAPFRE COLOMBIA

Antes de inadmitir la Denuncia por esta causa, el responsable del canal de denuncias de *la Entidad* solicitará al Informante, cuando la Denuncia no haya sido anónima, que aclare y precise los hechos a que se refiere. De no resultar subsanadas las deficiencias, se procederá a su inadmisión, sin perjuicio del posterior inicio de una investigación, si se recibiera Información adicional de acuerdo con lo establecido en la Política.

- (iii) Cuando la Información recibida no resulte verosímil, verse sobre hechos manifiestamente infundados y no acreditados o se fundamente en meros rumores carentes de crédito.
- (iv) Cuando la Denuncia recibida no contenga información nueva o significativamente distinta de la contenida en Denuncias o Informaciones anteriores respecto de la cuales hayan concluidos los correspondientes procedimientos.
- (v) Cuando existan indicios de que la Información se ha obtenido ilícitamente. En este caso, además, se informará de la Denuncia a la Dirección Corporativa de Seguridad para que investigue y al Área de Secretaría General para que, en su caso, adopte las medidas legales oportunas.
- (vi) Cuando se trate de informaciones vinculadas a reclamaciones sobre conflictos interpersonales o que afecten únicamente al Informante y a las personas a las que se refiera la Denuncia, salvo que ésta verse sobre conductas potencialmente constitutivas de acoso.
- (vii) Cuando la Denuncia se refiera a hechos o situaciones que también hayan sido comunicadas a través de un canal externo o estén siendo investigados en sede administrativa o por la justicia.

De inadmitirse a trámite la Denuncia por cualquiera de las anteriores causas de inadmisión, el responsable del Sistema Interno de Información de *la Entidad* dará por finalizado el expediente dejando constancia razonada de esta decisión en el Registro del Sistema Interno de Información (Sistema VIGIA), y trasladará al Informante la decisión adoptada, empleando los datos de contacto que, en su caso, hubiera facilitado, salvo que el Informante hubiera renunciado a recibir comunicaciones sobre la Denuncia realizada.

Si, tras el análisis de la Denuncia, el responsable del Sistema Interno de Información de *la Entidad* considerase que no concurre ninguna de las causas de inadmisión indicadas en los apartados (i) a (vii) anteriores, analizará si existen indicios razonables de la presunta existencia de una irregularidad o infracción incluida en el ámbito de aplicación de este Procedimiento y, en consecuencia, acordará su admisión o inadmisión a trámite y, en su caso, la incoación del correspondiente expediente de

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES DE MAPFRE COLOMBIA

investigación. En caso de que se considere la admisión de la Denuncia, esta será presentada ante el Comité para someter a consideración las acciones a llevar en cada caso, según corresponda.

El instructor del expediente (el **Instructor**) podrá ser una persona de la *Entidad* o un colaborador externo, según la naturaleza de los hechos denunciados. Podrá solicitar en cualquier momento la colaboración de otras áreas o contar con colaboradores externos para practicar cualesquiera diligencias de investigación.

Tanto el Instructor como cualquier tercero que participe en cualesquiera actuaciones de investigación de los hechos a los que se refiera la Denuncia o Información estarán sometidos a las obligaciones de confidencialidad recogidas en la Política.

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, se informará al Comité y la instrucción del expediente se asignará al Comité de Convivencia, que llevará a cabo las diligencias de investigación conforme al procedimiento interno y plazos de actuación recogidos en dicho documento. 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 de Seguridad que llevará a cabo las diligencias de investigación conforme a lo establecido en dicha Política.

El Comité acordará la suspensión de la tramitación del expediente cuando tuviera conocimiento de la utilización de canales externos o de la incoación de procedimientos administrativos o, en su caso, judiciales, sobre los mismos hechos objeto de Denuncia, y hasta su finalización, sin perjuicio de aportar a las citadas autoridades la información y apoyo necesario que le fueran requeridos.

Asimismo, cuando de las Denuncias recibidas, pruebas aportadas y/o comprobaciones e investigaciones practicadas, se desprendieran indicios razonables de que los hechos pudieran ser constitutivos de delito, el Comité acordará remitir la información sobre ellos al Área de secretaría general para su remisión a la Fiscalía General de la Nación.

El Secretario del Comité de la Entidad tendrá a su cargo la llevanza y actualización del Registro de Denuncias, mediante un libro-registro en el que hará constar las Denuncias recibidas, la gestión y tramitación realizada, las investigaciones internas a que, en su caso, hubieran dado lugar y la Resolución adoptada sobre las mismas.

El Comité adoptará las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad y la protección de cuantos datos se incluyan en el Registro.

Las Denuncias tramitadas conforme al Protocolo Corporativo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso, así como las resoluciones de las mismas por el Comité, se integrarán en un apartado específico del libro-registro bajo custodia y responsabilidad del Responsable del Sistema Interno de Información.

En el caso de que la comunicación recibida consistiese en una consulta sobre la interpretación y/o aplicación del Código Ético y de Conducta de MAPFRE, el Secretario del Comité, previo análisis de la misma, remitirá al Informante la respuesta pertinente a la mayor brevedad posible.

7. INVESTIGACIÓN DE LOS HECHOS DENUNCIADOS

Admitida a trámite la Denuncia, el área de riesgos iniciará las investigaciones que tengan lugar para el esclarecimiento de los hechos denunciados.

El área de riesgos será la encargada de coordinar e impulsar el proceso de investigación, realizando o pidiendo que se realicen las actuaciones que considere pertinentes, solicitando la ayuda y los recursos necesarios y recabando la información y documentación que considere oportunas a fin de comprobar la exactitud y veracidad de la Información recibida. Asimismo, podrá mantener las comunicaciones con el Informante y solicitarle la información adicional que considere adecuadas al fin de la investigación.

En función del contenido de la Denuncia, las Personas Afectadas, a las que se atribuya la conducta infractora o con las que se asocie la infracción o irregularidad objeto de la Denuncia, tendrán derecho a ser informadas de las acciones y omisiones que se les atribuyan y a ser oídas en cualquier momento en el tiempo y forma que se consideren adecuados para garantizar el buen fin de la investigación.

De acuerdo con lo establecido en la Política, durante la tramitación del expediente se respetarán todos los derechos de las Personas Afectadas, tales como el derecho a la presunción de inocencia, el derecho al honor, el derecho a una investigación imparcial de los hechos, el derecho de defensa y a utilizar los medios de prueba que considere adecuados y pertinentes y el derecho a tener acceso al expediente, en los términos establecidos legalmente. Se entenderá como acceso al expediente el derecho a conocer los hechos que se les atribuyen sin que se revele información que pudiera identificar al Informante y sin que se comprometa el resultado de la investigación. Gozarán, asimismo, de la misma protección establecida para los Informantes, preservándose su identidad y garantizándose la confidencialidad de cuantos hechos y datos figuren en el expediente.

Sin perjuicio de lo anterior, a las Personas Afectadas en ningún momento se les comunicará la identidad del Informante ni tendrán acceso a la Denuncia original ni a cualquier otra información que pudiera revelar la identidad del Informante.

Practicadas las pruebas pertinentes y concluida la investigación, el área de riesgos, elaborará un informe en el que recogerá una exposición de los hechos denunciados, las actuaciones llevadas a cabo con el fin de comprobar la veracidad de tales hechos y las conclusiones obtenidas durante la investigación (el **“Informe”**) que trasladará al Comité.

8. RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS

A la vista de los elementos, datos, investigaciones y conclusiones obrantes en la resolución de las Denuncias, el Secretario del Comité, mediante informe escrito (el **“informe”**), si los hechos objeto de la Denuncia pudieran o no ser constitutivos de algún tipo de infracción o irregularidad y, en su caso de que se confirme que los hechos constituyen una infracción, el Comité determinará las actuaciones pertinentes a llevar a cabo en cada caso, que podrán consistir en:

- (i) La conclusión del expediente y el archivo de la Denuncia, en el caso de que el informe concluyese que la irregularidad, ilicitud o infracción denunciada no ha sido acreditada o no se ha verificado la responsabilidad de la Persona Afectada.
- (ii) El traslado del informe
 - (a) a la Vicepresidencia de Recursos Humanos cuando el informe concluya que la irregularidad o el acto ilícito que ha tenido lugar pueda atribuirse a un empleado o directivo de la Entidad, para que sugiera las medidas disciplinarias, correctivas y/o preventivas oportunas a adoptar, en su caso, de conformidad con la legislación laboral aplicable, de cuya adopción y contenido informará al Secretario del Comité, que dará traslado de ello al Comité.

Adicionalmente, en el caso 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, el informe se trasladará, en todo caso, a la Dirección Corporativa de Relaciones Laborales, con los datos personales anonimizados, a los efectos de dar cumplimiento a las obligaciones de reporte establecidas en la normativa vigente. Cuando la representación legal de los trabajadores haya estado involucrada en el procedimiento de investigación a petición de cualquier de las partes intervinientes en el mismo, también le será remitido el informe.

(b) al Comité de Nombramientos y Retribuciones, a través de su secretario, cuando el informe concluya que un miembro del Consejo de Administración de la Entidad ha cometido alguna irregularidad o acto ilícito o contrario a la ley, para la adopción de las medidas que correspondan, de cuya adopción y contenido informará al Secretario del Comité, que dará traslado de ello al Comité.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INFORMACIONES DE MAPFRE COLOMBIA

(c) al Área de Secretaría General cuando, si pese a no apreciarse inicialmente que los hechos pudieran ser constitutivos de delito, así resultare de la instrucción del expediente, para que valore su remisión a la Fiscalía General de la Nación, informando al Secretario del Comité de la decisión adoptada que dará traslado de ello al Comité. También cuando el informe concluya que un proveedor o colaborador de la Entidad ha cometido alguna irregularidad o algún acto ilícito o contrario a la ley, para la adopción de las medidas contractuales y/o legales que correspondan, de cuya adopción y contenido informará al Secretario del Comité, que dará traslado al Comité.

(d) a cualquier otra Área o departamento que proceda en función de los hechos y conclusiones del informe para la adopción de cualesquiera otras medidas que se entiendan convenientes de cuya adopción y contenido informarán al Secretario del Comité que dará traslado de ello al Comité.

La Resolución deberá emitirse y comunicarse al Informante al que se hubiera identificado e indicado un domicilio, correo electrónico o lugar seguro para la recepción de notificaciones, salvo que hubiera renunciado a recibir información sobre su Denuncia, y a las Personas Afectadas, a la mayor brevedad posible y en todo caso antes de que finalice el plazo de tres (3) meses desde que se hubiera recibido la Denuncia. Si no se hubiera remitido acuse de recibo inicial, el plazo máximo para emitir la Resolución será de tres (3) meses y siete (7) días naturales desde su recepción.

No obstante, lo anterior, en el caso de expedientes que versen sobre hechos o circunstancias en los que concurra especial complejidad, a criterio del Responsable, el plazo indicado podrá extenderse hasta un máximo de tres (3) meses adicionales.

En el caso de que la Persona Afectada sea un alto directivo o un miembro del órgano de administración de cualquier Entidad del Grupo MAPFRE o de la Denuncia o Información se derive cualquier riesgo reputacional relevante para el Grupo MAPFRE, el Responsable del Sistema de la Entidad 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 Responsable del Sistema de la Entidad a la que pertenezca el alto directivo o el miembro del órgano de administración afectado por la Información 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.

9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos de carácter personal que sean recabados en el marco del Sistema Interno de Información serán tratados conforme a lo previsto en la normativa vigente en materia de protección de datos y,

en particular, se adecuarán a los principios de licitud, limitación de la finalidad, minimización de datos, exactitud, limitación del plazo de conservación y confidencialidad establecidos en dicha normativa.

10. INFORMACIÓN A LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

El Responsable del Sistema remitirá **anualmente** al Comité de Auditoría y Cumplimiento u órgano equivalente en que la Entidad tenga delegada la función de auditoría, 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.

Sin perjuicio de lo anterior, informará de forma individualizada sobre las Denuncias o Informaciones que versen sobre irregularidades de naturaleza financiera, contable o relativas a aspectos vinculados con la sostenibilidad, que pudieran tener un impacto material en los estados financieros o en el control interno de la Entidad.

11. DIFUSIÓN

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

12. FORMACIÓN

El Secretario del Comité es el encargado de impulsar acciones periódicas de comunicación, formación sobre el funcionamiento del Sistema Interno de Información y concienciación para la adecuada comprensión y cumplimiento de la Política del Sistema Interno de Información de MAPFRE y del presente Procedimiento. A tal fin, su actuación se coordinará con las Áreas encargadas de formación y comunicación interna.

13. APROBACIÓN, ENTRADA EN VIGOR Y REVISIONES

Este procedimiento ha sido aprobado por la Comité Directivo de MAPFRE Colombia con fecha dieciocho (18) de marzo de 2025, fecha a partir de la cual entra en vigor.

El secretario del Comité revisará regularmente el contenido de este Procedimiento a fin de garantizar que sus disposiciones siguen siendo válidas y están debidamente actualizadas y propondrá al Comité Directivo de la Entidad las modificaciones que, en su caso, procedan.

14. ANEXOS

- Reglamento del Comité del Sistema Interno de Información y Lucha Contra el Fraude
- Programa de Lucha Contra el Fraude
- Manual de Prevención del Fraude, Anticorrupción y Soborno
- Política Corporativa de lucha contra el fraude del Grupo Mapfre
- Política del Sistema Interno de Información