

TITULO I

Introducción y definiciones

ARTÍCULO 1: 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 ARGENTINA.

La finalidad del Procedimiento es establecer las previsiones necesarias para que el Sistema Interno de Información de MAPFRE ARGENTINA cumpla con la Política del Sistema Interno de Información de MAPFRE, S.A. (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.

ARTÍCULO 2: Los términos utilizados en mayúscula y no definidos expresamente en este documento tendrán el significado que a los mismos se les atribuye en la **Política del Sistema Interno de Información**.

Ámbito de aplicación

ARTÍCULO 3: El presente Procedimiento es de aplicación a MAPFRE Argentina Seguros S.A., MAPFRE Argentina Seguros de Vida S.A., MAPFRE Argentina Holding S.A.U. y CESVI Argentina S.A.

TITULO II

Responsable del Sistema Interno de Información

ARTÍCULO 4: El **Comité del Sistema Interno de Información** es el responsable del Sistema Interno de Información y, en tal calidad, es el órgano colegiado designado por el Directorio de la Entidad al que corresponde su gestión diligente conforme a las previsiones contenidas en este Procedimiento y con el alcance establecido en la Política.

ARTÍCULO 5: El Comité tendrá a su cargo:

- a) La recepción y tramitación de las Denuncias: su admisión a trámite, la incoación de los expedientes de investigación de los hechos denunciados, la designación del Instructor de la investigación y el análisis de las conclusiones de la investigación realizada.
- b) La resolución de las Denuncias: determinando si se ha producido o no la infracción o irregularidad denunciada o cualquier otra.
- c) La decisión sobre las actuaciones pertinentes a llevar a cabo, en cada caso.

ARTÍCULO 6: El Comité delega en el Secretario del Comité, en los términos y con el alcance establecidos en el presente Procedimiento, las facultades de gestión del Sistema Interno de Información y de tramitación de los expedientes de investigación de las Denuncias o Informaciones, entre otros, su recepción y análisis preliminar y la llevanza del libro-registro de Denuncias.

ARTÍCULO 7: El régimen de funcionamiento del Comité del Sistema Interno de Información se regulará a través del correspondiente **reglamento** aprobado al efecto.

Los Instructores de los expedientes 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.

TITULO III

Presentación de Denuncias o Informaciones

ARTÍCULO 8: Tienen acceso al Sistema Interno de Información de MAPFRE ARGENTINA, 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, 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, que informen 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 de la ley argentina, entre otras, cualquier forma de acoso en cualquiera de sus modalidades.

Sin perjuicio de ello, cualquier persona puede acudir al canal establecido por las autoridades de la Nación, las Provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a otros organismos nacionales (Banco Central de la República Argentina, UIF, CNV, etc.), así como, en su caso, a las instituciones, órganos u organismos establecidos en el país para formular su denuncia.

ARTÍCULO 9: 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 (los **“Medios”**):

- a) Plataforma corporativa accesible a través de <https://www.mapfre.com.ar/>
- b) Correo electrónico: canaldenuncias-arg@mapfre.com.ar
- c) Correo postal: Secretario del Comité del Sistema Interno de Información: Alférez H. Bouchard 4191 -Torre II- (CP .1605) - Munro - Buenos Aires - Argentina

- d) Las Denuncias también pueden presentarse verbalmente mediante reunión presencial a solicitud del Informante, que debe dirigir su petición a través de alguno de los Medios antes indicados.

Efectuada la solicitud, la reunión presencial tendrá lugar en el plazo máximo de los siete (7) días naturales siguientes. Contando con el previo consentimiento del Informante, las Denuncias formuladas verbalmente podrán ser grabadas y, en todo caso, se documentarán a través de una transcripción completa y exacta de la conversación mantenida, tras la que se ofrecerá al Informante la oportunidad de poder comprobar, rectificar y aceptar mediante su firma la transcripción realizada.

ARTÍCULO 10: 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.

ARTÍCULO 11: Cualquier persona distinta del Responsable del Sistema que recibiera una denuncia deberá:

- a) Solicitar al Informante que utilice los Medios indicados en el presente Procedimiento para encausar la denuncia correctamente.
- b) Remitir inmediatamente toda la Información recibida al Responsable del Sistema a través de la dirección de correo electrónico canaldenuncias-arg@mapfre.com.ar.
- c) Garantizar en todo momento la confidencialidad de la Información.

TITULO IV

Recepción, admisión y registro de denuncias

ARTÍCULO 12: Recibida la Denuncia por cualquiera de los Medios indicados en el artículo 9, el Secretario del Comité enviará acuse de recibo al Informante que se hubiera identificado e indicado un domicilio, correo electrónico o lugar seguro para la recepción de notificaciones, dentro del plazo de los **siete (7)** días corridos siguientes, salvo que ello pudiera poner en peligro la confidencialidad de la comunicación o el Informante hubiera renunciado a recibir información sobre su Denuncia.

ARTÍCULO 13: El Secretario del Comité procederá a analizar y evaluar preliminarmente la Denuncia y acordará su **inadmisión** a trámite en los siguientes casos:

- a) 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.
- b) Cuando los hechos sean descritos de manera genérica o imprecisa y hagan imposible investigar las supuestas irregularidades denunciadas.
Antes de inadmitir la Denuncia por esta causa, el Secretario del Comité 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.
- c) Cuando la Información recibida no resulte verosímil, verse sobre hechos manifiestamente infundados y no acreditados o se fundamente en meros rumores carentes de crédito.
 - d) 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.
 - e) Cuando existan indicios de que la Información se ha obtenido ilícitamente. En este caso, además, se informará de la Denuncia al Área Corporativa de Secretaría General y Asuntos Legales para que, en su caso, adopte las medidas legales oportunas.
 - f) 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.
 - g) 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 los Tribunales de Justicia.

ARTÍCULO 14: De inadmitirse a trámite la Denuncia por cualquiera de las anteriores causas de inadmisión, el Secretario del Comité dará por finalizado el expediente dejando constancia razonada de esta decisión en el Registro del Sistema Interno de Información, 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.

ARTÍCULO 15: Si, tras el análisis de la Denuncia, el Secretario del Comité considerase que no concurre ninguna de las causas de inadmisión indicadas en el artículo 13, la remitirá al Comité del Sistema Interno de Información de MAPFRE ARGENTINA, que 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 investigación y la designación de su Instructor.

El acuerdo de admisión o inadmisión a trámite que realice el Comité será igualmente comunicado al Informante empleando los datos de contacto que, en su caso, hubiera facilitado, salvo que el Informante hubiera renunciado a recibir comunicaciones sobre la Denuncia realizada.

ARTÍCULO 16: El instructor del expediente (el **Instructor**) podrá ser una persona de la Entidad o un colaborador externo, a criterio del Comité, 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.

ARTÍCULO 17: 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.

ARTÍCULO 18: 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, la instrucción del expediente se asignará al Órgano Instructor al que se refiere el mencionado Protocolo, que llevará a cabo las diligencias de investigación conforme al procedimiento interno y plazos de actuación recogidos en dicho documento.

ARTÍCULO 19: 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 al área de Seguridad de la Información y Medio Ambiente que llevará a cabo las diligencias de investigación conforme a lo establecido en dicha Política.

ARTÍCULO 20: 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.

ARTÍCULO 21: 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 ello al Área Corporativa de Secretaría General y Asuntos Legales para su remisión al Ministerio Fiscal.

ARTÍCULO 22: El Secretario del Comité 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.

ARTÍCULO 23: 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 del Sistema Interno de Información, se integrarán en un apartado específico del libro-registro bajo custodia y responsabilidad del Responsable del Sistema Interno de Información.

ARTÍCULO 24: 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 Director Corporativo de Cumplimiento, previo análisis de la misma, remitirá al Informante la respuesta pertinente a la mayor brevedad posible.

ARTÍCULO 25: Si la persona denunciada o denunciante es un miembro del Comité del Sistema Interno de Información, dicho miembro será apartado de forma inmediata y temporal de toda participación en el Procedimiento de Gestión de denuncia, con el objetivo de garantizar la imparcialidad y transparencia en la investigación.

El miembro apartado no tendrá acceso a la información relacionada con la denuncia, ni participará en deliberaciones o decisiones asociadas al caso.

TITULO V

Investigación de los hechos denunciados

ARTÍCULO 26: Admitida a trámite la Denuncia, el Comité podrá acordar que tengan lugar investigaciones internas o externas para el esclarecimiento de los hechos denunciados.

ARTÍCULO 27: El Instructor designado por el Comité será el encargado 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.

ARTÍCULO 28: 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.

ARTÍCULO 29: 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.

ARTÍCULO 30: 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.

ARTÍCULO 31: Practicadas las pruebas pertinentes y concluida la investigación, el Instructor del expediente, 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 del Sistema Interno de Información de MAPFRE ARTENTINA.

TITULO VI

Resolución de las denuncias

ARTÍCULO 32: A la vista de los elementos, datos, investigaciones y conclusiones obrantes en el Informe del Instructor del expediente, el Comité del Sistema Interno de Información

de MAPFRE ARGENTINA resolverá determinando, mediante resolución escrita (la “Resolución”), si los hechos objeto de la Denuncia pudieran o no ser constitutivos de algún tipo de infracción o irregularidad y, en su caso, de las actuaciones pertinentes a llevar a cabo en cada caso, que podrán consistir en:

- a) La conclusión del expediente y el archivo de la Denuncia, en el caso de que la Resolución concluyese que la irregularidad, ilicitud o infracción denunciada no ha sido acreditada o no se ha verificado la responsabilidad de la Persona Afectada.
- b) El traslado de la Resolución:
 - i. A la Dirección de Recursos Humanos, cuando la Resolución concluya que la irregularidad o el acto ilícito que ha tenido lugar pueda atribuirse a un empleado o directivo de la Entidad, para que decida sobre 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 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, la Resolución 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 sindical 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 remitida la Resolución.
 - ii. al Comité de Nombramientos y Retribuciones de MAPFRE S.A., a través de su secretario, cuando la Resolución concluya que un miembro del Directorio 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.
 - iii. al Área Corporativa de Secretaria General y Asuntos Legales 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 al Ministerio Fiscal, informando al Secretario del Comité de la decisión adoptada que dará traslado de ello al Comité.

También cuando la Resolución 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.
 - iv. a cualquier otra Área o departamento que proceda en función de los hechos y conclusiones de la Resolución 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.

ARTÍCULO 33: 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 corridos desde su recepción.

ARTÍCULO 34: En el caso de expedientes que versen sobre hechos o circunstancias en los que concurra especial complejidad, a criterio del Comité, el plazo indicado podrá extenderse hasta un máximo de tres (3) meses adicionales.

ARTÍCULO 35: En el caso de que la Persona Afectada sea un alto directivo o un miembro del órgano de administración de cualquier Entidad del Grupo, o de la Denuncia o Información se derive cualquier riesgo reputacional relevante para el Grupo MAPFRE, el Responsable del Sistema de dicha 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.

TITULO VII

Protección de datos personales

ARTÍCULO 36: 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.

TITULO VIII

Información a los órganos de gobierno

ARTÍCULO 37: El Comité del Sistema Interno de Información remitirá anualmente al Comité de Control Interno 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 del Grupo.

TITULO IX

Difusión

ARTÍCULO 38: El presente Procedimiento de Gestión será incluido junto con la Política, en una sección separada e identificable de la página de inicio de la web www.mapfre.com.ar, que contendrá información clara y fácilmente accesible sobre el Sistema Interno de Información y su utilización , así como en la intranet local.

Formación

ARTÍCULO 39: La Dirección Corporativa de Cumplimiento es la encargada 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 el área de Cumplimiento Local y las Áreas encargadas de formación y comunicación interna.

TITULO X

Aprobación, entrada en vigor y revisiones

ARTÍCULO 40: Este Procedimiento de Gestión será aprobado por el Directorio de MAPFRE Argentina Seguros S.A., MAPFRE Argentina Seguros de Vida S.A. y MAPFRE Argentina Holding S.A.U. con fecha 12 de febrero de 2025, y por el Directorio de CESVI Argentina S.A. con fecha 23 de marzo de 2025. A partir de estas fechas, el procedimiento entrará en vigor, derogando y sustituyendo a los canales de denuncias existentes hasta el momento.

La Dirección Corporativa de Cumplimiento revisará regularmente el contenido de este Procedimiento a fin de garantizar que sus disposiciones siguen siendo válidas y están debidamente actualizadas y propondrá al Consejo de Administración de la Entidad las modificaciones que, en su caso, procedan.