

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	<b>MAWDY</b>
-------------------------	---------------------------------	--------------

**SUR ASISTENCIA S.A.**

**MAWDY CHILE**

**“MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS”**

Función de Cumplimiento	<b>POLÍTICA</b> <b>“Modelo de Prevención de Delitos”</b>	Versión 01	Agosto 2024
-------------------------	---	------------	-------------

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	<b>MAWDY</b>
-------------------------	---------------------------------	--------------

## ÍNDICE

1. Introducción .....	3
2. Régimen de responsabilidad penal de las personas jurídicas .....	3
3. Aplicación y alcance del Modelo de Prevención de Delitos .....	6
4. Objetivos del Modelo de Prevención de Delitos .....	7
5. Desarrollo del Modelo de Prevención de Delitos .....	8
6. Actividades del Modelo de Prevención de Delitos .....	11
7. Competencias de los órganos de gobierno y de gestión .....	16
8. Evaluación del Modelo de Prevención de Delitos por Terceros Independientes .....	21
9. Registro y Custodia .....	22
10. Instrumentos generales de prevención de MAPFRE S.A. ....	23
10.1. Modelo de tres líneas de defensa.....	23
10.2. Cuerpo Normativo: Políticas, Normas y Procedimientos .....	24
10.3. Gobierno Interno de MAPFRE S.A. ....	28
11. Controversias por aplicación del Modelo de Prevención de Delitos .....	34
12. Aprobación y Vigencia .....	34

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	
-------------------------	---------------------------------	---

## 1. Introducción

El presente documento contiene las directrices del Modelo de Prevención de Delitos (en adelante, en ocasiones, el “Modelo” o “MPD”) y tiene como finalidad describir las bases de un modelo de organización, gestión y supervisión adecuado, en el que se incluyan los principios que fundamentan la actuación de SUR ASISTENCIA S.A. (en lo sucesivo, indistintamente “MAWDY CHILE” o la “Compañía”), con el objetivo de prevenir que la Compañía pueda incurrir en responsabilidades penales. Asimismo, el Modelo tiene por objeto establecer los lineamientos conforme a los cuales la Compañía deberá actuar en caso de detectarse indicios de actos u operaciones que pudieren estar relacionadas con este tipo de ilícitos.

Este Modelo se basa en el documento aprobado por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. como marco general de referencia para las Compañías del Grupo MAPFRE, el cual ha sido ajustado de acuerdo a la legislación nacional y aprobado por el directorio de MAWDY CHILE. En este documento se detalla el diseño y estructura del sistema implementado para prevenir la comisión de delitos que puedan ser atribuidos a la Compañía, considerando aspectos normativos de trascendencia penal con la finalidad de prevenir y mitigar la comisión de delitos aplicables a MAWDY CHILE.

Por otro lado, este modelo refleja el compromiso con la cultura ético-empresarial de MAWDY CHILE, destacando la dedicación con el buen gobierno corporativo y el debido control para la adecuada gestión y prevención de los riesgos penales que pudieran derivarse de malas prácticas o incumplimientos normativos en el desarrollo de sus actividades.

## 2. Régimen de responsabilidad penal de las personas jurídicas

### 2.1. Delitos económicos y presupuestos de la responsabilidad penal de las personas jurídicas

El 2 de diciembre de 2009, fue publicada la Ley N° 20.393, que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas (en adelante la “Ley N°20.393”) para los casos y bajo las circunstancias especiales que en ella se indican. La dictación de esta ley tuvo como principal objetivo responsabilizar a las personas jurídicas por ciertos delitos que tienen gran relevancia y connotación internacional, tales como el cohecho, financiamiento al terrorismo, administración desleal o apropiación indebida, entre otros,

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	
-------------------------	---------------------------------	---

con el fin de que en Chile se diera cumplimiento a las obligaciones contraídas en diversos instrumentos internacionales ratificados, tales como la “*Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción*” y la “*Convención para Combatir el Cohecho a Funcionarios Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales*”.

La Ley N° 20.393 fue modificada el 17 de agosto del año 2023 por la Ley N° 21.595 denominada Ley de Delitos Económicos (la “Ley N° 21.595”) la cual entró a regir para las personas jurídicas el 1 de septiembre de 2024, incorporando diversas modificaciones en materia de delitos económicos y amplió significativamente el catálogo de delitos por los cuales una persona jurídica puede ser responsable, estableciendo cuatro categorías de delitos (los “Delitos Económicos”), a saber:

- Delitos de Primera Categoría: corresponden a aquellos delitos considerados como Delitos Económicos bajo todo respecto y circunstancia, tales como, delitos que atentan el mercado de valores, la libre competencia, el sistema bancario, el sistema financiero en general, entre otros.
- Delitos de Segunda Categoría: corresponden a aquellos delitos que, para calificar como Delitos Económicos, requieren ser cometidos (i) en el ejercicio de un cargo, función o posición dentro de una empresa, o (ii) que se cometan en beneficio económico o de otra naturaleza de la empresa, tales como, delitos informáticos, delitos tributarios, delitos laborales, delitos contra el medio ambiente, entre otros.
- Delitos de Tercera Categoría: corresponden a aquellos delitos que, para calificar como Delitos Económicos, requieren ser cometidos (i) por un funcionario público en el ejercicio de un cargo, función o posición en una empresa, o (ii) cuando el hecho fuere perpetrado en beneficio económico o de otra naturaleza para una empresa, tales como delitos de malversación de caudales públicos, cohecho de funcionario público, fraude al fisco, tráfico de influencias, negociación incompatible, entre otros.
- Delitos de Cuarta Categoría: corresponden a los delitos de receptación, lavado y blanqueo de activos, cuando estos sean considerados Delitos Económicos (i) en virtud de la ley, o (ii) por haber sido perpetrados en ejercicio de un cargo, función o posición en una empresa, o (iii) cuando lo fueren en beneficio económico o de otra naturaleza para una empresa.

Con el fin de establecer en la Compañía la debida claridad y alcance de los Delitos Económicos, MAWDY CHILE cuenta con una **Matriz de Delitos Económicos**, en la que se describen y analizan detalladamente cada uno de los Delitos Económicos y su respectiva aplicabilidad a la Compañía (en adelante la “Matriz de Delitos”).

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	
-------------------------	---------------------------------	---

Por otro lado, la Ley N°21.595 modifica la Ley N°20.393 en cuanto a los presupuestos necesarios para la atribución de responsabilidad penal a una persona jurídica. Conforme a dicha normativa, una persona jurídica será penalmente responsable por la comisión de cualquiera de los Delitos Económicos cuando concurren las siguientes circunstancias:

- Que el Delito Económico sea perpetrado en el marco de la actividad de la persona jurídica (i) por o con la intervención de alguna persona natural que ocupe un cargo, función o posición en ella, o (ii) que le preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, con o sin su representación, o (iii) por o con la intervención de una persona natural relacionada en los términos indicados en los literales (i) y (ii) con una persona jurídica distinta, siempre que ésta le preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, con o sin su representación o carezca de autonomía operativa a su respecto, cuando entre ellas existan relaciones de propiedad o participación.
- Que la perpetración del hecho se vea favorecida o facilitada por la falta de implementación efectiva de un modelo adecuado de prevención de Delitos Económicos por parte de la persona jurídica; y
- Que el hecho punible no sea perpetrado exclusivamente en contra de la propia persona jurídica.

Adicionalmente, la Ley N°21.595, establece que no obstará a la responsabilidad penal de la persona jurídica:

- La falta de declaración de responsabilidad penal de la persona natural que hubiere perpetrado el hecho o intervenido en su perpetración, ya sea que dicha falta de declaración provenga de que (i) dicha persona natural no fuere considerada penalmente responsable, a pesar de la ilicitud del hecho; (ii) la extinción de la responsabilidad penal; o (iii) no se hubiere podido continuar el procedimiento en su contra no obstante la punibilidad del hecho; o
- La falta de identificación de la o las personas naturales que hubieren perpetrado el hecho o intervenido en su perpetración, siempre que conste que se verifican los presupuestos para atribuir responsabilidad penal a la persona jurídica conforme a lo indicado anteriormente.

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	
-------------------------	---------------------------------	---

## 2.2. Sanciones aplicables conforme a la Ley N°21.595

La Ley N° 21.595 instauró un nuevo sistema para la determinación de penas y sanciones aplicables a la persona jurídica para el caso de incurrir en la comisión de Delitos Económicos.

Este nuevo sistema limita en ciertas circunstancias, la posibilidad de acceder a un régimen de pena sustitutivo e impone las siguientes sanciones: penas privativas de libertad; la extinción de la persona jurídica; inhabilidades para celebrar contratos con el Estado; la pérdida de beneficios fiscales y la prohibición de recibirlos; inhabilidades para el ejercicio de ciertos cargos; multas; entre otras. Además, establece un conjunto de circunstancias agravantes y atenuantes adicionales a las existentes.

## 3. Aplicación y alcance del Modelo de Prevención de Delitos

MAWDY CHILE dispone de una estructura societaria eficiente que le permite cumplir con sus objetivos empresariales. Cuenta con un modelo de dirección que supone un elevado y riguroso control y supervisión a todos los niveles, que garantiza una adecuada gestión en la toma de las decisiones para el desarrollo eficiente de la Compañía.

En consecuencia, el Directorio de MAWDY CHILE aprueba el presente Modelo de Prevención de Delitos con el objeto de mitigar los riesgos penales que afectan a la Compañía, de acuerdo con los principios recogidos en el mismo. Asimismo, el Directorio de MAWDY CHILE asegurará la adecuada implementación y seguimiento de sus fundamentos y directrices, sin perjuicio de la adecuada coordinación corporativa que debe existir a nivel de todas las entidades que conforman el Grupo MAPFRE.

El presente Modelo de Prevención de Delitos aplica para:

- Todos los trabajadores, directivos, administradores u otras personas que ocupen un cargo, función o posición, cualquiera sea la posición jerárquica en MAWDY CHILE y, en general, a cualquier entidad bajo control directo o indirecto de MAWDY CHILE (los “Colaboradores”). Se incluyen quienes colaboran a tiempo parcial o que están sujetos a contratos de trabajo a plazo fijo o por obra.
- También será aplicable a la persona natural o jurídica y los trabajadores, directivos, administradores y cualquier persona que ocupe una función o posición jerárquica en la misma, que entrega servicios o provea bienes para, o en interés de MAWDY CHILE, el cual incluye entre otros a colaboradores de terceros, agentes,

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	
-------------------------	---------------------------------	---

patrocinadores legales (abogados), contratistas, proveedores, potenciales clientes o joint ventures, sea que actúen con o sin representación de MAWDY CHILE, todos ellos denominados como los “Terceros Relacionados”.

Si existen leyes, prácticas o procedimientos internos aplicables a las personas naturales y jurídicas sujetas a este Modelo de Prevención que sean más estrictos que sus disposiciones, aquellas gozarán de prevalencia.

El “Sujeto Responsable Coordinador del Modelo de Prevención de Delitos” de MAWDY CHILE (en adelante, el “Sujeto Responsable Coordinador”), será el encargado de analizar las posibles adaptaciones del Modelo de Prevención para compatibilizarlo con lo requerido por cualquier modificación, actualización o complementación a la normativa respectiva, así como pronunciamientos por parte de la autoridad competente.

MAWDY CHILE velará por que los principios establecidos en este Modelo de Prevención y en todas las políticas relacionadas con la prevención de delitos, se observen por todos Colaboradores y Terceros Relacionados.

#### 4. Objetivos del modelo

El presente Modelo tiene por objeto establecer los lineamientos y procedimientos necesarios para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en la Ley N°20.393 modificada por la Ley N° 21.595, adoptando e implementado un modelo consistente en la prevención de Delitos Económicos. Este Modelo opera a través de diversas actividades de control, enfocado particularmente en las actividades, operaciones o negocios de la Compañía que, potencialmente, presenten riesgos de que en el ejercicio de ellas se incurra en la comisión de Delitos Económicos. El principal objetivo de este Modelo es que dichos riesgos sean prevenidos y/o detectados tempranamente, de modo de minimizar la probabilidad de ocurrencia de un Delito Económico, así como de promover un adecuado y temprano tratamiento de ellos en caso de verificarse.

A mayor abundamiento, este MPD busca definir e implementar una forma de organización corporativa enfocada en la mitigación de riesgos y prevención de Delitos Económicos, así como también establecer las funciones y actividades que le corresponden a cada una de las distintas áreas o cargos en relación con esta materia dentro de la Compañía.

En este sentido, este documento constituye para todos los efectos legales, el modelo de prevención de delitos contemplado en el Artículo 4° de la Ley N° 20.393 modificada por

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	
-------------------------	---------------------------------	---

la Ley N° 21.595, el cual ha sido elaborado e implementado por la Compañía teniendo en especial consideración su objeto social, giro, tamaño, complejidad, recursos y las actividades que desarrolla.

## 5. Desarrollo Modelo de Prevención de Delitos

El cumplimiento de la legislación constituye uno de los pilares sobre los que se fundamenta el funcionamiento y las operaciones de MAWDY CHILE. El Modelo de Prevención de Delitos recoge los requisitos de idoneidad y eficacia establecidos en la Ley N° 20.393 y la Ley N° 21.595.

### 5.1. Elementos del Modelo de Prevención de Delitos de MAWDY CHILE.

Conforme a la actualización normativa generada por la Ley N° 21.595, un Modelo de Prevención de Delitos se entenderá efectivamente implementado, y será adecuado para efectos de eximir de responsabilidad penal a la persona jurídica cuando, en razón de sus actividades, considere seria y razonablemente los siguientes aspectos:

a) **Identificación de las actividades o procesos que impliquen un riesgo de conducta delictiva.**

Con el fin de establecer en la Compañía la debida claridad y alcance de los Delitos Económicos, MAWDY CHILE cuenta con una **Matriz de Delitos Económicos**, en la que se describen y analizan detalladamente cada uno de los Delitos Económicos y su respectiva aplicabilidad a la Compañía.

Adicionalmente, MAWDY CHILE ha observado los procesos y actividades que realiza, contrastando éstas con los delitos tipificados conforme al Artículo 1 de la Ley N° 20.393.

Los riesgos identificados de dicho cruce se recogen en la **Matriz de Riesgos penales** la cual es revisada y actualizada, a lo menos, anualmente.

b) **Establecimiento de protocolos y procedimientos para prevención y detección de riesgo de conducta delictiva.**

MAWDY CHILE ha desarrollado un gobierno documental, compuesto por políticas y procedimientos, a la vez que ha establecido controles encaminados a asegurar el



Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	<b>MAWDY</b>
-------------------------	---------------------------------	--------------

cumplimiento de la legislación, considerando las conductas establecidas en la Ley N° 20.393, todos los cuales se encuentran en la Matriz de Riesgo.

**c) Asignación de uno o más sujetos responsables de la aplicación de los protocolos y procedimientos del Modelo de Prevención de Delitos.**

MAWDY CHILE ha designado a uno o más sujetos responsables de la aplicación de los protocolos y procedimientos indicados en la Matriz de Riesgos penales (los “**Sujetos Responsables**”).

Sin perjuicio de lo anterior, existirá un Sujeto Responsable Coordinador, que tendrá un rol de coordinador, con la adecuada independencia, dotado de facultades de dirección y supervisión y acceso directo a la administración de MAWDY CHILE para informarla oportunamente de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido, para rendir cuenta de su gestión y requerir la adopción de medidas necesarias para su cometido que pudieran ir más allá de su competencia.

MAWDY CHILE deberá proveer al Sujeto Responsable Coordinador de los recursos y medios materiales e inmateriales necesarios para realizar adecuadamente sus labores, en consideración al tamaño y capacidad económica de MAWDY CHILE.

**d) Evaluaciones periódicas por parte de un tercero independiente y mecanismos de perfeccionamiento del Modelo de Prevención de Delitos.**

MAWDY CHILE somete su Modelo de Prevención de Delitos a la revisión por parte de un tercero independiente, quien se encargará de verificar que éste se encuentre en correcto funcionamiento, es decir, las políticas y procedimientos sean aplicadas y los controles previstos para prevenir que los riesgos identificados sean ejecutados.

Adicionalmente, MAWDY CHILE procurará que el tercero independiente a cargo efectúe una revisión integral del Modelo de Prevención de Delitos.

Por último, MAWDY CHILE contará con mecanismos de perfeccionamiento claros para ejecutar todas aquellas recomendaciones realizadas por el tercero, y que se consideren razonables.

**5.2. Composición del Modelo de Prevención de Delitos de MAWDY CHILE.**

En razón de los elementos exigidos por el legislador para contar con un Modelo de Prevención de Delitos efectivo, MAWDY CHILE ha desarrollado y cuenta con los siguientes elementos:

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	
-------------------------	---------------------------------	---

### 5.2.1. Evaluación de Riesgos y Matriz de Riesgos.

MAWDY CHILE ha realizado un análisis de las actividades y procesos de la compañía a la luz de los delitos contenidos en la Ley N° 20.393, Ley N° 21.595, sus modificaciones y actualizaciones los cuales se encuentran en una Matriz de Delitos.

Por otra parte, la Compañía ha desarrollado una Matriz de Riesgos, en la cual se identifican cada una de las actividades o procesos de la Compañía que impliquen un riesgo de conducta delictiva, respecto de aquellos Delitos Económicos que se ha determinado son aplicables a MAWDY CHILE.

Los riesgos penales o de comisión de delitos se valoran y se priorizan en función de su potencial impacto y su probabilidad de ocurrencia, teniendo en cuenta la naturaleza de las actividades que MAWDY CHILE desarrolla en cada momento, los resultados de los planes de seguimiento y supervisión llevados a cabo, así como los incumplimientos reportados a través de los canales de comunicación existentes o del Canal de Denuncia habilitado.

El elaborar y contar con esta herramienta permite tener mapeados, de forma clara y precisa, los riesgos a los cuales se puede ver enfrentada MAWDY CHILE, tomando razón de los procesos en que éstos se pueden generar y visualizando las actividades de control dispuestas para su mitigación.

Dichas actividades de control cuentan con sus responsables debidamente identificados, quienes deberán ejecutar los controles en la manera prevista, y deberán informar a los Sujetos Responsables, quienes evaluarán la necesidad de realizar algún ajuste en razón de las oportunidades de mejora detectadas.

### 5.2.2. Políticas y Procedimientos.

En virtud de lo anterior, y habiendo ya identificado los posibles contextos y actividades de riesgo de comisión de delitos, MAWDY CHILE ha establecido los protocolos, procedimientos y controles para prevenir y detectar dichas conductas delictivas.

Dichos protocolos y procedimientos permiten a aquellos a quienes sea aplicable el Modelo de Prevención de Delitos de MAWDY CHILE desarrollar sus actividades de una forma segura, sabiendo éstos que se amparan en una forma de hacer las cosas conforme a la ley.

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	<b>MAWDY</b>
-------------------------	---------------------------------	--------------

En la Matriz de Riesgos se detallan las políticas y procedimientos con los que cuenta MAWDY CHILE, y las distintas áreas que la componen, para la prevención de los delitos que pueden generar la responsabilidad penal de MAWDY CHILE y que forman parte de su Modelo de Prevención de Delitos.

### **5.2.3. Carácter Vinculante y Sanciones.**

En línea con los elementos previamente señalados, la ley establece que un Modelo de Prevención de Delitos efectivo considere la existencia de canales de denuncia que sean seguros y que, en caso de confirmarse una situación delictiva o de incumplimiento, se hayan establecido sanciones internas.

En este contexto, toma especial relevancia que las obligaciones, prohibiciones y sanciones contempladas por el Modelo de Prevención de Delitos de MAWDY CHILE se comuniquen a la totalidad de los Colaboradores y Terceros Relacionados, por diversos medios, siendo de pleno conocimiento y vinculante.

Es por ello que, independiente de los contratos debidamente suscritos, los Colaboradores y terceros deberán tomar conocimiento del presente Manual del Modelo de Prevención de Delitos, a través de la suscripción del “Comprobante de entrega, recepción y toma de conocimiento”.

## **6. Actividades del Modelo de Prevención de Delitos.**

### **6.1. Prevención.**

Con el objeto de prevenir la comisión de delitos que puedan generarse o la utilización de los procesos de la Compañía, MAWDY CHILE cuenta con los siguientes elementos:

#### **6.1.1. Capacitación del Modelo de Prevención de Delitos.**

Para ello, el Sujeto Responsable Coordinador de MAWDY CHILE implementará un programa anual de capacitación que buscará capacitar a los Colaboradores respecto del Modelo de Prevención de Delitos de MAWDY CHILE, además de contar con un programa de inducción para nuevos Colaboradores de MAWDY CHILE, en el que detalle los elementos del Modelo de Prevención de Delitos y la normativa relevante (Ley N° 20.393 y Ley N° 21.595).

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	
-------------------------	---------------------------------	---

Adicionalmente, cada Colaborador de MAWDY CHILE se encuentra obligado a conocer, mantenerse actualizado, capacitarse y cumplir fielmente los procedimientos, políticas, manuales y protocolos que componen el Modelo de Prevención de Delitos y que tienen como objeto prevenir y detectar conductas delictivas, en especial de todas aquellas establecidas en la Ley N°20.393 y Ley N° 21.595.

### **6.1.2. Difusión del Modelo de Prevención de Delitos.**

Consciente de la importancia que tiene la prevención de delitos y el impacto que ellos pueden tener en MAWDY CHILE, se han incluido en los planes de formación y capacitaciones cursos específicos sobre los principios éticos y las pautas de conducta que guían a MAWDY CHILE.

Con ello se pretende asegurar un elevado grado de concienciación individual en todos los Colaboradores, sobre la importancia de actuar en todo momento con el máximo respeto a la Ley y minimizar al máximo posible el riesgo de que se produzcan prácticas no éticas o delictivas en MAWDY CHILE.

El Modelo de Prevención de Delitos se difundirá con la mayor amplitud posible y estará disponible para su consulta en la página web de MAWDY CHILE.

Dicha difusión considerará también a los Terceros Relacionados, quienes también están obligados a revisar periódicamente y mantenerse actualizados respecto a las normas relativas al Modelo de Prevención de Delitos.

### **6.1.3. Cultura Integral Corporativa:**

La Compañía busca implementar una cultura ética y de integridad en el ejercicio y desarrollo de todas y cada una de las actividades y negocios que realiza, la cual incluye los altos cargos directivos y ejecutivos, y debe ser implementada en cada una de las áreas de la Compañía acorde a la unidad de negocios, sus riesgos específicos y las materias que son parte del desarrollo de sus actividades.

Sin perjuicio de lo anterior, la Compañía recalca que todos los empleados, incluyendo los altos cargos directivos y ejecutivos deben comprometerse en su correcta actuación dentro de la Compañía, permitiendo que los equipos y sus subordinados participen en las capacitaciones que se realice en distintas materias de acuerdo a los Programas de Cumplimiento, así como también asistiendo ellos a las capacitaciones correspondientes, e implementando las sanciones que correspondan de acuerdo con los procedimientos internos de la Compañía en el evento de un incumplimiento o desviación de conducta por parte de algún trabajador o Colaborador respecto de los procedimientos y políticas aplicables.

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	
-------------------------	---------------------------------	---

#### 6.1.4. Matriz de Riesgos.

La Matriz de Riesgos de MAWDY CHILE será objeto de revisiones periódicas, siendo el Sujeto Responsable Coordinador quien, tomando en consideración los insumos e información otorgada por los demás Sujetos Responsables y las diversas áreas de MAWDY CHILE, deberá identificar, analizar y reevaluar los riesgos a los que se ve enfrentada MAWDY CHILE. Además, deberá realizar una revisión periódica de la aplicación y efectividad de los controles vigentes y proponer nuevos controles para aquellos procesos que sean nuevos o hayan incrementado su riesgo en razón de la reevaluación.

#### 6.2. Detección.

##### 6.2.1. Canales de Comunicación.

MAWDY CHILE mantiene una política abierta y anima a todos a plantear consultas y dudas relacionadas con el Modelo.

Los Colaboradores y Terceros Relacionados, tienen la obligación de informar de cualquier hecho presuntamente irregular, fraudulento, delictivo o que pudiera implicar cualquiera de las conductas descritas en la Ley N° 20.393 o Ley N°21.595, sus normas complementarias y sus modificaciones, así como cualquier conducta contraria a los elementos, políticas, códigos y procedimientos del Modelo de Prevención de Delitos. Para ello, MAWDY CHILE pone a disposición de los Colaboradores y Terceros Relacionados, así como de cualquier contraparte con interés legítimo y que actúe de buena fe, un Canal de Denuncia para denunciar con las máximas garantías de confidencialidad y no represalias.

Los medios dispuestos por MAWDY CHILE para la realización de alguna denuncia o consulta ética, se encuentran en nuestra página web en el siguiente link: <https://www.mawdy.cl/canal-de-denuncias/>. Adicionalmente, el Sujeto Responsable Coordinador estará disponible para recibir denuncias o consultas, a las cuales deberá dar correcto curso conforme al procedimiento establecido.

Si alguien conoce o sospecha razonablemente que se ha producido un incumplimiento de cualquiera de las disposiciones o requisitos del Modelo (o es razonablemente probable que ocurra), deberá informar inmediatamente a su superior y al Sujeto Responsable Coordinador.

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	<b>MAWDY</b>
-------------------------	---------------------------------	--------------

MAWDY CHILE no tolerará ninguna forma de discriminación o represalia contra cualquiera que, actuando de buena fe, informe de cualquier incumplimiento a lo establecido en el Modelo de Prevención de Delitos.

### **6.2.2. Monitoreo y Auditoría.**

MAWDY CHILE contará con procesos tanto internos y externos de monitoreo y auditoría del Modelo de Prevención de Delitos.

Para cada uno de los controles identificados en la Matriz de Riesgos, se deberá establecer la evidencia o respaldo de su ejecución, lo cual será monitoreado por el Sujeto Responsable Coordinador de MAWDY CHILE, mediante el desarrollo de planes anuales. Por ello, para cada control se debe identificar:

- Nombre del Control;
- Descripción del Control;
- Actividad de Monitoreo;
- Nombre del Documento;
- Sujeto Responsable del Control;
- Frecuencia del Control;
- Naturaleza del Control;
- Nivel de Automatización; y
- Evidencia de Documentación.

Asimismo, se deberán realizar evaluaciones independientes de la adecuación, suficiencia y eficacia de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos, comunicando las eventuales deficiencias de forma oportuna a los Sujetos Responsables de aplicar las medidas correctivas, incluyendo los altos cargos de dirección y órganos de gobierno según corresponda. Para lo anterior, el Comité Operativo determinará planes anuales de auditoría respecto de los controles del MPD, para lo cual se elaborarán informes que detallarán las brechas y planes de mejora del MPD.

Por último, y en línea con los elementos del Modelo de Prevención de Delitos señalados en la Ley, MAWDY CHILE someterá su Modelo de Prevención de Delitos a la revisión por parte de un tercero independiente.

### **6.3. Respuesta.**

#### **6.3.1. Implementación de mecanismos de perfeccionamiento.**

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	
-------------------------	---------------------------------	---

El Sujeto Responsable Coordinador evaluará los resultados de las auditorías y procesos de revisión, tanto internos como externos, a objeto de identificar las observaciones relevantes respecto al Modelo de Prevención de Delitos.

En razón de los resultados del monitoreo efectuado al Modelo de Prevención de Delitos, el Sujeto Responsable Coordinador junto con el Comité Operativo determinarán los mecanismos de perfeccionamiento y actualización suficientes para poder establecer nuevas actividades de control y otras mejoras requeridas en aquellas actividades del Modelo de Prevención de Delitos observadas.

La responsabilidad de la implementación de las medidas correctivas corresponderá a cada área, bajo la vigilancia y en coordinación con el Sujeto Responsable Coordinador.

### **6.3.2. Sanciones disciplinarias.**

MAWDY CHILE aplicará diversas sanciones, atendida la gravedad del incumplimiento a cualquiera de los elementos del Modelo de Prevención de Delitos, considerando siempre los siguientes criterios:

- Las sanciones estarán en línea con los procedimientos internos de MAWDY CHILE, en especial del “Reglamento de Orden Higiene y Seguridad” de MAWDY CHILE.
- Las sanciones serán de carácter universal, siendo aplicables a la totalidad de individuos sin distinción.
- Las sanciones serán proporcionales al incumplimiento causado.

Se hace presente que las sanciones se encontrarán explicitadas en la documentación interna de MAWDY CHILE y son vinculantes para los Colaboradores, en especial en el Reglamento de Orden Higiene y Seguridad de la Compañía.

En el caso de los Terceros Relacionados, dichas sanciones estarán establecidas en los documentos que regulen la relación entre MAWDY CHILE y los Terceros Relacionados que podrán considerar, entre otras, la aplicación de multas, suspensión de la relación, término total o parcial de la relación.

## **6.4 Metodología para la gestión del riesgo penal**

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	<b>MAWDY</b>
-------------------------	---------------------------------	--------------

La adecuada implementación del Modelo de Prevención de Delitos, así como los distintos niveles de exposición de riesgos penales a que se encuentra MAWDY CHILE, deben ser periódicamente analizados y evaluados para asegurar su debida eficacia.

El proceso de gestión del riesgo penal es un proceso homogéneo que permite al Sujeto Responsable Coordinador de MAWDY CHILE realizar la indicada evaluación periódica para probar dicha implementación y eficacia y evaluar los riesgos penales a los que MAWDY CHILE se encuentra expuesta, identificar los procesos y actividades en cuyo ámbito pueden ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos, identificar y evaluar los controles implantados para evitar la comisión de dichos delitos y establecer una revisión de la efectividad del Modelo.

Para ello, se aplicará la metodología establecida por la Dirección Corporativa de Cumplimiento del Grupo MAPFRE, recogida en el documento “Proceso de gestión del riesgo de incumplimiento: Manual para el Responsable de Cumplimiento”.

Las principales fases de este proceso de gestión se detallan a continuación:

- Identificación del riesgo
- Evaluación del riesgo inherente
- Evaluación del riesgo residual
- Determinación de apetito de riesgo
- Conclusiones y plan de acción
- Seguimiento y mejora continua

Conforme a la indicada Metodología, el Sujeto Responsable Coordinador de MAWDY CHILE verificará periódicamente que los controles establecidos para mitigar los riesgos de comisión de delitos se encuentran vigentes y sean adecuados y suficientes.

## **7. Competencias de los órganos de gobierno y de gestión.**

Para la efectividad del Modelo de Prevención de Delitos, existen diversos intervinientes en MAWDY CHILE, quienes tienen distintos roles y responsabilidades. Entre dichos intervinientes se encuentran:

### a) Directorio:

Las funciones del Directorio en relación con el Modelo de Prevención de Delitos son las



Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	<b>MAWDY</b>
-------------------------	---------------------------------	--------------

siguientes:

- i. Designar y revocar al Sujeto Responsable Coordinador del Modelo de Prevención de Delitos.
- ii. Proveer al Sujeto Responsable Coordinador de los medios y facultades para el desempeño de sus funciones, entre los que se consideran los recursos y medios materiales e inmateriales necesarios para realizar adecuadamente sus labores. Lo anterior, incluye autorizar un presupuesto anual para el Sujeto Responsable Coordinador.
- iii. Dar acceso directo al Sujeto Responsable Coordinador, permitiendo que éste pueda reportar las medidas implementadas en el cumplimiento de su cometido, además de rendir cuenta de su gestión. El reporte deberá ser, a lo menos, anual.
- iv. Dar acceso al Sujeto Responsable Coordinador, directo y sin limitaciones, fuera de la esfera de sus competencias, a la información y documentación que maneja la Gerencia General, Directorio y en general la Alta Administración de MAWDY CHILE y el Grupo Mapfre. Lo anterior, para que el Sujeto Responsable Coordinador pueda informar adecuada, íntegra y oportunamente, por un medio idóneo, las medidas y planes implementados o a ser implementados y las brechas o contingencias detectadas en el cumplimiento de su cometido, así como para rendir cuenta de su gestión y reportar a lo menos, anualmente.
- v. Conocer las sanciones aplicadas, luego de las investigaciones realizadas por el Sujeto Responsable Coordinador o los Comité Corporativos de Auditoría y Cumplimiento y Comité de Ética, según corresponda.
- vi. Recibir y evaluar los informes de funcionamiento del Modelo de Prevención de Delitos, así como también los reportes que dan cuenta de la gestión administrativa remitidos de forma periódica por el Sujeto Responsable Coordinador.
- vii. Brindar apoyo al Sujeto Responsable Coordinador respecto a los incumplimientos al Modelo de Prevención de Delitos.
- viii. Aprobar el programa de evaluaciones periódicas por terceros independientes al Modelo de Prevención de Delitos de acuerdo a la propuesta realizada por el Sujeto Responsable Coordinador.
- ix. Aprobar los cambios y actualizaciones a la Matriz de Riesgos, los procedimientos, políticas, códigos y demás elementos que conforman el Modelo de Prevención de

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	
-------------------------	---------------------------------	---

Delitos, propuestos por el Sujeto Responsable Coordinador.

b) Comité Operativo:

El Comité de Operativo Local es el órgano sobre el que recae la supervisión directa de la gestión de la Unidad de Negocio de Asistencia, Servicios y Riesgos Especiales en el país. Es presidido por el máximo responsable ejecutivo de la Unidad y forman parte del mismo los directivos y demás participantes que sean propuestos por el CEO local.

El Comité Operativo impulsa todos los proyectos corporativos o locales necesarios para el cumplimiento de los objetivos, además de desarrollar y ejecutar las decisiones del Comité de Dirección Corporativo de MAWDY, mediante el ejercicio de sus funciones específicas, incluyendo aquellos relativos al monitoreo e implementación de mecanismos de perfeccionamiento y actualización suficientes para las actividades de control y otras mejoras requeridas en las actividades del Modelo de Prevención de Delitos.

c) Sujeto Responsable Coordinador del Modelo de Prevención de Delitos.

El Sujeto Responsable Coordinador es la persona designada por el Directorio que contará con la adecuada independencia respecto de las demás gerencias para efectos de acceder y reportar directamente al Directorio y al Gerente General con la finalidad de informar de sus hallazgos y rendir cuenta de su gestión.

Para el cumplimiento de su función, el Sujeto Responsable Coordinador estará dotado de facultades efectivas de dirección y supervisión y acceso directo a la administración de MAWDY CHILE para informarla oportunamente de las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido, para rendir cuenta de su gestión, a lo menos semestralmente, además de requerir la adopción de medidas necesarias para su cometido que pudieran ir más allá de su competencia.

El Directorio aprobará el presupuesto de forma anual para que el Sujeto Responsable Coordinador cuente con los recursos y medios materiales e inmateriales necesarios para realizar adecuadamente sus labores, en consideración al tamaño y capacidad económica de MAWDY CHILE.

Las funciones y obligaciones del Sujeto Responsable Coordinador consisten en:

- i. Velar por la implementación efectiva del Modelo de Prevención de Delitos, así como también por su debida evaluación y actualización.
- ii. Solicitar al Directorio los recursos, medios y facultades que permitan cumplir su

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	<b>MAWDY</b>
-------------------------	---------------------------------	--------------

función. Adicionalmente, podrá requerir la adopción de medidas necesarias para su cometido que pudieran ir más allá de su competencia.

- iii. Rendir cuenta de su gestión, al menos anualmente al Directorio, en relación con las medidas y planes implementados en el cumplimiento de su cometido y su gestión.
- iv. Apoyar a las diferentes áreas en el desarrollo, aplicación e implementación de políticas y procedimientos u otras actividades de control que se estime necesario para optimizar el Modelo de Prevención de Delitos.
- v. Requerir a las diferentes gerencias, áreas y unidades de negocios la entrega de respaldos de los controles implementados y aplicación de protocolos y procedimientos, a fin de analizar las evidencias, y en el caso de detectar observaciones, proponer a las mismas áreas los planes de acción y hacer seguimiento a los mismos.
- vi. Liderar el proceso de evaluaciones periódicas internas y por terceros independientes del Modelo de Prevención de Delitos y el proceso de perfeccionamiento y actualización a partir de tales evaluaciones.
- vii. Estar al tanto de las denuncias recibidas por comisión de los delitos de la Ley N°20.393 y, en el caso de ser necesario y así lo determinen los Comités Corporativos de Auditoría y Cumplimiento y Comité de Ética, según corresponda, realizar las investigaciones respectivas y/o requerir la adopción de medidas necesarias en relación a la efectiva implementación del Modelo de Prevención de Delitos.
- viii. Proponer cambios y actualizaciones a la Matriz de Riesgos, los procedimientos, políticas, códigos y demás elementos que conforman el Modelo de Prevención de Delitos.
- ix. Efectuar el seguimiento de las debilidades detectadas en las denuncias, a fin de fortalecer el control interno de MAWDY CHILE.
- x. Diseñar y proponer el plan de capacitación del Modelo de Prevención de Delitos.
- xi. Resolver por medios formales, las consultas relacionadas a cualquier tema que diga relación al Modelo de Prevención de Delitos.
- xii. Diseñar, disponer, difundir y mantener operativo el Canal de Denuncias para la recepción de denuncias y consultas, tanto internamente como externamente, donde

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	<b>MAWDY</b>
-------------------------	---------------------------------	--------------

cualquier Colaborador, un Tercero Relacionado o bien un tercero, podrá canalizar las denuncias o consultas de manera anónima o no, por las infracciones a las normas del Modelo de Prevención de Delitos o por las inquietudes éticas que pueda tener.

- xiii. Proponer modificaciones y actualizaciones al Modelo de Prevención de Delitos cuando se produzcan incorporaciones de nuevos delitos en la Ley, o bien cuando las circunstancias lo requieran.

d) Sujetos Responsables de Controles específicos:

Los Sujetos Responsables de Controles se encuentran definidos en la Matriz de Riesgo y tienen las siguientes funciones:

- i. Velar por la implementación efectiva del Modelo de Prevención de Delitos y de los controles de lo que es responsable, así como también por su debida evaluación y actualización.
- ii. Solicitar al Sujeto Responsable Coordinador los recursos, medios y facultades que permitan cumplir su función.
- iii. Rendir cuenta de su gestión, en relación al Modelo de Prevención de Delitos, planes y controles implementados, a lo menos semestralmente, al Sujeto Responsable Coordinador.
- iv. Apoyar al Sujeto Responsable Coordinador en el desarrollo, aplicación e implementación de políticas, procedimientos y controles que se estime necesario para optimizar el Modelo de Prevención de Delitos.
- v. Apoyar el proceso de evaluaciones periódicas internas y por terceros independientes del Modelo de Prevención de Delitos y el proceso de perfeccionamiento y actualización a partir de tales evaluaciones.
- vi. Proponer cambios y actualizaciones a la Matriz de Riesgos, los procedimientos, políticas, códigos y demás elementos que conforman el Modelo de Prevención de Delitos.
- vii. Apoyar al Sujeto Responsable Coordinador del Modelo de Prevención de Delitos en el diseño y ejecución del plan de capacitación del Modelo de Prevención de

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	<b>MAWDY</b>
-------------------------	---------------------------------	--------------

Delitos.

e) Gerentes y representantes:

- i. Apoyar al Sujeto Responsable Coordinador asegurando su acceso irrestricto a la información y a las personas necesarias para la coordinación y ejecución de las actividades del Modelo de Prevención de Delitos.
- ii. Informar al Sujeto Responsable Coordinador de cualquier situación observada que tenga relación al incumplimiento de la Ley 20.393 y el Modelo de Prevención de Delitos.
- iii. Contribuir a la difusión del Modelo de Prevención de Delitos y de la figura del Sujeto Responsable Coordinador, generando y participando en acciones de comunicación, capacitación y compromiso, con el fin de promover una cultura de cumplimiento que parta desde su máximo líder.

f) Colaboradores de MAWDY CHILE:

- i. Cumplir con los procedimientos, políticas, códigos y demás normas que conforman el Modelo de Prevención de Delitos.
- ii. Revisar periódicamente, mantenerse actualizado y participar de las capacitaciones que imparta la Compañía respecto al Modelo de Prevención de Delitos.
- iii. Comunicar o denunciar cualquier conducta que revista o pudiera revestir posibles delitos establecidos en la Ley N°20.393, la Ley N° 21.595 o incumplimiento a lo dispuesto en el Modelo de Prevención de Delitos.

g) Terceros Relacionados de MAWDY CHILE:

- i. Cumplir con los procedimientos, políticas, códigos y demás normas que conforman el Modelo de Prevención de Delitos.
- ii. Revisar periódicamente y mantenerse actualizado respecto del Modelo de Prevención de Delitos de MAWDY CHILE.
- iii. Comunicar o denunciar cualquier conducta que revista o pudiera revestir posibles delitos establecidos en la Ley N°20.393, la Ley N° 21.595 o incumplimiento a lo dispuesto en el Modelo de Prevención de Delitos.

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	<b>MAWDY</b>
-------------------------	---------------------------------	--------------

- iv. Dar acceso irrestricto a la información y a las personas necesarias para que MAWDY CHILE pueda verificar el cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos.

## 8. Evaluación del Modelo de Prevención de Delitos por Terceros Independientes

Las actividades de supervisión, seguimiento y verificación periódica permiten a MAWDY CHILE obtener una visión general de su Modelo de Prevención de Delitos, con el objeto de adoptar las acciones correctivas que sean necesarias para su eficacia y adecuación.

De acuerdo a lo establecido en la Ley N°20.393 de conformidad esta ha sido modificada por la Ley N° 21.595, este documento será revisado y evaluado periódicamente por terceros independientes de acuerdo a la frecuencia que determine el Directorio de la Compañía según las necesidades, el objeto social, giro, tamaño, complejidad, recursos y a las actividades que desarrolla.

En consideración a los resultados de la supervisión del Modelo de Prevención de Delitos, el Sujeto Responsable Coordinador deberá proponer actualizaciones y ajustes a los distintos elementos que conforman el Modelo de Prevención de Delitos para su aprobación por el Directorio.

Además de los resultados de la supervisión del Modelo de Prevención de Delitos, se consideran como elementos para tomar en cuenta en su mejora continua:

- Pronunciamientos de la autoridad.
- Cambios normativos relacionados al Modelo de Prevención de Delitos.
- Cambios en la orgánica de MAWDY CHILE (ej: cambio de estructura de propiedad u organigrama).
- Cambios en el tipo de industria o negocios que desarrolla MAWDY CHILE.
- Posibles infracciones relevantes de la normativa interna que se hayan puesto de manifiesto.

## 9. Registro y custodia

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	<b>MAWDY</b>
-------------------------	---------------------------------	--------------

- Las declaraciones, autorizaciones, aprobaciones, análisis, antecedentes, aceptaciones, actas, actos, contratos, políticas, procedimientos, códigos, registros y otros antecedentes que configuren el Modelo de Prevención de Delitos que sean necesarios para su implementación, evaluación, aplicación de controles y otros relacionados a su implementación efectiva podrán realizarse, modificarse, registrarse, custodiarse y tratarse en cualquier formato, sea físico, digital o mixto.
- Los documentos y otros actos podrán ser suscritos con firma física o firma electrónica simple o avanzada.
- El Sujeto Responsable Coordinador determinará libremente los mecanismos que permitan llevar un adecuado registro y custodia de todos los antecedentes necesarios para la implementación efectiva del Modelo de Prevención de Delitos, por cualesquiera medios, siempre que ofrezcan seguridad que no podrá haber intercalaciones, supresiones o cualquier otra adulteración que pueda afectar la fidelidad de dichos registros o antecedentes y un adecuado orden de los mismos.

## 10. Instrumentos generales de prevención MAPFRE S.A.

MAWDY CHILE es una filial de MAWDY Worldwide Digital Assistance, Unidad de Asistencia del Grupo MAPFRE con sede en España. Por lo anterior, MAWDY CHILE es la Unidad de Asistencia en Chile del Grupo MAPFRE, entidad multinacional compuesta por las filiales de MAPFRE S.A.

Conforme a lo expuesto, MAPFRE S.A. ha implementado un conjunto de protocolos, procedimientos, políticas, y controles para identificar, prevenir y detectar los riesgos de comisión de conductas delictivas en el contexto de sus actividades y operaciones, las que deben ser adecuadamente incorporadas en la normativa interna de todas las entidades que forman parte del Grupo MAPFRE, y debidamente ajustadas conforme la legislación respectiva de cada país.

En este sentido, MAPFRE S.A. cuenta con los siguientes instrumentos de prevención, aplicables a todas las entidades del Grupo MAPFRE, sobre el que se estructura y desarrolla el sistema de control y prevención establecido en este Modelo de Prevención de Delitos.

### 10.1 Modelo de tres líneas de defensa

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	
-------------------------	---------------------------------	---

MAPFRE S.A. tiene adoptado para la gestión de los riesgos el modelo de las tres líneas de defensa:

1. Una primera línea de defensa constituida por los empleados, la dirección y las áreas operativas, de negocio y de soporte que son responsables de mantener un control efectivo en las actividades que desarrollan como parte inherente de su trabajo del día a día. Son, por tanto, los que asumen los riesgos y los responsables de diseñar y aplicar los mecanismos de control necesarios para mitigar los riesgos asociados a los procesos que llevan a cabo y para garantizar que los riesgos no sobrepasen los límites establecidos.
2. Una segunda línea de defensa integrada por las funciones clave de gestión de riesgos, actuarial y cumplimiento y otras funciones de aseguramiento, quienes aseguran el funcionamiento de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos.
3. Una tercera línea de defensa constituida por Auditoría Interna, que realiza la evaluación independiente de la adecuación, suficiencia y eficacia de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos, comunicando las eventuales deficiencias de forma oportuna a las partes responsables de aplicar las medidas correctivas, incluyendo los altos cargos de dirección y órganos de gobierno según corresponda.

## 10.2 Cuerpo Normativo: Políticas, normas y procedimientos de MAPFRE S.A.:

---

Las políticas, normas y procedimientos que se enumeran a continuación corresponden al régimen normativo establecido y aprobado por MAPFRE S.A. e imperativamente aplicable a todas las compañías que integran el Grupo MAPFRE, en cuanto su calidad de filiales.

### 1. Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo MAPFRE (“Principios Institucionales”).

Principios aprobados por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. Constituyen el marco mínimo de cumplimiento para todas las compañías que integran el Grupo y sus respectivos órganos de gobierno, cuya implementación local es imperativa, debiendo reflejarse los Principios Institucionales en las respectivas normativas internas y actuaciones de las compañías.

### 2. Estatutos Sociales.



Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	
-------------------------	---------------------------------	---

Los estatutos sociales de MAPFRE S.A. se regulan los procesos de adopción de decisiones de los órganos de gobierno estatutarios y se establecen normas relativas al control y a la supervisión de las actividades y operativa de las entidades del Grupo.

### **3. Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE S.A.**

En el Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE S.A. se regula el funcionamiento de su Consejo de Administración y de otros órganos estatutarios. De acuerdo con este reglamento, el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. se responsabiliza de que todas las actividades empresariales del Grupo se desarrollen de acuerdo a los Principios Institucionales.

### **4. Código Ético y de Conducta.**

Aprobado por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. y directorio de la respectiva entidad del Grupo. Está inspirado en los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos del Grupo MAPFRE y tiene por objeto reflejar los valores corporativos y los principios básicos que deben guiar la actuación de las entidades del Grupo y de las personas que la integran.

### **5. Canal de Consultas y Denuncias relativas al Código Ético y de Conducta.**

Este canal permite que cualquier Colaborador del Grupo que tenga dudas sobre la aplicación del Código Ético de Conducta, o que observe una situación que pudiera suponer un incumplimiento o vulneración de cualquiera de los principios y normas éticas o de conducta establecidas en el mismo, pueda comunicarlo confidencialmente al Comité de Ética.

### **6. Canal de Denuncias Financieras y Contables.**

Este canal permite que cualquier Colaborador del Grupo pueda comunicar al Comité de Auditoría y Cumplimiento de MAPFRE S.A., de forma confidencial, las irregularidades de potencial trascendencia financiera y contable que advierta en el seno de la respectiva compañía.

### **7. Reglamento Interno de Conducta (R.I.C.).**

El Reglamento Interno de Conducta regula las normas específicas de actuación que deben conocer y cumplir todos los Colaboradores del Grupo en relación con los valores emitidos por MAPFRE S.A.

### **8. Políticas y Normas Corporativas.**

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	
-------------------------	---------------------------------	---

Las compañías del Grupo MAPFRE cuentan con diversas políticas y normas que regulan aspectos concretos en determinadas materias corporativas, entre las que, a título de ejemplo, se encuentran las siguientes:

- Política de Gobierno Corporativo.
- Política Fiscal Corporativa.
- Política de Gestión de Conflictos de Interés con Altos Cargos de Representación y Dirección.
- Política de Comunicación con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto y de Comunicación de Información Económico-Financiera, No Financiera y Corporativa.
- Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades.
- Políticas de Salud y Bienestar y de Prevención de Riesgos Laborales.
- Política Corporativa de Seguridad y Privacidad.
- Política Corporativa de lucha contra el fraude.
- Política de Selección de Consejeros.
- Norma de Compras y Procedimiento General de Compras.
- Norma sobre la contratación de servicios de consultoría estratégica y/o desarrollo corporativo o de negocio.
- Norma de aprobación de Patrocinios.
- Política de Medio Ambiente.
- Política de Respeto a las Personas.
- Política relativa al procedimiento para análisis de potenciales adquisiciones, enajenaciones y otras operaciones de reestructuración societaria.
- Política Anticorrupción.
- Política de Derechos Humanos.
- Política de Sostenibilidad Corporativa

## 9. Informes de Auditorías Internas y Externas.

Las entidades del Grupo cuentan con la obligación de realizar informes de auditorías internas y externas relativos a (i) la efectividad de las políticas, procedimientos y controles establecidos, (ii) la evaluación y verificación de los estados financieros y

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	
-------------------------	---------------------------------	---

demás información financiera y contable de la entidad respectiva, (iii) el debido cumplimiento de la legislación y demás normativa aplicable, (iv) entre otros.

## 10. Formación continua.

MAPFRE S.A. cuenta con un modelo global de formación que se organiza a través de Escuelas de Conocimiento de la Universidad Corporativa, bajo las que se reúnen los programas formativos que se desarrollan a nivel global y local. Bajo la modalidad e-learning se imparten, entre otros, cursos sobre el Código Ético y de Conducta y normas de control interno (cuyo alcance son todos los Colaboradores), acciones de formación en auditoría y un curso específico sobre la función de cumplimiento, que tiene por finalidad dar a conocer la naturaleza, objetivos y responsabilidades de esta función, visualizando la importancia que ello reviste para minimizar el riesgo legal y de incumplimiento al que las compañías del Grupo están expuestas.

## 11. Política de Sostenibilidad Corporativa.

Para MAPFRE S.A., la estrategia de sostenibilidad se basa en:

- Encontrar un equilibrio a medio y largo plazo entre los desafíos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) y definir cómo éstos afectan a las empresas del Grupo y a los grupos de interés con los que se relaciona; y
- Gestionar el impacto de las empresas del Grupo en la sociedad e identificar las oportunidades de desarrollo sostenible, para crear valor compartido con los grupos de interés y con la sociedad en general.

## 12. Principios de Actuación de MAPFRE S.A.

MAPFRE S.A. ha asumido los siguientes principios de actuación, que son transversales a toda la organización y constituyen la base para construir un compromiso global con la sostenibilidad y el desarrollo sostenible del Grupo:

- Cumplimiento de la legalidad vigente y prevención de la corrupción;
- Buen gobierno;
- Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés;
- Compromiso con la transparencia;
- Compromiso con los Derechos Humanos;
- La diversidad;
- Responsabilidad fiscal;
- Conservación y promoción del Medio Ambiente;

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	
-------------------------	---------------------------------	---

- Promoción de la responsabilidad social;
- Gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza; y
- Compromiso con la inversión responsable.

### 13. Relaciones con Inversores.

MAPFRE S.A. cuenta con un canal de comunicación permanente con sus accionistas, a efectos de atender sus consultas y peticiones de información. A dichos efectos, se pone a su disposición una dirección de correo electrónico, un número de teléfono gratuito y el formulario de consultas de la página web corporativa [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com).

### 14. Página web corporativa.

MAPFRE S.A. hace públicas a través de la página web corporativa [www.mapfre.com](http://www.mapfre.com), de modo inmediato, todas las comunicaciones realizadas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a otros organismos oficiales y cualquier otra información de publicación obligatoria, así como las políticas de gobierno corporativo y toda aquella información que considere conveniente difundir a clientes, accionistas e inversores. En dicha página se dispone también de un formulario que permite recibir consultas y peticiones de accionistas e inversores, tanto particulares como institucionales. A su vez, la página web corporativa [www.mawdy.com](http://www.mawdy.com) incluye un botón de acceso a la página web corporativa de MAPFRE S.A. para facilitar el acceso a la información indicada previamente y que sea pertinente a las Unidades de Asistencia.

### 15. Otras normas y procedimientos.

- Normas de funcionamiento del canal de denuncias financieras y contables;
- Protocolo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso;
- Normas para la Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo;
- Norma de Gastos;
- Norma de Uso de Internet;
- Política de Comunicación;
- Política de Marketing Digital;
- Guía de estrategia en Redes Sociales y Guía de uso de medios y Redes Sociales;

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	
-------------------------	---------------------------------	---

- Reglamento para la solución de conflictos entre las sociedades del Grupo MAPFRE y los usuarios de sus servicios financieros;
- Política de Promoción, Selección y Movilidad;
- Política de Remuneraciones de los Consejeros de MAPFRE S.A.; y
- Política de Dividendos.

### 10.3. Gobierno Interno MAPFRE S.A.

---

El gobierno corporativo de MAPFRE S.A. es el conjunto de principios y normas que garantizan una adecuada organización, gestión y control corporativo. Incluye un modelo de dirección que permite asegurar que las decisiones más relevantes en todos los niveles se analicen en profundidad, antes y después de su ejecución, por el conjunto de los equipos directivos. El gobierno corporativo de MAPFRE S.A., se encuentra descentralizado en sus filiales, conforme la siguiente manera:

#### A) Órganos de administración y supervisión

MAPFRE S.A. cuenta con los siguientes órganos de administración y supervisión, que realizan principalmente labores de control y seguimiento:

##### 1. Junta General de Accionistas

La Junta General es el máximo órgano de gobierno de cada una de las sociedades pertenecientes al Grupo MAPFRE. Su convocatoria y el régimen de celebración de sus reuniones se ajustarán a lo previsto en la ley, en los estatutos de cada sociedad y, en el caso de MAPFRE S.A., en el reglamento correspondiente.

##### 2. Consejo de Administración de MAPFRE S.A.

Órgano superior de administración y supervisión del Grupo (el "Consejo de Administración").

##### 3. Órganos delegados del Consejo de Administración de MAPFRE S.A.

- Comisión Delegada: órgano delegado del Consejo de Administración, pudiendo ejercer todas las facultades que a dicho consejo le corresponden, excepto aquellas que sean indelegables en virtud de la ley

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	
-------------------------	---------------------------------	---

o por indicación expresa de los estatutos sociales de MAPFRE S.A. o del Reglamento del Consejo de Administración.

- Comité de Auditoría y Cumplimiento: órgano encargado de supervisar el control interno del Grupo MAPFRE, incluyendo los procesos de auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos. Tiene, asimismo, la función de supervisar el cumplimiento de la normativa interna y externa, especialmente de los códigos internos de conducta, de las normas y procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo, así como formular propuestas para su mejora.
- Comité de Nombramientos y Retribuciones: órgano delegado del Consejo de Administración para el desarrollo coordinado de la política de designación y retribución de los Consejeros y Altos Directivos del Grupo.
- Comité de Riesgos y Sostenibilidad: órgano encargado de apoyar y asesorar al Consejo de Administración en la definición y evaluación de las políticas de riesgos del Grupo. Asimismo, conoce y valora los métodos y herramientas de gestión de riesgos, realizando el seguimiento de los modelos aplicados en cuanto a sus resultados y validación.

## B) Órganos de dirección

### 1. **Comité Ejecutivo de MAPFRE S.A.**

El Comité Ejecutivo es el órgano que, por encargo del Consejo de Administración, ejerce la supervisión directa de la gestión de las Unidades de Negocio y Áreas Corporativas, y garantiza la actuación coordinada de las mismas.

### 2. **Comité de Transformación e Innovación**

El Comité de Transformación e Innovación es el órgano que, en dependencia del Comité Ejecutivo, tiene capacidad de decisión sobre todas las iniciativas que guarden relación con la transformación e innovación dentro del Grupo MAPFRE

### 3. **Comité de Dirección Regional**

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	
-------------------------	---------------------------------	---

El Comité de Dirección Regional es el órgano sobre el que recae la (i) supervisión directa de la gestión de las Unidades de Negocio en la región, a excepción de la unidad de reaseguro, y (ii) el impulso de todos los proyectos corporativos globales o regionales.

#### 4. **Comités de Dirección de las Unidades de Negocio de Reaseguro, de Global Risks y de Asistencia, Servicios y Riesgos Especiales**

El Comité de Dirección de cada una de las referidas Unidades de Negocio, de gestión centralizada, es el órgano sobre el que recae la supervisión directa de la gestión de cada una de ellas a nivel global, así como el impulso de todos sus proyectos globales.

#### 5. **Comités de Dirección de filiales aseguradoras**

El Comité de Dirección Local es el órgano sobre el que recae la supervisión directa de la gestión de la Unidad de Negocio de Seguros en el país. Es presidido por el máximo responsable ejecutivo de la filial y forman parte del mismo los directivos que el Comité de Dirección Regional apruebe, a propuesta del CEO local.

### C) **Otros Comités**

MAPFRE S.A. cuenta además con otros órganos no directivos, que desempeñan funciones relevantes para la adecuada gestión de las actividades del Grupo MAPFRE:

#### 1. **Comité de Ética**

Tiene como objetivo garantizar la aplicación del Código Ético y de Conducta, así como su supervisión y control de su cumplimiento. Dispone de las siguientes facultades:

- Consultivas: resolver las consultas de interpretación de los principios y las pautas de actuación contenidas en el Código Ético y de Conducta y asesorar sobre la forma de actuar en determinadas situaciones.

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	
-------------------------	---------------------------------	---

- Resolutivas: analizar y resolver las denuncias por incumplimiento del Código Ético y de Conducta.
- Vigilancia: velar por el cumplimiento del Código Ético y de Conducta, y proponer la actualización de su contenido para ajustarlo a los cambios que se produzcan en la Compañía, el mercado, la sociedad y la legislación.
- Promotoras: difundir y promocionar entre los empleados los valores y las normas de actuación que se establecen en el Código Ético y de Conducta.

## 2. Comité de Sostenibilidad Corporativo

Comité que se configura como un órgano interno, con funciones ejecutivas y facultades de información, asesoramiento y propuesta en materia de sostenibilidad, de conformidad con las competencias atribuidas en su reglamento interno de funcionamiento. Es el órgano encargado de reportar periódicamente al Consejo de Administración y/o al órgano delegado que corresponda, sobre el grado de avance del cumplimiento de la Política de Sostenibilidad y de la estrategia de sostenibilidad. Asimismo, entre sus competencias, lleva a cabo la tarea de realizar el seguimiento de las iniciativas internacionales de sostenibilidad y los compromisos adquiridos por MAPFRE S.A. en cada momento, así como de evaluar y proponer, en su caso, al órgano correspondiente, la adhesión de nuevas iniciativas relacionadas con este ámbito de actuación, que sean relevantes para el Grupo MAPFRE.

## 3. Comité de Seguridad y Medio Ambiente

Es el máximo órgano ejecutivo de la Organización de Seguridad y Medio Ambiente y vela para que los objetivos y necesidades empresariales gobiernen la actividad de la Función de Seguridad y Medio Ambiente Corporativa, y garantiza que sea contemplada como un elemento constituyente de los procesos de negocio corporativos.

## 4. Comité Global de Negocios

Comité encargado de analizar el desarrollo de los negocios aseguradores y de servicios de MAPFRE S.A., del cumplimiento de los planes establecidos y de proponer acciones de corrección y mejora de los mismos.



Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	
-------------------------	---------------------------------	---

## 5. Comité de Política de Suscripción

Comité encargado, junto al Comité Global de Negocio, de la correcta aplicación de la Política de Suscripción, analizando y proponiendo normas operativas de exclusión sobre cuestiones ESG en los procesos de suscripción de las operaciones de seguros del Grupo MAPFRE. Entre las diferentes funciones de este Comité está la comprobación del cumplimiento de los compromisos en materia de suscripción por parte de las compañías del Grupo MAPFRE.

## 6. Comité de Adquisiciones de MAPFRE S.A.

Interviene, dirige y coordina los trabajos que han de realizarse en cada proceso de adquisición o desinversión, tales como la valoración técnica, el desarrollo del *due diligence* (se realizan exhaustivos procedimientos de diligencia debida de potenciales socios comerciales, también en materia de corrupción y soborno), la negociación de los contratos y el cierre de la operación.

Opera, además, como órgano consultivo, aportando su valoración a los órganos de gobierno competentes en la toma de decisión final sobre esa adquisición o desinversión.

Su actuación está presidida por los siguientes objetivos: (i) rigor en el proceso de una potencial adquisición; (ii) eficiencia en los recursos aplicados a las operaciones de adquisición; (iii) objetividad en la información y en las valoraciones; (iv) estudio previo de las posibles consecuencias de las adquisiciones; y (v) seguimiento y evaluación posterior sobre el cumplimiento de las estimaciones.

## 7. Comité Riesgos Penales

Para el funcionamiento eficaz del Modelo es necesario el seguimiento continuado del mismo. Con este fin se hace fundamental disponer de un Comité Corporativo que permita reaccionar de manera adecuada ante la posible materialización de un riesgo penal, al que las entidades del Grupo MAPFRE en CHILE se adhieren a estos efectos.

Este Comité se constituye como un órgano que permite al Grupo MAPFRE actuar diligentemente ante un posible incumplimiento del modelo siguiendo un procedimiento de actuación ante posibles actividades sospechosas. Se reunirá

Función de Cumplimiento	Modelo de Prevención de Delitos	<b>MAWDY</b>
-------------------------	---------------------------------	--------------

siempre que se considere necesario o así lo requiera cualquiera de sus miembros. Su Reglamento de funcionamiento u otros procedimientos que desarrollen su actuación son aprobados por el Comité de Auditoría y Cumplimiento de MAPFRE S.A.

## 8. Sistema de Control Interno

MAPFRE S.A., ha establecido un sistema apropiado de control interno acorde a su organización, con una estructura adecuada y mecanismos apropiados de información a todos los niveles de cada entidad perteneciente al Grupo MAPFRE.

## 11. Controversias por aplicación Modelo de Prevención de Delitos

MAWDY CHILE, al ser la Unidad de Asistencia en Chile del Grupo MAPFRE, se encuentra afecta al conjunto de protocolos, procedimientos, controles y políticas de MAPFRE S.A. establecidos para identificar, prevenir y detectar los riesgos de comisión de delitos. En particular, en lo que dice relación con las políticas, éstas son debidamente actualizadas y adaptadas conforme la legislación nacional, y además son autorizadas por el Directorio de MAWDY CHILE.

En este sentido, en caso de cualquier duda o controversia en cuanto a la interpretación y/o cumplimiento que se produzca entre la regulación normativa de MAPFRE S.A. y regulación interna de MAWDY CHILE, prevalecerá el cumplimiento de la legislación y norma nacional.

## 12. Aprobación y Vigencia

El presente Modelo ha sido aprobado por el Directorio de MAWDY CHILE en su reunión celebrada el 28 de Agosto de 2024 y podrá ser modificado con la finalidad de mantener en todo momento un debido control sobre las actividades de MAWDY CHILE que permita minimizar la comisión de los riesgos penales a los que se refiere.

A propuesta del Sujeto Responsable Coordinador de MAWDY CHILE, este documento "Modelo de Prevención de Delitos" deberá ser revisado y aprobado por el Directorio con

<b>Función de Cumplimiento</b>	<b>Modelo de Prevención de Delitos</b>	<b>MAWDY</b>
--------------------------------	--	--------------

una periodicidad al menos anual, teniendo en cuenta i) los cambios relacionados con las actividades objeto de control, ii) las modificaciones organizativas internas, iii) los posibles cambios de la normativa aplicable en cada momento que tengan directa relación con el Modelo, así como iv) aquellas posibles infracciones relevantes de la normativa interna que se hayan puesto de manifiesto.