

## POLÍTICA DE CONTINUIDADE DO NEGÓCIO

**CÓDIGO:** CAP 10

**VIGÊNCIA:** 02/2025 a 02/2026

**APROVAÇÃO CA:** 27/02/2025

### OBJETIVOS

Por meio desta Política, estabelece-se o marco global para o desenvolvimento, documentação, implementação, teste, revisão e melhoria contínua dos Planos de Continuidade de Negócios na MAPFRE e de seus Sistemas de Gestão, incluindo os diferentes elementos vinculados à continuidade da atividade em matéria TIC e seguindo um enfoque baseado no risco, de modo que:

- Permitem, por meio da realização de Análise de Impacto no Negócios (BIA, em sua sigla em inglês), estimar preliminarmente as possíveis repercussões, danos e perdas que possam implicar um incidente disruptivo que afete os processos de negócio da companhia. O BIA permitirá avaliar o impacto potencial desses incidentes mediante critérios quantitativos e qualitativos, levando em consideração as funções identificadas com críticas e os recursos que as suportam.
- Possibilitem uma resposta adequada e oportuna diante da materialização de um risco de segurança com características catastróficas, que provoque a indisponibilidade de algum dos seus componentes essenciais para as atividades do Grupo: pessoas, edifícios e escritórios, tecnologia, informação e fornecedores.
- Reduza a repercussão das possíveis catástrofes para as atividades de negócio, garantindo que os dados e funções essenciais sejam preservados ou, se isso não for possível, que eles sejam recuperados, oportuna e progressivamente, até a volta à normalidade.
- Permitam, após a ocorrência de um incidente disruptivo, a recuperação das funções identificadas como críticas e o restabelecimento das demais atividades normais de negócio, cumprindo com os objetivos de tempos e pontos de recuperação definidos no BIA. Estes objetivos poderão variar dependendo da natureza do incidente e da criticidade das operações afetadas.
- Garantem que as atividades podem ser operadas adequadamente durante um período de tempo suficiente, de acordo com as necessidades do negócio e até que o funcionamento normal tenha sido restaurado.
- Contribuam para a melhoria contínua das capacidades de resiliência operacional da companhia, mediante a realização de testes anuais que permitam comprovar o correto funcionamento das estratégias implantadas e que ajudem na identificação de áreas de melhoria.

### ALCANCE

Partes Interessadas

### ÁREA GESTORA

Diretoria Corporativa de Segurança

## DIRETRIZES

A Política de Continuidade do Negócio baseia-se no conjunto de princípios e compromissos expostos a seguir:

1. A proteção e segurança das pessoas é a primeira premissa e o objetivo prioritário, tanto em situação normal como em situação de crise derivada de um desastre.
2. A nomeação de representantes das diversas áreas com a devida experiência e conhecimento, para que participem ativamente no desenvolvimento, documentação, implementação, teste, revisão, atualização e melhoria contínua dos Planos de Continuidade do Negócios e de seus Sistemas de Gestão.
3. O desenvolvimento e implementação dos Planos de Continuidade do Negócios pelas empresas do Grupo, levando em consideração as áreas e departamentos internos, prestadores e serviços empregando sistemas, recursos e procedimentos adequados e disponibilizados. Os Planos de Continuidade de Negócios incluirão as disposições, planos, procedimentos e mecanismos específicos, adequados e documentados destinados a garantir a continuidade da atividade em matéria TIC, articulados através das estratégias de recuperação associadas à indisponibilidade da tecnologia.
4. O aproveitamento das sinergias geradas e as lições aprendidas no desenvolvimento e implantação dos Planos de Continuidade do Negócios e quaisquer outros planos no âmbito da segurança nas entidades do Grupo, contemplando os meios e recursos comuns dispostos pela MAPFRE.
5. A adoção de medidas razoáveis para a continuidade operacional dos processos e atividades, incluindo a resiliência operacional digital, de acordo com a criticidade deles estabelecida pela Organização.
6. A inclusão de critérios de segurança, privacidade e confiabilidade que garantam de forma razoável a continuidade dos serviços críticos fornecidos por terceiros, no caso da terceirização.
7. A elaboração de procedimentos de comunicação de crises apropriados dentro dos Planos de Continuidade de Negócios, que garantam a transmissão de informação relevante e oportuna. Estes procedimentos devem cobrir:
  - A comunicação interna para todo o pessoal, diferenciando as mensagens destinadas às pessoas envolvidas na resposta e recuperação das mensagens direcionadas ao restante da equipe.
  - A comunicação externa, de modo a possibilitar sua execução adequada, assim como o fornecimento oportuno de informações a todas as partes interessadas pertinentes.
8. A comunicação das responsabilidades e dos procedimentos pertinentes para todo o pessoal com competência no âmbito da Continuidade do Negócios, por meio de atividades de conscientização e treinamento, bem como a divulgação desta Política ao pessoal da Organização. Os conteúdos a serem divulgados incluirão os procedimentos de escalonamento dos incidentes que possam ocorrer, considerando tanto sua natureza quanto o cenário de indisponibilidade que possam causar.

9. Um marco de referência que sirva para o estabelecimento dos objetivos de Continuidade do Negócio dentro de um Sistema de Gestão que, cumprindo com os requisitos legislativos, regulamentares e dos principais padrões na matéria, contemple a realização de revisões, testes e atualizações dos Planos de Continuidade do Negócio de maneira periódica. Essas revisões e atualizações levarão em consideração as lições aprendidas com as crises e incidentes acontecidos, devendo ser realizadas (i) diante de mudanças significativas na infraestrutura tecnológica, (ii) como consequência dos resultados obtidos após a execução dos testes ou (iii) derivados do surgimento de novas ameaças. Tudo isso como parte de um processo que permita avaliar regularmente a eficácia das medidas de continuidade implementadas e que garanta a melhoria contínua das capacidades de resiliência operacional da Organização.
10. A disposição permanente em colaborar com as autoridades em caso de desastre ou necessidade, como parte do espírito de serviço que norteia todas as atuações da MAPFRE e da responsabilidade para com a sociedade onde desenvolve a sua atividade.

## RESPONSABILIDADES

O Comitê de Segurança, Crise e Resiliência do GRUPO é o órgão responsável por impulsionar e dirigir o desenvolvimento, implantação, evolução e melhoria contínua dos Planos de Continuidade de Negócio nas entidades do GRUPO MAPFRE, bem como por decidir e coordenar as atividades de implantação, manutenção e melhoria do Sistema de Gestão de Continuidade de Negócio. As atuações anteriores permitirão proteger e reduzir a probabilidade de ocorrência e impacto de eventos de desastre ou catástrofe, bem como preparar-se, responder e recuperar-se das interrupções que possam ocorrer, inclusive aquelas com impacto no ambiente TIC.

Conforme o impacto potencial estimado pelo Comitê após avaliar o incidente, decidirá a conveniência ou não da ativação sem demora dos Planos de Continuidade e outros planos de ação complementares que possa determinar, incluindo os planos de comunicação de crise. Tudo isso com o objetivo de proporcionar uma resposta centralizada, oportuna e eficaz aos incidentes e limita seus possíveis efeitos adversos.

Também, esse Comitê assume a liderança e o controle da Gestão das Crises envolvendo várias entidades do GRUPO ou que por suas características tenham um alcance maior ao contemplado nos PCN das diversas entidades, isto é, que tenham repercussões multientidade e afetem mais de uma região, requeiram investimentos econômicos extraordinários que superem o âmbito das entidades/unidades, o que tenham o potencial para afetar de maneira relevante a posição competitiva e/ou a reputação do GRUPO MAPFRE.

Além disso, estabelecerá o momento em que a situação de crise for finalizada e retornará à normalidade. Esta volta à normalidade poderá ser realizada de forma progressiva, dependendo do impacto e da eficácia das medidas adotadas.

O Comitê de Segurança, Crise e Resiliência do GRUPO também será o encarregado de zelar pelo cumprimento, divulgação e revisão periódica desta Política.

Por outro lado, o Conselho de Administração da MAPFRE S.A será responsável por aprovar, supervisionar e revisar periodicamente a aplicação da presente política.

Os demais papéis e responsabilidades associados à gestão da Continuidade do Negócio são definidos de forma detalhada no Escopo de Governança de Gestão de Crise e Continuidade do Negócio da MAPFRE.

## ATUALIZAÇÃO

A presente Política de Continuidade de Negócios será revisada anualmente, levando em consideração os resultados dos testes realizados, as recomendações derivadas dos controles de auditoria ou as revisões que possam ocorrer por parte dos órgãos supervisores.