



## CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

## ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES
4. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN ÉTICA, TRANSPARENTE Y SOCIALMENTE RESPONSABLE
  - 4.1. Cumplimiento de legalidad vigente
  - 4.2. Respeto y salvaguarda de los Derechos Humanos
  - 4.3. Responsabilidad Social
  - 4.4. Respeto al medio ambiente
  - 4.5. Confidencialidad de la información y protección de datos de carácter personal
  - 4.6. Marca, Imagen y Reputación Corporativa
  - 4.7. Propiedad Intelectual e Industrial
5. NORMAS DE CONDUCTA EN LAS RELACIONES CON Y ENTRE LOS EMPLEADOS
  - 5.1. Respeto a las personas
  - 5.2. Igualdad de oportunidades y no discriminación
  - 5.3. Conciliación vida laboral y personal
  - 5.4. Compromiso y cooperación en el trabajo, eficiencia y desarrollo profesional
  - 5.5. Salud, Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales
  - 5.6. Recursos y medios para el desarrollo de la actividad profesional
6. NORMAS DE CONDUCTA EN LAS RELACIONES CON TERCEROS
  - 6.1. Relaciones con los clientes
  - 6.2. Información a los accionistas
  - 6.3. Relaciones con proveedores y empresas colaboradoras
  - 6.4. Relaciones con los competidores
  - 6.5. Relaciones con gobiernos y autoridades
  - 6.6. Relaciones con los socios
  - 6.7. Obsequios, atenciones y regalos
  - 6.8. Conflictos de interés
  - 6.9. Anticorrupción, soborno
  - 6.10. Transparencia de la información
  - 6.11. Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo
7. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

## **1. OBJETO**

El Código Ético y de Conducta contiene una recopilación sistematizada de los principios orientadores y de las normas reguladoras del comportamiento de MAPFRE y de las personas que la integran en el marco de su actividad profesional y de las relaciones que, a causa de esa actividad, mantienen entre sí o con terceros, todo ello con el fin de que su actuación no solo se ajuste a la legalidad vigente, sino que responda a exigentes estándares de profesionalidad, integridad y sentido de la responsabilidad.

Su contenido se complementa con las políticas, las normas y los procedimientos internos de MAPFRE a los que el propio Código se remite.

## **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El Código y las normas que lo complementan se aplican a los empleados y directivos de las sociedades del Grupo MAPFRE, a los miembros de los órganos de administración de dichas sociedades y a quienes, por mantener una relación de colaboración estrecha o permanente con MAPFRE, se adhieran o queden sometidos al cumplimiento de las normas que les afecten o que resulten de obligado cumplimiento a causa de la naturaleza o finalidad de sus actividades.

Se procurará que los proveedores, contratistas y demás personas que mantengan relaciones profesionales con MAPFRE conozcan los aspectos del Código que les afecten y, en cuanto sea necesario y dependa de MAPFRE, se les demandará un comportamiento acorde con los principios y normas establecidos en el mismo.

Por MAPFRE o el Grupo MAPFRE debe entenderse el conjunto de entidades mercantiles integrado por MAPFRE S.A. y sus sociedades dependientes.

Las expresiones “personas que forman parte de la empresa”, “empleados y directivos”, “empleados”, “profesionales que trabajan para MAPFRE”, etc. utilizadas para designar a las personas obligadas por las normas del Código deben entenderse de forma extensiva, como referencia genérica a todos los que, de acuerdo con este artículo, se incluyen en su ámbito subjetivo de aplicación.

Se dará al Código la máxima difusión y estará disponible en la web y en la intranet de MAPFRE.

## **3. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES**

MAPFRE, cuya visión es ser la aseguradora global de confianza y tiene como misión actuar como un equipo que trabaja para avanzar constantemente en el servicio y para desarrollar la mejor relación con clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y la Sociedad, aspira a que su actuación se fundamente en los valores que la caracterizan como empresa: solvencia, integridad, vocación de servicio, innovación para el liderazgo y compromiso de equipo.

La integridad, entendida como exigencia de actuación ética, socialmente responsable y generadora de compromisos a largo plazo, se incluye entre los valores esenciales de MAPFRE y forma parte de los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos aprobados formalmente por el Consejo de Administración de su empresa matriz.

#### **4. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN ÉTICA, TRANSPARENTE Y SOCIALMENTE RESPONSABLE**

Entre estos principios, que constituyen el fundamento último de las normas incluidas en este Código, se incluye el siguiente:

- **Actuación ética, transparente y socialmente comprometida**, como reconocimiento de la función y responsabilidad que corresponde a las entidades privadas en el adecuado desarrollo y progreso de la Sociedad. Además, debe garantizarse el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relaciona y con los de la Sociedad en general. Ello implica:
  - a) Cumplimiento estricto de las leyes y contratos y de las obligaciones que de ellos se derivan, así como de los buenos usos y prácticas mercantiles.
  - b) Respeto a los derechos y compromisos adquiridos con quienes participan como socios o accionistas de las distintas sociedades que integran MAPFRE.
  - c) Equidad en las relaciones con consejeros, directivos, empleados, delegados, agentes y colaboradores. Ello exige objetividad en su selección y promoción, retribución y condiciones de colaboración adecuadas y razonables, y no discriminación por razón de raza, ideología política, creencias religiosas, sexo o condición social.
  - d) Compromiso de transparencia y veracidad en las ofertas de productos y servicios, y en las informaciones que se facilitan a los accionistas, clientes y público en general, así como la búsqueda de la excelencia permanente en la prestación de los servicios contratados.
  - e) Desarrollo de negocios y actividades sostenibles en el tiempo y respetuosos con el entorno, el medio ambiente y el interés social.

El respeto recíproco y la consideración plena a los derechos y valores humanos rigen en MAPFRE las relaciones con y entre las personas.

##### **4.1. Cumplimiento de la legalidad vigente**

Entre los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos de MAPFRE figura el compromiso de dar *cumplimiento estricto a las leyes y contratos y a las obligaciones que de ellos se derivan, así como a los buenos usos y prácticas mercantiles*.

La efectiva observancia de este principio exige que todos los que forman parte de MAPFRE se identifiquen con él, se esfuercen por conocer la normativa relativa a sus actividades profesionales y se esmeren por cumplirla en cuanto les sea de aplicación, atendiendo no solo a su tenor literal sino también a su espíritu y finalidad. Del mismo modo deberán actuar en lo que se refiere a los usos y buenas prácticas mercantiles, así como a las obligaciones de naturaleza contractual, considerando que hacer honor a lo pactado y dar cumplimiento, de buena fe y con prontitud, a los compromisos adquiridos es, además de un elemental deber de justicia, garantía de nuestra credibilidad como empresa.

## **4.2. Respeto y salvaguarda de los Derechos Humanos**

MAPFRE está adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas, y, consecuentemente, empeñada en que los diez principios que lo integran sean respetados escrupulosamente en el seno de su organización.

Ello implica que, dentro de su ámbito de influencia, ha de actuar decididamente en favor de la defensa de los derechos humanos contenidos en la “Carta Internacional de Derechos Humanos”, y asegurarse de que ninguna de las empresas integradas en su grupo sea responsable, por acción o por omisión, de cualquier forma de vulneración de esos derechos.

Igualmente, y en lo que respecta a los principios relacionados más específicamente con la protección de los derechos de los trabajadores, la adhesión de MAPFRE al Pacto Mundial nos compromete directamente con el respeto, la defensa y la protección de los Derechos Humanos en los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y en la Declaración de Principios Fundamentales y Derechos del Trabajo, todos ellos recogidos en la Política de Responsabilidad Social Corporativa de MAPFRE.

Por ello, MAPFRE se obliga, y las personas que la integran deben contribuir a que estas obligaciones se cumplan de forma estricta, a:

- a) Evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas.
- b) Rechazar el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio.
- c) Respetar la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva de sus empleados, así como el papel y las responsabilidades que competen a la representación de los trabajadores de acuerdo con la legalidad vigente en cada país.
- d) Ofrecer un empleo digno.
- e) Implantar procedimientos de supervisión, que permitan identificar con la debida diligencia, posibles situaciones de riesgo de vulneración de los derechos humanos, y establecer mecanismos para prevenir y mitigar dichos riesgos.

## **4.3. Responsabilidad Social**

Consciente de la función y responsabilidad que corresponde a las entidades privadas en el adecuado desarrollo y progreso de la sociedad, MAPFRE trata de actuar de forma socialmente responsable, y se propone, como aspiración permanente, conciliar los objetivos de la empresa con los legítimos intereses de los denominados “grupos de interés” con los que se relaciona (empleados, accionistas, clientes, proveedores, etc.) o en los que impacta su actividad. Los criterios de actuación de MAPFRE en este campo se recogen en su Política de Responsabilidad Social Corporativa, documento que recoge los criterios generales y las normas de actuación que todos los directivos y empleados deben conocer y aplicar de manera efectiva en el desarrollo de sus tareas profesionales.

## **4.4. Respeto al medio ambiente**

El desarrollo de negocios y actividades sostenibles en el tiempo y respetuosos con el entorno, el medio ambiente y el interés social forman parte de los principios básicos de

actuación de MAPFRE.

MAPFRE tiene establecida una Política Medioambiental, en la que se definen, como criterios básicos, la integración en el negocio de políticas protectoras del medio ambiente, el desarrollo de actuaciones de gestión medioambiental y la promoción de la responsabilidad medioambiental.

Es obligación de todos los profesionales que trabajan para MAPFRE seguir las directrices de la empresa en esta materia, esforzarse en minimizar el impacto medioambiental de sus actividades y utilizar los equipos, las instalaciones y los medios de trabajo de la forma más eficiente posible.

Asimismo, los responsables de las relaciones con contratistas o empresas colaboradoras externas, les transmitirán la necesidad de alinearse con estos principios y les exigirán el cumplimiento de los procedimientos y requisitos medioambientales que procedan en cada caso.

#### **4.5. Confidencialidad de la información y protección de datos de carácter personal**

##### *Confidencialidad de la información*

MAPFRE tiene una Normativa sobre Seguridad de la Información cuyo objetivo es preservar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información, y establecer procedimientos para la elección y el manejo de contraseñas, el tratamiento de la documentación, y el uso del correo electrónico y de los ficheros temporales.

La información es propiedad de la empresa y su seguridad compete a todos los profesionales que trabajan para MAPFRE, quienes están obligados a protegerla y a desarrollar sus actividades siguiendo las normas y procedimientos de seguridad establecidos, y evitar cualquier riesgo, interno o externo, de acceso no consentido, manipulación o destrucción, tanto intencionado como accidental.

Los profesionales que trabajan para MAPFRE no utilizarán la información de la que dispongan para fines distintos de los que, por razón de su actividad laboral o profesional, justifican su acceso a la misma.

El incumplimiento de esta obligación, constituye siempre una trasgresión del deber de lealtad y reviste especial gravedad cuando afecta a información de carácter confidencial.

A estos efectos, se considera confidencial la información que se califique como tal de forma expresa, aquella que por su naturaleza, trascendencia o significado resulte razonable entender como confidencial y cualquier otra cuya divulgación pueda causar perjuicios a cualquiera de las empresas del Grupo MAPFRE.

En particular la información relativa a clientes, accionistas, empleados, proveedores, planes estratégicos, información financiera, comercial, estadística, legal o de índole similar debe ser considerada confidencial y tratada como tal. También debe considerarse confidencial la información relativa a terceros de la que la persona afectada tenga conocimiento en razón de su relación con MAPFRE. En caso de duda, cualquier información debe considerarse confidencial mientras no se indique lo contrario.

El deber de secreto no afecta a la información que la persona afectada deba hacer pública o comunicar a terceros en cumplimiento de una obligación legal o contractual o en el desempeño de las funciones propias de su cargo.

En caso de extinción de su relación con MAPFRE, la persona afectada, sin perjuicio de continuar obligada por el deber de guardar confidencialidad, habrá de devolver los informes, datos, documentos, archivos informáticos y soportes de todo tipo que obren en su poder en razón de su cargo o de su actividad en MAPFRE con independencia de que la información que contengan sea o no confidencial.

Todos los empleados y directivos de MAPFRE deben adquirir el compromiso de preservar la confidencialidad de la información mediante la firma de la cláusula establecida al efecto.

Cualquiera que tenga conocimiento o indicios razonables de que se está produciendo o existe riesgo de que se produzca un uso indebido de información confidencial, deberá comunicarlo a su superior jerárquico o al Comité de Ética

#### Protección de datos de carácter personal

MAPFRE cumple la legislación vigente en materia de protección de datos en cada uno de los países en donde desarrolla su actividad, y ha establecido procedimientos y medidas para proteger la confidencialidad y garantizar la correcta utilización de la información relativa a personas físicas identificadas o identificables (nombre, apellidos, edad, datos de salud, imagen, sonido, datos económicos, etc.).

#### Normativa específica relativa a los valores cotizados

Específicamente, las conductas en esta materia relacionadas con los mercados de valores se encuentran recogidas en el Reglamento Interno de Conducta relativo a los Valores Cotizados Emitidos por MAPFRE, donde se detallan, entre otros, el tratamiento y salvaguarda de la información privilegiada y la comunicación de hechos relevantes, todo ello con el fin de evitar cualquier práctica de abuso de mercado expresamente prohibida, como el uso de información privilegiada o la manipulación de cotizaciones o conductas contrarias a la libre y correcta formación de precios en los mercados de valores.

### **4.6. Marca, Imagen y Reputación Corporativa**

Entre los bienes intangibles de la empresa ocupan un lugar preminente la marca, la imagen y la reputación corporativa.

Siendo conscientes de ello, todos los profesionales que trabajan para MAPFRE deben evitar cualquier conducta que pueda causar daño a la imagen de la empresa y, en consecuencia, abstenerse de utilizar su nombre, marca o signos distintivos para fines diferentes de los autorizados por la empresa o permitir que, como consecuencia de una actuación realizada a título personal o sin las debidas autorizaciones, se perjudique o menoscabe la reputación de MAPFRE.

Los empleados y directivos han de tener autorización expresa para intervenir en nombre de MAPFRE o participar en razón de su cargo o relación con MAPFRE en cualquier foro o medio público (medios de comunicación, redes sociales, jornadas profesionales, seminarios y cualquier otro evento que pueda tener difusión pública).

La actuación en redes sociales deberá ajustarse a los procedimientos y medidas de seguridad establecidas en la Política de Actuación en Medios y Redes Sociales.

La inscripción, registro, participación o colaboración en redes sociales, foros o blogs en Internet y las opiniones o manifestaciones que se realicen en esos medios se efectuarán de manera que quede claro que se hacen a título exclusivamente personal. En ningún caso se utilizará la imagen, el nombre o las marcas de MAPFRE.

#### **4.7. Propiedad Intelectual e Industrial**

Las profesionales que trabajan para MAPFRE deben respetar la propiedad intelectual y los derechos o licencias de uso de los que sea titular la empresa en relación a cursos, proyectos, programas y sistemas informáticos, manuales, videos, conocimientos, procesos y, en general, cualquier obra o trabajo creado o desarrollado en MAPFRE, ya sea como consecuencia de su actividad profesional o de terceros, limitando su uso única y exclusivamente al ejercicio de dicha actividad profesional.

Asimismo, respetarán los derechos de propiedad intelectual e industrial que ostenten cualesquiera terceros ajenos al Grupo. En particular, no utilizarán en MAPFRE ningún programa, manual, documentación o información de cualquier tipo perteneciente a terceros sin la debida autorización.

### **5. NORMAS DE CONDUCTA EN LAS RELACIONES CON Y ENTRE LOS EMPLEADOS**

#### **5.1. Respeto a las personas**

El respeto a los demás, base del entendimiento entre los seres humanos, debe caracterizar la conducta de empleados y directivos.

Todos ellos están obligados a tratar de forma respetuosa a compañeros, superiores y subordinados, y deben contribuir a crear un clima laboral en el que prevalezca la cordialidad y en el que en modo alguno tenga cabida la intimidación o las actitudes de prepotencia.

En la Política de Respeto a las Personas de MAPFRE se prohíbe cualquier comportamiento violento u ofensivo hacia los derechos y dignidad de las personas o que suponga acoso, abuso de autoridad, intimidación o falta de respeto y consideración.

La empresa impulsa iniciativas concretas para hacer efectiva esta política y dispone de un Protocolo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso. Todos los empleados y directivos deben conocerlo y adoptar las medidas necesarias para garantizar su cumplimiento efectivo.

#### **5.2. Igualdad de oportunidades y no discriminación**

MAPFRE asume el compromiso de establecer los mecanismos precisos para que no se produzca ningún tipo de discriminación por razón de sexo, raza, ideología, religión, orientación sexual, edad, nacionalidad, discapacidad, cultura, por la pertenencia o afiliación sindical, por tener la condición de representante legal de los trabajadores o por cualquier otra característica personal, física o social

Todos los empleados y directivos deben contribuir a la consecución de los objetivos establecidos en la Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades de MAPFRE.

De manera especial, quiénes intervengan en procesos de contratación, selección o



promoción profesional deben actuar con objetividad y basar sus decisiones exclusivamente en la valía profesional y en el rendimiento de la persona evaluada, evitando comportamientos condicionados por prejuicios o que impliquen discriminación o favoritismo, todo ello conforme a lo establecido en la Políticas de Promoción, Selección y Movilidad y en la Política de Remuneraciones de MAPFRE.

### **5.3. Conciliación vida laboral y personal**

MAPFRE considera que una política activa y estructurada en materia de igualdad y conciliación, favorece la productividad y facilita el equilibrio entre el ámbito laboral y el personal y familiar de todos los trabajadores.

A tal efecto, declara su compromiso de impulsar iniciativas que, en desarrollo de esa política, supongan avances efectivos.

Todos los empleados y, especialmente quienes desempeñen funciones de dirección, deberán facilitar que las personas de sus equipos puedan disfrutar sin restricciones de las medidas de conciliación establecidas en MAPFRE.

### **5.4. Compromiso y cooperación en el trabajo, eficiencia y desarrollo profesional**

MAPFRE aspira a que todos los empleados conozcan y compartan los objetivos estratégicos de la empresa y colaboren activamente en su consecución.

Para conseguir este objetivo los empleados y directivos deben recibir información general sobre los planes estratégicos del Grupo, y, en particular, sobre las iniciativas que incidan más directamente en las tareas que desempeñan.

MAPFRE debe proveer los medios precisos para el adecuado desempeño de las tareas y para la consecución de las metas profesionales de quienes forman parte de la empresa, y los empleados y directivos deben utilizar esos medios de manera eficiente con espíritu de colaboración y sentido de la responsabilidad.

MAPFRE promoverá la formación de sus empleados. Los programas de formación, orientados a facilitar la consecución de los objetivos del Grupo, contribuirán a hacer efectiva la igualdad de oportunidades y fomentarán el desarrollo de la carrera profesional de los empleados. Por su parte, éstos deben implicarse en su desarrollo profesional, esforzarse por mejorar su capacitación, actualizando permanentemente sus conocimientos, y contribuir a que los demás compartan y se beneficien de su formación y experiencia.

### **5.5. Salud, Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales**

La salud y la seguridad, elementos clave del bienestar de los trabajadores y de sus familias, son también factores esenciales que contribuyen de forma decisiva a mejorar la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de la empresa.

En MAPFRE la salud y el bienestar de los empleados, constituye un aspecto estratégico dentro de las políticas de Recursos Humanos y de Responsabilidad Social Corporativa y cuenta con una Política de Salud y Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales cuyos objetivos generales son:

- Conseguir un entorno de trabajo saludable y de bienestar que permita a todos los empleados desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y sociales.
- Alcanzar un nivel óptimo en la seguridad laboral más allá del mero cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

Para ello, MAPFRE se compromete a integrar la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud y el bienestar en el conjunto de las actividades y decisiones de la empresa, en todos los niveles de la organización, y a seguir un modelo de gestión de “Empresa Saludable”, acorde con las actuales directrices internacionales (Red Europea de Promoción de la salud en el trabajo (ENWHP) y OMS), sustentado en un proceso de mejora continua.

## **5.6. Recursos y medios para el desarrollo de la actividad profesional**

Los empleados y directivos deben utilizar los medios que la empresa pone a su disposición (teléfono, ordenador, correo electrónico, acceso a Internet, servicios de mensajería, etc.) para la realización de sus actividades profesionales, y abstenerse de realizar cualquier uso de carácter particular no autorizado por la empresa.

Asimismo, deben hacer un uso adecuado de los bienes y activos de MAPFRE, preservar su integridad y evitar que sufran daños o se deterioren por causas ajenas al desgaste o uso ordinario.

Los gastos de viaje, de representación, de formación, de uso de vehículo particular y de desplazamiento, así como el uso de tarjetas de crédito corporativas, deben ajustarse a los criterios y pautas establecidos en la Norma de Gastos.

Salvo autorización expresa, no está permitida la utilización de las instalaciones, recursos y medios de MAPFRE para realizar actividades, remuneradas o no, que no estén relacionadas directa o indirectamente con el negocio de MAPFRE o la actividad laboral de sus empleados.

Las aplicaciones y recursos informáticos deben utilizarse con arreglo a criterios de seguridad y eficiencia, excluyendo cualquier uso inadecuado, ilícito o contrario a las normas e instrucciones de la empresa. Los usuarios deben actuar con plena responsabilidad siendo conscientes de que estos recursos no se ponen a su disposición para usos ajenos al profesional, no se deben utilizar para comunicaciones privadas, y de que su contenido puede ser inspeccionado o supervisado por MAPFRE en el desempeño proporcionado de sus funciones de control, cuyo ejercicio no debe ser obstaculizado o limitado invocando expectativas o derechos a la privacidad.

Si los medios y recursos indicados permitiesen el acceso a sistemas informáticos de terceros, dicho acceso se limitará a lo estrictamente necesario para el desarrollo de la actividad profesional, y se realizará adoptando las medidas de seguridad precisas para evitar cualquier daño o deterioro de los sistemas, así como el borrado, alteración o supresión sin la debida autorización, de los datos, la información o los documentos obrantes en los mismos.

## **6. NORMAS DE CONDUCTA EN LAS RELACIONES CON TERCEROS**

### **6.1. Relaciones con los clientes**

MAPFRE se preocupa permanentemente por mejorar la oferta y la calidad de sus productos y servicios, así como por establecer relaciones de confianza y respeto mutuo con los clientes.

Todas las personas que trabajan para MAPFRE deben tener como prioridad conseguir que, en todo lo que de ellos dependa, los clientes reciban un trato atento y esmerado y un servicio de la máxima calidad que se caracterice por la eficacia, la prontitud y el rigor en el cumplimiento de los compromisos adquiridos y de las obligaciones que se deriven de los contratos suscritos.

La excelencia en el servicio exige un constante esfuerzo por atender y entender al cliente, anticiparse a sus necesidades e intentar satisfacerlas, ofreciéndole, con información clara y veraz, los productos y servicios que le resulten más beneficiosos y que mejor se adecuen a sus necesidades.

Se evitarán las prácticas comerciales que supongan facilitar información incompleta, ambigua o engañosa o que por acción u omisión, puedan inducir a error al cliente con respecto a las características de los productos o a su idoneidad. Es contrario a la política de MAPFRE realizar actividades publicitarias o utilizar métodos de comercialización que omitan información relevante para el cliente o que, por cualquier otra causa, puedan considerarse engañosos.

Las personas que intervengan en la función comercial en ningún caso antepondrán sus intereses a los de la empresa y del cliente.

### **6.2. Información a los accionistas**

MAPFRE S.A., entidad cotizada en bolsa y cabecera del Grupo MAPFRE, tiene establecida una Política de Comunicación con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto basada en los siguientes principios:

- Estricto cumplimiento, en tiempo y forma, de las obligaciones de comunicación e información legalmente establecidas, así como de las recomendaciones de gobierno corporativo en esta materia.
- Veracidad y transparencia de la información comunicada.
- Puesta a disposición de los accionistas de cauces adecuados de comunicación para el ejercicio de su derecho de información.

### **6.3. Relaciones con proveedores y empresas colaboradoras**

MAPFRE se propone que los proveedores y colaboradores externos, en la medida en que tengan una relación continuada y estrecha con la empresa, mantengan principios y políticas de actuación análogos en lo esencial a los establecidos en el Código, y rehusará relacionarse, incluso con carácter ocasional, con aquéllos cuya conducta resulte incompatible con esos principios.

Los empleados y directivos que participen en procesos de selección de proveedores y empresas colaboradoras deberán:

- Aplicar rigurosamente los procedimientos y reglas establecidos en la Norma de Compras teniendo especialmente presente que la selección y contratación de productos o servicios debe realizarse mediante un procedimiento equitativo y con arreglo a criterios técnicos, profesionales y económicos de carácter objetivo.
- Rechazar y, bajo ninguna circunstancia, solicitar incentivos, comisiones, gratificaciones, favores o ventajas y evitar cualquier comportamiento que pueda ser considerado inapropiado o ilícito.

Los proveedores y empresas colaboradoras podrán dirigirse confidencialmente al Comité de Ética cuando entiendan que las prácticas de los empleados de MAPFRE no se ajustan a lo establecido en este Código.

#### **6.4. Relaciones con los competidores**

La empresa y sus empleados deberán esmerarse por no incurrir en ninguna conducta de competencia ilícita o desleal o que incumpla la legislación de defensa de la competencia.

En las relaciones con empresas competidoras se deberá evitar cualquier conversación, entendimiento o acuerdo que tenga relación con servicios, productos, precios, clientes o mercados y se actuará siempre de acuerdo a la normativa interna sobre la materia y con las indicaciones de MAPFRE.

En el marco de los deberes de lealtad que han de presidir las relaciones con los competidores se prohíbe de forma expresa cualquier actuación o práctica comercial o publicitaria engañosa, agresiva o denigratoria de la competencia y cualquier actuación contraria a la buena fe o que, por cualquier otra causa, pueda considerarse desleal o ilícita.

#### **6.5. Relaciones con gobiernos y autoridades**

MAPFRE desarrolla sus actividades empresariales con pleno respeto a la normativa vigente, a los organismos reguladores y a todas las autoridades de los países en los que opera, manteniéndose neutral con respecto a las distintas opciones políticas.

MAPFRE no realiza ningún tipo de contribución en favor de campañas de signo político ni financia o hace donaciones a partidos políticos o a sus representantes o candidatos.

Los empleados que en ejercicio de sus derechos participen en actividades políticas lo harán siempre a título estrictamente personal y evitarán que sus actividades en ese campo se atribuyan o asocien a MAPFRE.

Con la finalidad de poder determinar la existencia de eventuales incompatibilidades, los empleados de MAPFRE informarán a sus superiores jerárquicos de su aceptación de cualquier cargo público o político.

## **6.6. Relaciones con los socios**

Las relaciones de MAPFRE con sus socios deben basarse en la lealtad e integridad de sus respectivas prácticas, la transparencia en la información, el espíritu de colaboración y la obtención de beneficio mutuo.

En consecuencia, los empleados de MAPFRE deberán actuar ante los socios respetando estos principios de respeto, ambiente favorable y trabajo en equipo.

MAPFRE promoverá entre sus socios el conocimiento de esta norma ética y de conducta y la adopción de pautas consistentes con la misma.

## **6.7. Obsequios, atenciones y regalos**

Los empleados y directivos de MAPFRE no podrán, en su condición de tales o en razón de su actividad profesional, solicitar o aceptar, ni directa ni indirectamente, obsequios, comisiones, descuentos, invitaciones u otro tipo de ventajas o favores de proveedores, clientes o de cualquier persona o entidad relacionada o que pretenda relacionarse con MAPFRE.

Sin perjuicio de la generalidad de lo anterior, pueden aceptarse las atenciones o regalos de mera cortesía o de valor simbólico o reducido que cumplan de forma simultánea los requisitos siguientes:

- No sean contrarios a los principios de actuación ética y de transparencia adoptados por MAPFRE.
- No perjudiquen la imagen o la reputación de MAPFRE.
- Estén permitidos tanto por la legislación y la normativa interna aplicable de cada país como por los usos y costumbres locales.
- No consistan en cantidades de dinero o valores y bienes fácilmente liquidables en metálico.
- Sean entregados o recibidos de forma transparente y con carácter ocasional, en virtud de una práctica comercial o uso social de cortesía generalmente aceptado, o consistan en objetos o atenciones con un valor simbólico o económicamente irrelevante y, en todo caso, inferior a 150 euros (o su equivalente en la divisa que corresponda) o a la cuantía específica establecida, en su caso, en relación con un país concreto, límites aplicables a períodos de seis meses y en relación con cada proveedor, cliente o persona o entidad relacionada.

Si un empleado recibe un obsequio que supera el importe máximo establecido deberá informar a su superior jerárquico, quien decidirá si procede su devolución o, en su caso, el destino que deba dársele.

En caso de duda sobre si resulta procedente aceptar un regalo o una invitación se debe exponer la situación al superior y actuar con arreglo a sus indicaciones. Si no fuera posible hacerlo de ese modo, o el responsable también tuviese dudas, se podrá plantear el caso ante el Comité de Ética.

Los obsequios que se realicen en nombre de MAPFRE se caracterizan por estar

destinados a promover la imagen de marca de la empresa y se realizarán única y exclusivamente por los empleados expresamente autorizados para ello en las condiciones establecidas en la Norma de Gastos. Por tanto, y fuera de lo previsto en la norma citada, en el ámbito de su actividad profesional los empleados no podrán ofrecer, de forma directa o indirecta, regalos, servicios o cualquier otra clase de favor a clientes, proveedores, socios o a cualquier otra persona o entidad que mantenga o pueda mantener relaciones con la empresa.

## **6.8. Conflictos de interés**

Los conflictos de interés aparecen cuando los intereses personales de los empleados o de personas vinculadas con los mismos, de forma directa o indirecta, son contrarios o entran en colisión con los intereses de MAPFRE, interfieren en el cumplimiento recto de sus deberes y responsabilidades profesionales o les involucran a título personal en alguna transacción u operación económica de la empresa.

Los empleados de MAPFRE deberán actuar lealmente en defensa de los intereses de la empresa y abstenerse de participar en cualquier actividad profesional o personal que pueda dar lugar a un conflicto de interés con su trabajo en MAPFRE. En particular, no participarán ni influirán en los procedimientos para la contratación de productos o servicios con sociedades o personas con que las que tengan algún vínculo personal o económico ni darán trato o condiciones de trabajo especiales a personas con las que tengan esa relación. Asimismo, se abstendrán de representar a la empresa o de intervenir o influir en la toma de decisiones sobre asuntos en los que, directa o indirectamente, ellos mismos, o personas vinculadas a ellos tuvieran interés personal o vínculo económico.

Son personas vinculadas quienes tengan esa condición en virtud de las disposiciones legales aplicables a la situación de conflicto que corresponda. Igualmente tendrán la consideración de personas vinculadas el cónyuge o las personas con análoga relación de afectividad, los ascendientes, descendientes y hermanos del propio empleado y de su cónyuge o persona con análoga relación de afectividad, los cónyuges de los ascendientes, descendientes y hermanos del empleado y las sociedades controladas, directa o indirectamente, por el empleado o persona a él vinculada, por sí o por persona interpuesta, o en las que el empleado o persona a él vinculada ejerza un cargo de administración o dirección o reciba emolumentos de cualquier tipo.

Los empleados que pudieran verse afectados por un conflicto de interés lo comunicarán, previamente a cualquier toma de decisión sobre el asunto de que se trate, a la Dirección de su empresa a través de su superior jerárquico, a fin de que se adopten las medidas necesarias para evitar que su imparcialidad pueda verse comprometida. El empleado deberá abstenerse de realizar cualquier actuación al respecto hasta haber obtenido la correspondiente contestación a su consulta.

## **6.9. Anticorrupción, soborno**

La corrupción y el soborno aparecen cuando los empleados hacen uso de prácticas no éticas para la obtención de algún beneficio o ventaja para la empresa, para ellos mismos o para terceros.

MAPFRE está en contra de prácticas no éticas dirigidas a influir de forma inapropiada sobre la actuación y voluntad de las personas para obtener ventajas o beneficios. Tampoco permite que otras personas o entidades puedan utilizar esas

prácticas con sus empleados. La Política Anticorrupción de MAPFRE establece las normas básicas y el marco para prevenir y detectar prácticas corruptas en las operaciones relacionadas con las actividades del Grupo.

Los empleados no podrán solicitar o aceptar ni tampoco prometer, ofrecer o hacer, directa o indirectamente, obsequios, pagos, invitaciones, comisiones, compensaciones, favores o ventajas, de cualquier tipo para obtener una contraprestación o para tratar de influir de manera inapropiada en sus relaciones comerciales o profesionales con entidades públicas o privadas, funcionarios públicos, empleados, directivos o administradores de empresas u organismos públicos o de empresas privadas, organizaciones y partidos políticos, políticos o candidatos a cargos públicos.

En caso de obsequios de cortesía se estará a lo previsto en el apartado 6.7. de este Código y en la normativa interna sobre la materia.

Los empleados deberán informar a la empresa a través de su superior jerárquico o del Comité de Ética, de cualquier caso de corrupción o de intento de corrupción que conozcan o sobre el que tengan algún indicio razonable.

#### **6.10. Transparencia de la información**

La confianza depositada en MAPFRE por los diferentes grupos de interés, se basa en la información transparente, veraz y completa que la empresa proporciona en todos los ámbitos de su actividad.

Todos los empleados deben asegurarse de que la información que facilitan, tanto interna como externamente, es precisa, clara y veraz, y en ningún caso proporcionarán, a sabiendas, información incorrecta, incompleta, inexacta o que pueda inducir a error al que la recibe.

Toda la información, financiera o no, que se comunique a los accionistas, a los mercados en los que coticen las acciones de MAPFRE, a los entes reguladores de dichos mercados y a las Administraciones Públicas, será veraz y completa y comunicada en los plazos y demás requisitos establecidos en las normas aplicables y principios generales de funcionamiento de los mercados y de buen gobierno que el Grupo MAPFRE tenga asumidos. En particular, la solicitud de cualesquiera subvenciones, ayudas o fondos de las Administraciones Públicas se tramitará con aplicación de los indicados principios de veracidad y transparencia en cuanto al cumplimiento de las condiciones requeridas para su concesión y con estricta aplicación de los importes recibidos en tal concepto a los fines o actividades para los que la subvención, ayuda o fondos hayan sido concedidos.

Este principio de transparencia y veracidad de la información será también de aplicación en la comunicación interna.

Los empleados que introduzcan cualquier tipo de información en los sistemas informáticos de MAPFRE, deben velar porque ésta sea rigurosa y fiable. En particular, todas las transacciones económicas de MAPFRE deberán ser reflejadas con claridad y precisión en los registros, sistemas y/o archivos correspondientes, asegurando la adecuada custodia y conservación de la información en los plazos previstos en la ley. Especialmente, las cuentas anuales reflejarán fielmente la realidad económica, financiera y patrimonial de la entidad a la que se refieran de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas internacionales de información financiera que sean aplicables y estarán a disposición de los auditores internos y externos de la entidad.

## **6.11. Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo**

MAPFRE tiene establecidas políticas, procedimientos y órganos de control interno adecuados para prevenir y evitar operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo que todos los empleados y agentes de MAPFRE deben conocer y aplicar.

Las citadas políticas y procedimientos establecen controles específicos sobre aquellas operaciones complejas o de naturaleza o importe inusual, o que no tengan un propósito económico o lícito aparente o que presenten indicios de simulación o fraude. Por ejemplo, y entre otras muchas, las realizadas en efectivo o con cheques al portador, o a través de entidades bancarias domiciliadas en paraísos fiscales o territorios no cooperantes, por terceros ajenos al contrato o en las que no sea posible identificar a sus titulares.

Todos los empleados y agentes de las entidades del Grupo MAPFRE obligadas por la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo reciben formación específica en la materia (con distinto grado de profundidad en función del nivel de riesgo en la materia de las actividades que desarrollan), con detalle de la manera de proceder en el caso de detectarse alguna operación sospechosa.

Asimismo, el manual que recoge las políticas y procedimientos de prevención internos establecidos en el Grupo así como los catálogos ejemplificativos de operaciones que puedan estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo para entidades aseguradoras y para empresas de servicios de inversión se encuentran permanentemente accesibles a través de la Intranet de MAPFRE.

En el caso de que se detecte o de que se sospeche o dude de que una operación puede encubrir o ser utilizada como medio de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, deberán informar a su superior jerárquico (empleados), al director de la oficina directa o al director de medios (agentes) o directamente a la Unidad Técnica de Prevención de Blanqueo (en ambos casos), siguiendo el procedimiento detallado en la normativa interna citada.

## **7. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA**

Los principios y criterios de actuación contenidos en el presente Código Ético y de Conducta son de obligado cumplimiento para todas las personas sometidas a su ámbito de actuación.

Para garantizar su aplicación así como la supervisión y el control de su cumplimiento en MAPFRE se ha constituido un COMITÉ DE ÉTICA, con las siguientes competencias, composición, y régimen de funcionamiento:

- **COMPOSICIÓN:**

El Comité de Ética está compuesto por un mínimo de tres miembros y un máximo de cinco. Estará presidido por el Alto Cargo de Dirección que la Comisión Delegada de MAPFRE S.A. designe al efecto de entre sus miembros. Serán miembros natos el Secretario General y el Director General de Recursos Humanos; los demás miembros serán designados por la Comisión Delegada y deberán recaer en Altos Cargos de Dirección o Representación del Grupo. Asimismo la Comisión Delegada designará al Secretario del Comité de entre los componentes de la Dirección General de Asuntos Legales.



- COMPETENCIAS:

Las principales funciones del Comité de Ética son:

- Consultivas: resolver las consultas y dudas que surjan en la interpretación y aplicación del Código; asesorar sobre la forma de actuar para abordar y resolver situaciones concretas; velar por que empleados y terceros puedan, de buena fe, poner en conocimiento del propio Comité posibles vulneraciones de su contenido de forma confidencial y sin temer a represalia alguna.
  - Resolutivas: analizar y resolver las denuncias por incumplimiento del Código Ético y de Conducta, y comunicar, en su caso, a la Dirección de Recursos Humanos las infracciones del Código que puedan dar lugar a la adopción de las medidas en su ámbito de competencias.
  - De vigilancia: velar por el cumplimiento del Código Ético y de Conducta, establecer mecanismos de control, y acciones que fomenten su cumplimiento y proponer la actualización de su contenido para ajustarlo a los cambios que se produzcan en la empresa, el mercado, la sociedad y la legislación.
  - De promoción: difundir y promocionar entre todas las personas sometidas al Código Ético y de Conducta los valores y las normas de actuación que se establecen en el mismo.
- RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO:

Las consultas y las denuncias podrán realizarse a través de cualquiera de los siguientes canales de comunicación:

- Internet:

<http://www.mapfre.com/buzones/canaldenuncias/inicio/es.html>

- Correo postal dirigido a:

MAPFRE  
A/a. Secretario del Comité de Ética  
Ctra. Pozuelo, n.º 52  
28222 – Majadahonda (Madrid)

- Correo electrónico dirigido a:

[canaldedenuncias@mapfre.com](mailto:canaldedenuncias@mapfre.com)

La consulta o denuncia deberá contener, al menos, la siguiente información:

- Identificación de la persona que realiza la consulta o la denuncia. Por excepción, la denuncia se podrá formular anónimamente en los supuestos en que la legislación aplicable en el país en el que se produce el hecho objeto de denuncia imponga a la entidad la obligación de permitir que las denuncias se formulen de forma anónima.
- Descripción detallada de las circunstancias de la conducta o situación

objeto de la denuncia y, en la medida de lo posible, indicación o aportación de las pruebas o indicios que la avalen y de los datos justificativos de los presuntos responsables.

- En el caso de consulta, se deberá indicar el artículo del Código Ético y de Conducta sobre el que se solicita aclaración o interpretación y el caso o situación en relación con el cual se suscita la duda.

El Comité de Ética, conocerá y resolverá las denuncias y consultas recibidas, dándoles en cada caso el tratamiento que estime más oportuno, actuará en cada intervención con total independencia y pleno respeto a las personas afectadas y garantizará, en todo momento, la confidencialidad en el tratamiento de las denuncias y consultas que tramite.

Todas las personas sometidas al Código Ético y de Conducta tienen el deber de cooperar en las investigaciones que se lleven a cabo sobre posibles incumplimientos del Código.

MAPFRE garantiza que bajo ningún concepto se tomará ni tolerará que se tomen represalias contra quienes hayan denunciado un incumplimiento del Código Ético y de Conducta, o hayan participado en algún procedimiento de investigación relativo a su cumplimiento.

El Comité de Ética es el órgano competente para instruir y proponer la sanción procedente por cualquier incumplimiento del presente Código Ético, y sus decisiones son vinculantes para la empresa y para las personas sometidas a su ámbito de actuación.

El incumplimiento de cualquiera de los criterios de actuación contenidos en el Código Ético y de Conducta podrá dar lugar a la adopción de las sanciones que correspondan según el régimen disciplinario vigente o a la resolución de la relación contractual existente, todo ello sin perjuicio de la adopción de otras medidas o de la exigencia de responsabilidades al infractor.

Anualmente, el Comité de Ética presentará un informe a la Comisión Delegada de MAPFRE sobre la actividad desarrollada en el ejercicio. En dicho informe quedarán reflejadas las acciones de promoción del Código Ético llevadas a cabo, así como las intervenciones consultivas y resolutivas del Comité.

Asimismo, el Comité informará a los empleados de forma periódica a través de la intranet sobre las consultas aclaratorias al contenido del Código que puedan ser de interés general.