



CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA.

CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA.

1 introducción.

El Consejo de Administración de Mapfre, S.A. (la “**Sociedad**”) es el órgano competente para definir la estrategia general y establecer las bases para una adecuada y eficiente coordinación entre la Sociedad y las demás compañías integradas en el grupo de sociedades del que Mapfre, S.A. es la entidad dominante en el sentido establecido en el artículo 42 del Código de Comercio (el “**Grupo**” o el “**Grupo Mapfre**”).

En ejercicio de estas competencias, aprueba y actualiza las políticas corporativas que rigen la actuación de la Sociedad y establece las pautas y los principios básicos que inspiran, presiden o son la base de obligada observancia de las normas que las demás compañías del Grupo aprueban en el ámbito propio de la capacidad de decisión y responsabilidad de cada una de ellas.

Asimismo, el Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad atribuye a este órgano la competencia de aprobar el Código Ético y de Conducta del Grupo Mapfre.

En este sentido, el Consejo de Administración de la Sociedad ha aprobado el presente Código Ético y de Conducta (el “**Código**”) que forma parte del sistema de gobierno corporativo del Grupo Mapfre y que tiene por objeto establecer las pautas que deben regir la actuación de la Sociedad y de las demás compañías del Grupo.

Este Código forma parte del sistema de gobierno corporativo de la Sociedad, tiene su génesis en los Principios Institucionales y Empresariales del Grupo Mapfre y se fundamenta y encuadra en el Propósito, Visión y Valores de la Sociedad definidos por su órgano de administración.

2 Calificación.

La presente norma es equivalente a una política de ámbito corporativo de acuerdo con la clasificación recogida en la *Política corporativa sobre la elaboración y la organización de las normas que integran el sistema de gobierno corporativo del Grupo Mapfre*.

3 Finalidad.

Este Código contiene una recopilación sistematizada de los principios orientadores y de las normas reguladoras del comportamiento del Grupo Mapfre y de las personas que lo 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 sólo 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 y las restantes normas internas que integran el sistema de gobierno corporativo del Grupo Mapfre a las que el propio Código se remite.

4 Ambito de aplicación

El presente Código es de aplicación a todas las sociedades que integran el Grupo Mapfre. También resulta aplicable, en la medida en que proceda y atendiendo a los pactos de accionistas correspondientes, a las distintas alianzas y sociedades compartidas en las que participen sociedades del Grupo.

Este *Código* inspira, define y rige la manera de actuar de dichas sociedades y la de sus administradores, directivos y profesionales en el desarrollo de su actividad con independencia del lugar en el que se encuentren.

Las sociedades que integran el Grupo promueven, asimismo, que los terceros con quienes contratan (proveedores, intermediarios, colaboradores, etc.), se rijan por patrones de conducta y valores análogos a los establecidos en este *Código*, pudiendo incluso condicionar su contratación, a su adhesión expresa y compromiso de cumplir con este *Código*.

Las expresiones “personas que forman parte de las sociedades del Grupo”, “empleados y directivos”, “empleados”, “profesionales del Grupo Mapfre” 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 apartado, se incluyen en su ámbito de aplicación.

5 Propósito, Visión y Valores

Los Principios Institucionales y Empresariales del Grupo Mapfre se concretan en un Propósito, una Visión y unos Valores, definidos y aprobados por el Consejo de Administración de la Sociedad. Estos tres elementos vertebran la identidad corporativa del Grupo, lo identifican y diferencian de otras organizaciones, permitiendo transmitir confianza, generar compromiso, desarrollar valor sostenible en el largo plazo y compartido con sus grupos de interés.

El **Propósito** corporativo expresa la razón de ser aspiracional de la Sociedad y del Grupo, al recoger los compromisos fundamentales de la organización y su contribución a la sociedad. Se expresa de la siguiente forma: **“Estamos a tu lado, acompañándote para que avances con tranquilidad, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria”**, una declaración que queda resumida

en el siguiente lema **“CUIDAMOS LO QUE TE IMPORTA”**, que acompaña habitualmente la identidad gráfica de la marca.

La **Visión** proyecta hacia dónde quieren llegar el conjunto de las compañías del Grupo y se formula como **“Mapfre, TU ASEGURADORA DE CONFIANZA”**, situando las personas, la cercanía y la confianza como la base de la relación con sus clientes y demás grupos de interés.

Los **Valores** explican la forma de actuar y de operar de una organización para alcanzar sus metas, y en Mapfre y las compañías del Grupo, se basan en la SOLVENCIA, la INNOVACIÓN, el SERVICIO, la INTEGRIDAD y un EQUIPO MULTICULTURAL Y DIVERSO. Estos Valores contribuyen de forma directa a la reputación corporativa, tienen un impacto en la relación con los clientes y otros grupos de interés y guían el comportamiento y la toma de decisiones coherente en la organización. El alcance de los Valores es el siguiente:

- **Solvencia:** fortaleza financiera, técnica y profesional para responder a los compromisos adquiridos con resultados sostenibles.
- **Innovación:** palanca para la transformación y diferenciación, ofreciendo soluciones a los clientes anticipándose a sus necesidades.
- **Servicio:** mejora continua en el desarrollo de las actividades para satisfacer las necesidades de los clientes.
- **Integridad:** ética, respeto a los derechos humanos y honestidad de los profesionales en las relaciones con los grupos de interés.
- **Equipo comprometido y diverso:** las personas colaboran, contribuyendo al Propósito de Mapfre.

6 Principios de actuación ética, transparente y sostenible.

Entre los principios recogidos en los *Principios Institucionales y Empresariales del Grupo Mapfre* se incluye el compromiso de las sociedades que lo integran con la actuación ética, transparente y socialmente comprometida, como reconocimiento de la función y responsabilidad que corresponde a las compañías del Grupo en el adecuado desarrollo y progreso de la sociedad en general, lo que implica

- a) El respeto de los legítimos derechos de las personas o entidades con las que las sociedades del Grupo se relacionan y los de la sociedad en general.
- b) El cumplimiento estricto de las leyes y de los contratos, así como de los buenos usos y prácticas mercantiles.

c) El respeto de los derechos y de los compromisos adquiridos con quienes participan como socios o accionistas en las distintas sociedades que integran el Grupo.

d) La equidad en las relaciones de las sociedades del Grupo con sus administradores, directivos, profesionales, delegados, agentes, colaboradores, proveedores y demás miembros de su cadena de valor, así como la igualdad de oportunidades, la objetividad en la selección y retribución, condiciones de colaboración adecuadas y razonables, y la diversidad y no discriminación por razón de raza, color, ideología política, creencias religiosas, género o condición social o personal, o por cualquier otra característica, distinción, exclusión o preferencia.

e) El compromiso con la transparencia y la veracidad en las ofertas de productos y servicios y en las informaciones que se facilitan a los accionistas, a los clientes y a la sociedad en general, así como la búsqueda de la excelencia permanente en la prestación de los servicios contratados.

f) El desarrollo de negocios y actividades sostenibles en el tiempo y respetuosos con el entorno, el medio ambiente, la gestión de personas y el interés social.

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

Los siguientes apartados recogen los principios que desarrollan el compromiso de actuación ética, transparente y socialmente comprometida.

6.1 Cumplimiento de la legalidad vigente

El compromiso de dar cumplimiento estricto de las leyes y de los contratos, así como de los buenos usos y prácticas mercantiles, exige que todos los que forman parte del Grupo 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 sólo a su tenor literal, sino también a su espíritu y finalidad.

Del mismo modo, en lo que respecta a los usos y buenas prácticas mercantiles y al cumplimiento de sus obligaciones contractuales, deberán hacer honor a lo pactado y dar cumplimiento, de buena fe y con prontitud, a los compromisos adquiridos, lo cual es un elemental deber de justicia y garantía de credibilidad para el Grupo Mapfre.

6.2 Respeto y salvaguarda de los derechos humanos

El Grupo Mapfre está adherido al *Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact)* desde 2004 y mantiene un firme compromiso con la aplicación de los diez principios universales que lo integran en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Este compromiso implica garantizar que dichos principios se respeten en todas las operaciones del Grupo y sean conocidos por su cadena de valor.

En este sentido, el Grupo Mapfre actúa de manera decidida para promover y proteger los derechos humanos reconocidos en la *Carta Internacional de Derechos Humanos* adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, asegurando que ninguna empresa del Grupo incurra, por acción u omisión, en vulneraciones de estos derechos. Asimismo, la adhesión al *Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact)* refuerza la obligación de respetar los derechos laborales recogidos en los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y en su *Declaración de Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo*.

Con base en lo anterior, el Grupo Mapfre asume el compromiso de actuar con base en los siguientes principios:

- a) Evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas.
- b) Rechazar el trabajo infantil, el trabajo forzoso u obligatorio y la trata de seres humanos.
- 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 condiciones de empleo digno y seguro.
- 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, así como reparar los impactos adversos sobre estos derechos que la conducta de las sociedades del Grupo hubiera podido ocasionar.

La *Política* sobre el respeto y la salvaguarda de los derechos humanos aprobada por el Consejo de Administración de la Sociedad recoge la adhesión a estos principios, concretando y desarrollando los compromisos del Grupo MAPFRE con

estos derechos, los cuales deben ser conocidos por las personas que forman parte del Grupo.

6.3 Compromiso con la sostenibilidad

Consciente de la función y responsabilidad que corresponde a las entidades privadas en relación con el desarrollo sostenible y el progreso social, el Grupo MAPFRE actúa bajo un compromiso firme con la sostenibilidad, y se propone, como aspiración permanente, conciliar sus objetivos empresariales con los legítimos intereses de sus grupos de interés (empleados, accionistas, clientes, proveedores, socios comerciales, etc.) promoviendo prácticas responsables que contribuyan al bienestar social y ambiental.

Los criterios de actuación del Grupo MAPFRE en este campo se recogen en su *Política sobre sostenibilidad* aprobada por el Consejo de Administración de la Sociedad, la cual impulsa un comportamiento socialmente responsable en todas las entidades del Grupo, independientemente del país o del canal (convencional y/o digital) en el que desarrollen sus negocios. En este sentido, formaliza los principios generales de actuación que todos los directivos y empleados del Grupo deben conocer y aplicar de manera efectiva en el desempeño de sus funciones.

6.4 Respeto al medio ambiente

El compromiso del Grupo MAPFRE con el desarrollo de negocios y actividades sostenibles en el tiempo y respetuosos con el entorno, el medio ambiente, la gestión de personas y el interés social se concreta en la *Política sobre medio ambiente* aprobada por el Consejo de Administración de la Sociedad. Esta política define la contribución del Grupo MAPFRE al medio ambiente, en particular, mediante la integración del medio ambiente en el negocio, la gestión medioambiental y la promoción de la responsabilidad medioambiental entre las partes interesadas.

Es obligación de todos los profesionales del Grupo MAPFRE seguir sus directrices 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 los principios recogidos en dicha política y les exigirán el cumplimiento de los procedimientos y requisitos medioambientales que procedan en cada caso.

6.5 Confidencialidad de la información, protección de datos de carácter personal y uso responsable de la inteligencia artificial.

i. Confidencialidad de la información

En el Grupo MAPFRE, la información es un activo fundamental y su seguridad es responsabilidad de todos sus profesionales.

Por ello, el Grupo cuenta con un sistema documental de seguridad, cuyo objetivo es garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad, trazabilidad, no repudio y resiliencia de la información, asegurando su protección frente a riesgos y el cumplimiento de la normativa aplicable.

El acceso y manejo de la información debe realizarse exclusivamente para cumplir con las responsabilidades propias de la actividad laboral o profesional. Los profesionales del Grupo MAPFRE están obligados a protegerla y a actuar conforme a las normas y procedimientos de seguridad establecidos, evitando cualquier riesgo de acceso no autorizado, manipulación o destrucción de la información, tanto de manera intencionada como accidental. El incumplimiento de esta obligación constituye siempre una trasgresión del deber de lealtad y reviste especial gravedad cuando afecta a información de carácter confidencial.

En este sentido, debe entenderse como información confidencial toda aquella que se califique expresamente como tal, que por su naturaleza, trascendencia o significado sea razonable considerar confidencial, o cuya divulgación pueda generar perjuicios al Grupo MAPFRE. Esto incluye, entre otros, datos relacionados con clientes, accionistas, empleados, proveedores, planes estratégicos, información financiera, comercial, estadística, legal o cualquier otra de naturaleza similar. Asimismo, la información sobre terceros conocida por los profesionales del Grupo MAPFRE en el ejercicio de sus funciones también debe considerarse confidencial. En caso de duda, se asumirá que toda información es confidencial salvo indicación expresa en contrario.

El deber de confidencialidad y secreto no exime a los profesionales de cumplir con las obligaciones legales o contractuales que requieran la divulgación de información en el ejercicio de sus funciones. Además, este deber se mantiene vigente incluso tras la extinción de la relación laboral o profesional con el Grupo MAPFRE. En este caso, los profesionales deberán devolver todos los informes, datos, documentos, archivos y soportes de cualquier tipo que se encuentren en su poder, independientemente de si contienen información confidencial o no.

Por último, todos los empleados y directivos del Grupo MAPFRE deben comprometerse formalmente a preservar la confidencialidad de la información mediante la firma de la cláusula establecida a tal efecto y a

comunicar de forma inmediata cualquier incidente que afecte a dicha confidencialidad de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos a este efecto.

ii. Normativa específica en el ámbito de los mercados de valores

Los principios y el marco de actuación, en el ámbito de los mercados de valores, de la Sociedad y de las demás compañías del Grupo, así como de las personas relacionadas con éstas, se encuentran recogidas en el *Reglamento interno de conducta en los mercados de valores* aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad, donde se detallan, entre otros, las normas de conducta en materia de tratamiento de la información privilegiada, negociación de valores y operaciones de autocartera, todo ello en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente que resulta de aplicación.

iii. Protección de datos de carácter personal

El Grupo MAPFRE tiene como prioridad absoluta la privacidad y la protección de los datos de carácter personal a los que tiene acceso en el ejercicio de su actividad, que considera como elementos esenciales que deben perseguirse de manera proactiva, no sólo con el objetivo de lograr el cumplimiento de las normativas de aplicación, sino como justa correspondencia a la confianza depositada por clientes, proveedores, colaboradores, empleados y resto de grupos de interés.

El Grupo MAPFRE cumple la legislación vigente en materia de protección de datos en cada uno de los países en donde desarrolla su actividad, garantizando el cumplimiento de los siguientes principios relativos al tratamiento de datos de carácter personal:

- Licitud, lealtad y transparencia en relación con el interesado: los interesados deberán conocer el tratamiento que se realice de sus datos personales y que éste se efectúa conforme a la normativa vigente.
- Limitación de la finalidad: el tratamiento deberá tener finalidades determinadas, explícitas y legítimas, incluyendo todo tratamiento posterior.
- Minimización de datos: los datos personales deberán ser adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados.
- Exactitud y actualización de los datos personales de los interesados: se velará por la calidad de los datos personales de los interesados de forma que se encuentren actualizados y se adopten las medidas necesarias para la supresión o rectificación de los datos inexactos.

- Principio de limitación del plazo de conservación: los datos personales no deberán ser mantenidos de forma que permita la identificación de los interesados durante más tiempo del necesario para los fines del tratamiento.
- Integridad y confidencialidad: se deberá garantizar la seguridad de los datos personales mediante implantación de las medidas técnicas y organizativas adecuadas.
- Responsabilidad proactiva: deberán cumplirse los principios y adoptarse las medidas necesarias para poder acreditar el cumplimiento de los principios indicados.

iv. Uso responsable de la inteligencia artificial

El Grupo MAPFRE ha suscrito un manifiesto por una inteligencia artificial humanística, ética y responsable en el que se compromete a realizar un uso responsable y ético de la inteligencia artificial, aprovechando las oportunidades de las nuevas tecnologías y ajustándose siempre a la legislación vigente, apostando para ello por soluciones robustas que garanticen la integridad, privacidad y seguridad de la información y un estricto cumplimiento de la regulación.

6.6 Marca, imagen y reputación corporativa

Entre los bienes intangibles del Grupo MAPFRE ocupan un lugar preminente la marca, la imagen y la reputación corporativa.

Siendo conscientes de ello, todos los profesionales del Grupo MAPFRE deben evitar cualquier conducta que pueda causar daño a la imagen del Grupo o de cualquiera de las sociedades que lo integran. En consecuencia, deberán abstenerse de utilizar su nombre marca o signos distintivos para fines diferentes de los autorizados por el Grupo Mapfre permitir que, como consecuencia de una actuación realizada a título personal o sin las debidas autorizaciones, se perjudique o menoscabe la reputación del Grupo Mapfre o de cualquiera de las sociedades que lo integran.

Los empleados y directivos han de tener autorización expresa para intervenir en nombre de cualquier sociedad del Grupo o participar, con motivo de su cargo o relación con el Grupo 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 lo previsto en la *Política de comunicación corporativa* aprobada por el Consejo de Administración de la Sociedad y en cualesquiera otros procedimientos y medidas de seguridad establecidas en el sistema de gobierno corporativo del Grupo.

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 para ello la imagen, el nombre o las marcas del Grupo Mapfre, salvo autorización expresa.

6.7 Propiedad intelectual e industrial

Los profesionales del Grupo Mapfre deben respetar la propiedad intelectual y los derechos o licencias de uso de los que sea titular cualquiera de las sociedades del Grupo en relación con cursos, proyectos, programas y sistemas informáticos, manuales, videos, conocimientos, procesos y, en general, cualquier obra o trabajo creado o desarrollado en el Grupo 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 el Grupo Mapfre ningún programa, manual, documentación o información de cualquier tipo perteneciente a terceros sin la debida autorización.

7 normas de conducta en las relaciones con y entre los empleados.

7.1 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.

La Política sobre el respeto y la salvaguarda de los derechos humanos aprobada por el Consejo de Administración de la Sociedad reconoce el derecho a tener un ambiente laboral libre de acoso y respetuoso con los derechos y la dignidad de las personas, garantizando que, en caso de producirse conductas indebidas, existan procedimientos confidenciales y diligentes para denunciarlas, tratarlas y corregirlas con prontitud y consideración.

El Grupo Mapfre impulsa iniciativas concretas para hacer efectiva dicha política y dispone de un *Protocolo corporativo 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.

7.2 Igualdad de oportunidades y no discriminación

El Grupo 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 sobre diversidad e igualdad de oportunidades del personal* del Grupo Mapfre aprobada por el Consejo de Administración de la Sociedad.

De manera especial, y de conformidad con la *Política sobre promoción, selección y movilidad del personal del Grupo Mapfre* aprobada por el Consejo de Administración de la Sociedad, quienes intervengan en los procesos de selección y promoción profesional deben basar sus decisiones exclusivamente en criterios de mérito y capacidad lo que implica: (i) la valoración objetiva de las capacidades y las habilidades propias de cada uno y la evaluación del rendimiento, de la aportación de valor, de la eficacia en la gestión, del cumplimiento de los objetivos y del compromiso con el Grupo y con las compañías que lo integran; (ii) garantizar la igualdad de trato, evitando sesgos y barreras que impidan el acceso equitativo a las oportunidades profesionales; y (iii) velar por la diversidad y no discriminación por razón de cualquier característica, distinción, exclusión o preferencia.

7.3 Conciliación vida laboral y personal

El Grupo 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 todas las personas trabajadoras.

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 el Grupo Mapfre.

7.4 Compromiso y cooperación en el trabajo, eficiencia y desarrollo profesional

El Grupo Mapfre aspira a que todos los empleados conozcan y compartan sus objetivos estratégicos 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 directamente en las tareas que desempeñan.

El Grupo 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 éste, y los empleados y directivos deben utilizar esos medios de manera eficiente con espíritu de colaboración y sentido de la responsabilidad.

El Grupo Mapfre promoverá la formación de sus empleados. Los programas de formación, orientados a facilitar la consecución de los objetivos del Grupo, contribuirán 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.

7.5 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 del Grupo Mapfre.

En el Grupo Mapfre, la salud y el bienestar de los empleados constituye un aspecto estratégico de las políticas de gestión de personas y de sostenibilidad. En particular, el Consejo de Administración ha aprobado una *Política de salud y bienestar y de prevención de riesgos laborales* con objeto de:

- i. Conseguir un entorno de trabajo saludable y de bienestar que permita a todas las personas trabajadoras desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y sociales.
- ii. 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, el Grupo Mapfre se compromete a integrar la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud y el bienestar en sus actividades y decisiones, 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 Organización Mundial de la Salud –OMS–), sustentado en un proceso de mejora continua.

Los empleados y directivos del Grupo MAPFRE deben utilizar los medios que éste 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 del Grupo 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 aprobada por el Comité Ejecutivo de la Sociedad.

Salvo autorización expresa, no está permitida la utilización de las instalaciones, recursos y medios del Grupo Mapfre para realizar actividades, remuneradas o no, que no estén relacionadas directa o indirectamente con los negocios del Grupo Mapfre o con la actividad laboral de sus empleados.

Las aplicaciones y los 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 y no se deben utilizar para comunicaciones privadas, y de que su contenido puede ser inspeccionado o supervisado por el Grupo 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.

8 Normas de conducta en las relaciones con terceros

8.1 Relaciones con los clientes

El Grupo 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.

Todos los profesionales del Grupo 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.

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. También las actividades publicitarias o la utilización de 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.

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.

En ese sentido, la *Política corporativa de siniestros* aprobada por el Consejo de Administración de la Sociedad (aplicable a las compañías de la Unidad de Seguros del Grupo que intervengan en la gestión de siniestros) recoge principios generales de obligado cumplimiento sobre la atención, valoración y resolución de siniestros entre los que se encuentran el rigor técnico, la equidad y la proactividad en su gestión, a través de los procedimientos de tramitación, propiciando la anticipación y la reducción en los plazos de gestión de los siniestros, favoreciendo, así, la excelencia en el servicio a sus clientes.

8.2 Relación con los accionistas e inversores institucionales de la Sociedad

Los *Estatutos Sociales* de la Sociedad incorporan el Propósito, Visión y Valores recogidos en los *Principios Institucionales* y Empresariales del Grupo MAPFRE, haciendo, de esta forma, a los accionistas partícipes del proyecto empresarial.

Asimismo, los *Estatutos Sociales* reconocen el compromiso de la Sociedad de promover la involucración de sus accionistas en la vida social y de fomentar la información adecuada y el contacto permanente con ellos. A tal fin, el Consejo de Administración de la Sociedad ha aprobado una *Política de involucración* de accionistas que define los principios y canales de comunicación para fomentar la involucración de los accionistas de la Sociedad en la vida social, promoviendo la alineación de los intereses de ambas partes y la creación de valor a largo plazo.

Dicha *Política de involucración de accionistas* no se circunscribe únicamente a fomentar el ejercicio por los accionistas de la Sociedad de sus clásicos derechos a recibir información y a asistir y votar en la Junta General de Accionistas, sino que va más allá, promoviendo su participación de manera continuada y efectiva en la vida de la Sociedad a cuyo capital contribuyen.

Asimismo, dicha política junto con la *Política de comunicación con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto y de comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa* (igualmente, aprobada por el Consejo de Administración de la Sociedad) estructuran los principios que deben regir la comunicación e interacción de la Sociedad con sus accionistas.

8.3 Relaciones con proveedores y empresas colaboradoras

El Grupo MAPFRE procurará que sus proveedores y colaboradores externos mantengan principios y políticas de actuación análogos a los establecidos en este Código y rehusará relacionarse, incluso con carácter ocasional, con aquéllos cuya conducta resulte incompatible con estos principios.

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

- i. 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.
- ii. Rechazar y, en 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 presentar confidencialmente una denuncia a través del Sistema Interno de Información de la entidad que corresponda cuando entiendan que las prácticas de los empleados del Grupo Mapfre no se ajustan a lo establecido en este Código.

Por otro lado, la *Política corporativa de siniestros*, aplicable a las compañías de la Unidad de Seguros del Grupo, establece, bajo el principio de excelencia en la relación con los proveedores, las líneas básicas que deben regir la relación con los proveedores que intervengan en la gestión de siniestros, entre las que se incluye el comportamiento acorde con este Código y con el Propósito, Visión y Valores recogidos en los *Principios Institucionales y Empresariales del Grupo MAPFRE*.

8.4 Relaciones con los competidores

El Grupo MAPFRE y sus empleados evitarán 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 con la normativa interna sobre la materia y con las indicaciones del Grupo 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.

8.5 Relaciones con gobiernos y autoridades

El Grupo 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.

El Grupo 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 cualquier sociedad del Grupo Mapfre.

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

8.6 Relaciones con los socios

Las relaciones de las sociedades del Grupo 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, la relación de los administradores, directivos y profesionales de dichas sociedades con los socios de éstas se regirá por los principios de respeto, ambiente favorable y trabajo en equipo.

El Grupo Mapfre promoverá entre sus socios el conocimiento de este *Código* y la adopción de pautas de comportamiento consistentes con la misma.

La relación del Grupo Mapfre con los accionistas de la Sociedad se regirá por lo dispuesto en el apartado 8.2 de este *Código*.

8.7 Obsequios, atenciones y regalos

Los empleados y directivos de Grupo 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 desventajas o favores de proveedores, clientes o de cualquier persona o entidad relacionada o que pretenda relacionarse con el Grupo Mapfre.

Sin perjuicio 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:

- i. No sean contrarios a los principios de actuación ética y de transparencia adoptados por el Grupo Mapfre.
- ii. No perjudiquen la imagen o la reputación del Grupo Mapfre o de cualquiera de las sociedades que lo integran.
- iii. Estén permitidos por la legislación aplicable en cada uno de los territorios en los que el Grupo está presente, por las normas que integran el sistema de gobierno corporativo y por los usos y costumbres locales.
- iv. No consistan en cantidades de dinero o valores y bienes fácilmente liquidables en metálico.
- v. 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 jerárquico 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 responsable de Cumplimiento de la sociedad del Grupo de que se trate.

Los obsequios que se realicen en nombre de cualquier sociedad del Grupo Mapfre se caracterizan por estar destinados a promover su imagen de marca y se realizarán única exclusivamente por los empleados expresamente autorizados para ello en las condiciones establecidas en la *Norma de gastos*. Por lo 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.

8.8 Conflictos de intereses

Los conflictos de intereses 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 cualquier sociedad del Grupo, interfieren en el cumplimiento recto de sus deberes y responsabilidades profesionales o le involucran a título personal en alguna transacción u operación económica de la empresa.

Los empleados del Grupo Mapfre deberán actuar lealmente en defensa de los intereses del Grupo y abstenerse de participar en cualquier actividad profesional o personal que pueda dar lugar a un conflicto de intereses con su trabajo en el Grupo. 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 especiales a personas con las que tengan esa relación. Asimismo, se abstendrán de representar a la empresa o de intervenido 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.

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.

8.9 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.

El Grupo 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 beneficios. Tampoco admite que otras personas o entidades puedan utilizar esas prácticas con sus empleados. La Política anticorrupción aprobada por el Consejo de Administración de la Sociedad 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 8.7 de este Código y en la normativa interna sobre la materia.

Las sociedades del Grupo disponen de Sistemas Internos de Información a través de los que se pueden comunicar cualquier caso de corrupción o de tentativa de corrupción que se conozca o sobre el que se disponga de algún indicio razonable.

8.10 Transparencia de la información

La confianza depositada en el Grupo Mapfre por los diferentes grupos de interés se basa en la información transparente, veraz y completa que sus sociedades proporcionan en todos los ámbitos de su actividad.

Todos los empleados deben cumplir la *Política de comunicación corporativa* aprobada por el Consejo de Administración de la Sociedad y 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 comuniquen a los accionistas, a los mercados en los que coticen las acciones de cualquier sociedad del Grupo, 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 del Grupo Mapfre deben velar porque ésta sea rigurosa y fiable. En particular, todas las transacciones económicas del Grupo 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.

8.11 Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

El Grupo Mapfre mantiene un estricto compromiso institucional para garantizar el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la legislación aplicable en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. A tal fin, las sociedades que integran el Grupo cuentan con instrumentos de prevención idóneos y se han dotado de normativa interna adecuada para evitar que, en el transcurso de sus operaciones, tengan lugar situaciones de blanqueo de capitales o lavado de activos provenientes de actividades ilícitas o que supongan financiación de grupos terroristas o criminales. Es responsabilidad de las entidades del Grupo asegurar su operatividad y el estricto cumplimiento de las obligaciones legales al respecto.

Las entidades del Grupo habrán de mantener la diligencia debida respecto a la prevención, detección y comunicación de cualquier conducta o actuación irregular que pudiera ser constitutiva de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo e implantarán las medidas organizativas, técnicas y disciplinarias que aseguren un control interno eficaz en la materia. Se prestará especial atención a las leyes contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo que rijan en los países y

territorios en los que el Grupo Mapfre tenga presencia, cooperando plenamente con las autoridades responsables de la lucha contra el blanqueo de capitales o la financiación de actividades ilícitas en dichas jurisdicciones.

El Grupo MAPFRE no acepta negocios ni realiza transacciones ni permite la participación en los mismos, que impliquen infracción de la legislación vigente o de la normativa interna del Grupo. No establece relaciones de negocio con personas respecto de las que cuente con información contrastada y fiable sobre su vinculación con actividades delictivas o relacionadas con la corrupción, soborno, blanqueo de capitales, narcotráfico, terrorismo o el crimen organizado.

Adicionalmente, el Grupo Mapfre asume el compromiso de cumplir con la normativa de sanciones y embargos internacionales y mantiene una debida diligencia en sus operaciones que permite contar con un adecuado conocimiento de las terceras partes con las que se relaciona.

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.

En el caso de que se detecte o se sospeche o dude de que una operación puede encubrir o ser utilizada como medio de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, deberá trasladarse de forma inmediata esta información siguiendo el procedimiento detallado en la normativa interna citada. Cualquier persona que tenga conocimiento sobre conductas irregulares o actos potencialmente ilícitos o contrarios a la normativa en la materia o contrarios a las políticas y procedimientos internos establecidos para dar cumplimiento dicha normativa, deberá comunicar esta información a través del Sistema Interno de Información de la sociedad del Grupo que corresponda, que es el cauce idóneo y preferente de comunicación de informaciones o denuncias sobre posibles irregularidades en estas materias cometidas en el seno de las entidades del Grupo.

“Cualquier incumplimiento del sistema de prevención LA/FT y de lo establecido en la Resolución Ni 071/19 Reglamento de Prevención de Lavado de Activos, se considerara infracción, en cuyo caso se definirá la gravedad y la aplicación de las sanciones según corresponda al tipo de faltas de acuerdo con las disposiciones y procedimientos internos de aplicación de sanciones de la compañía contemplando las sanciones establecidas en las leyes locales relativas a PLA/FT Ley 6497/2019 que modifica disposiciones de la Ley Ni 1.015/1997 “Que Previene y Reprime los Actos Ilícitos destinados a la Legitimación de Dinero o Bienes” y su modificatoria Ley ni 3.783/2009.”

9 Cumplimiento del Código Ético y de Conducta.

Los principios y criterios de actuación contenidos en el presente Código son de obligado cumplimiento para todas las sociedades y personas incluidas en su ámbito de aplicación.

Las entidades que integran el Grupo Mapfre cuentan con su propio Sistema Interno de Información, confidencial y libre de represalias, como cauce idóneo y preferente para comunicar cualquier actuación contraria a la ley o a los valores y normas reguladoras del comportamiento del Grupo Mapfre que se recogen en este *Código*. Las comunicaciones deben realizarse conforme a la *Política corporativa del Sistema Interno de Información* aprobada por su Consejo de Administración y según el procedimiento de gestión de informaciones del Sistema Interno de Información de cada sociedad del Grupo.

El incumplimiento de cualquiera de los criterios de actuación contenidos en el Código 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.

10 supervisión, difusión y seguimiento

La Dirección Corporativa de Cumplimiento es el Promotor de este Código, según este término se define en la *Política corporativa sobre la elaboración y la organización de las normas que integran el sistema de gobierno corporativo del Grupo Mapfre*.

Sin perjuicio de lo anterior, los órganos de administración y de dirección de las compañías del Grupo, tanto los corporativos como los regionales y locales, son los responsables de la difusión y el cumplimiento de este Código en sus respectivas sociedades. A dicho efecto, deberán adoptar las medidas necesarias para ello, así como comunicar, en su caso, por los cauces establecidos, los aspectos que no cumplan o cumplan parcialmente.

En el marco del compromiso de la Sociedad con sus grupos de interés, se dará al Código la máxima difusión y estará disponible en la página web corporativa y en la intranet de Mapfre.

11 Aprobación y entrada en vigor.

Este *Código* fue aprobado inicialmente por la Comisión delegada de la Sociedad el 25 de junio de 2009 y modificado por última vez el 22 de diciembre de 2025, derogando y sustituyendo a la versión anteriormente vigente – *Aprobada por el Consejo de Administración de Mapfre Paraguay en el año 2026*.