



## **POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA**

## **ÍNDICE**

1. Introducción
2. Objeto
3. Alcance
4. Estrategia y compromisos internacionales de sostenibilidad
5. Principios generales de actuación
6. Principios, compromisos, objetivos y estrategia de actuación en relación con los grupos de interés
7. Comité de Sostenibilidad Corporativo
8. Aprobación y seguimiento

## **1. INTRODUCCIÓN**

MAPFRE, de acuerdo con lo establecido por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), concibe el desarrollo sostenible como la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Por ello, consciente de que la actividad aseguradora tiene un papel muy importante como motor de desarrollo económico y de cohesión social, afronta su compromiso con la sostenibilidad cuidando y protegiendo a las personas y ayudando al desarrollo del tejido empresarial de los países en los que actúa, mirando el presente y con la vista puesta en el futuro.

## **2. OBJETO**

La presente Política de Sostenibilidad Corporativa establece un marco de referencia, a partir del cual cualquier entidad del Grupo MAPFRE pueda desarrollar y potenciar un comportamiento socialmente responsable, con independencia de la forma -convencional y/o digital-, en la que se desarrolle el negocio y del país en el que opere, adaptando localmente las acciones que sean necesarias para su cumplimiento.

## **3. ALCANCE**

La presente Política, cuyo objeto y compromisos se complementan y desarrollan a través de los diferentes instrumentos normativos de MAPFRE, constituye un marco de obligado cumplimiento en materia de sostenibilidad para todas las entidades que integran MAPFRE y sus respectivos órganos de gobierno.

## **4. ESTRATEGIA Y COMPROMISOS INTERNACIONALES DE SOSTENIBILIDAD**

### **4.1. Estrategia**

MAPFRE entiende que ser sostenible supone actuar de forma equilibrada en los tres pilares de la Sostenibilidad -ambiental, social y gobernanza-, para contribuir al desarrollo sostenible.

Por ello, su estrategia de sostenibilidad se basa en:

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

## **4.2. Compromisos internacionales**

MAPFRE está adherida al Global Compact de la ONU, a la Iniciativa Financiera del programa ambiental de la ONU (UNEPFI) y a los Principios para la Sostenibilidad del Seguro (PSI). También está adherida a los Principios de Inversión Responsable de la ONU (PRI) y a los Principios de ONU MUJERES.

Por otra parte, MAPFRE ha asumido el compromiso público de contribuir con la Agenda de Desarrollo 2030 de la ONU.

## **5. PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN**

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

### **5.1. Cumplimiento de la legalidad vigente y prevención de la corrupción**

MAPFRE rechaza cualquier práctica ilegal o fraudulenta para obtener ventajas empresariales y dispone de mecanismos para la prevención, vigilancia, denuncia y sanción de cualquier práctica de esta naturaleza que se ponga de manifiesto en el Grupo, en cualquiera de los territorios en los que opera.

### **5.2. Buen gobierno**

MAPFRE adopta prácticas de gobierno corporativo basadas en la ética, la transparencia empresarial y la diversidad; respetando las reglas de libre mercado y de libre competencia, y rechazando cualquier práctica ilegal o fraudulenta, contraria a las normas de buen gobierno corporativo, así como al resto de sus normas y políticas internas, para obtener ventajas empresariales.

MAPFRE dispone de mecanismos internos de prevención, vigilancia, denuncia y sanción de cualquier práctica descrita en el párrafo anterior que se produzca en el Grupo.

### **5.3. Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés**

La construcción de relaciones estables y que generen confianza se basa en el diálogo y el principio de la buena fe y, por ello, en sus normas internas, MAPFRE ha establecido los criterios que deben regir la actuación con sus empleados, con los clientes, accionistas, socios, proveedores y empresas colaboradoras, competidores, gobiernos y autoridades.

Asimismo, MAPFRE dispone de canales específicos de comunicación y diálogo que permiten, además, conocer sus necesidades y expectativas. De forma complementaria a dichos canales, MAPFRE cuenta con procesos de identificación de aquellos asuntos considerados materiales o relevantes para el desarrollo de la actividad empresarial y para sus grupos de interés.

#### **5.4. Compromiso con la transparencia.**

MAPFRE concibe y asume la transparencia como una forma de transmitir y generar confianza y credibilidad a nuestros grupos de interés, lo que implica:

- a) Difundir información relevante y veraz sobre el desempeño y las actividades del Grupo, cumpliendo con los requisitos legales de información pública que pudieran existir.
- b) Elaborar y publicar información financiera y no financiera, utilizando en este último caso, alguna de las metodologías aceptadas internacionalmente, y sometiéndolo a los procesos de verificación internos y externos que resulten necesarios, garantizando así su fiabilidad e incentivando su mejora continua.

#### **5.5. Compromiso con los Derechos Humanos**

MAPFRE rechaza cualquier conducta que pueda suponer una vulneración de los derechos humanos.

Por ello, es objetivo prioritario consolidar dentro de su organización una cultura en la que los Derechos Humanos sean respetados escrupulosamente, fomentando y generando comportamientos que evidencien el respeto hacia las personas.

#### **5.6. La Diversidad**

La diversidad es clave para la competitividad de las compañías y para el desarrollo social de los países.

MAPFRE pretende consolidar una cultura de respeto a las personas y unos comportamientos favorables y abiertos a la diversidad, así como garantizar la igualdad efectiva de oportunidades y de trato de todos los colectivos con los que interactúa.

#### **5.7. Responsabilidad fiscal**

MAPFRE, consciente de que el pago de tributos tiene un impacto directo en el desarrollo económico y social de los países en los que opera, cumple sus obligaciones tributarias de acuerdo con las legislaciones fiscales existentes en dichos países, liquidando los impuestos que correspondan en función de los beneficios generados en cada territorio.

#### **5.8. Conservación y promoción del Medio Ambiente**

MAPFRE desarrolla su actividad bajo el firme compromiso de contribuir a la sostenibilidad desde la perspectiva ambiental, materializándose a través de la integración del medio ambiente en el negocio, la promoción de la responsabilidad medioambiental, preservación de la biodiversidad, prevención de la contaminación, gestión eficiente de los recursos y la mitigación del cambio climático.

#### **5.9. Promoción de la responsabilidad social**

MAPFRE promueve la responsabilidad social a través de su presencia y participación activa en organismos y foros nacionales e internacionales de referencia en los que se

promuevan comportamientos y compromisos alineados con los contenidos de esta Política, así como con la adecuada comunicación y divulgación de la misma.

#### **5.10. Gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza**

Para garantizar la administración eficaz de los riesgos MAPFRE ha desarrollado un conjunto de políticas de gestión de riesgos que asignan las responsabilidades, establecen las pautas generales, los principios básicos y el marco de actuación para cada tipo de riesgo, asegurando una aplicación coherente en las entidades integrantes del Grupo.

#### **5.11 Compromiso con la inversión responsable**

MAPFRE desarrolla su compromiso con la sostenibilidad integrando criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en el negocio y también en sus decisiones de inversión. En este sentido está adherida a los principios de Inversión Responsable de la Organización de Naciones Unidas (PRI), en cuyos principios basa sus criterios de inversión.

### **6. PRINCIPIOS, COMPROMISOS, OBJETIVOS Y ESTRATEGIA DE ACTUACIÓN EN RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**

#### **6.1. Empleados.**

MAPFRE promueve un entorno laboral basado en un ambiente de confianza y compromiso mutuo, lo que implica:

- a) Consolidar una cultura de respeto a las personas y unos comportamientos favorables y abiertos a la diversidad.
- b) Garantizar el derecho a la igualdad efectiva de oportunidades y de trato a todas las personas trabajadoras que les permita, sin excepción, poder desarrollarse personal y profesionalmente.
- c) Evitar cualquier tipo de discriminación laboral en los ámbitos del acceso al empleo, promoción, clasificación profesional, formación, retribución, conciliación de la vida laboral y familiar y personal y demás condiciones laborales.
- d) Contribuir a mantener unos entornos laborales libres de acoso y comportamientos violentos u ofensivos hacia los derechos y dignidad de las personas, y garantizar que, si se produjeran, se dispone de los procedimientos adecuados para tratar el problema y corregirlo.
- e) Alcanzar un nivel óptimo en la seguridad laboral, y conseguir un entorno de trabajo que permita a los profesionales de MAPFRE desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y de bienestar.
- f) Promover el establecimiento de unas condiciones retributivas que garanticen un salario digno, reconociendo el desempeño y la contribución de las personas trabajadoras en los resultados de la empresa.

g) Ofrecer a las personas trabajadoras la oportunidad de canalizar y desarrollar su lado más solidario a través del Voluntariado Corporativo, de conformidad con el Plan General de Voluntariado de MAPFRE.

Para garantizar los compromisos asumidos, MAPFRE dispone de políticas corporativas, normas y protocolos internos, que están a disposición de toda la plantilla.

## **6.2. Clientes y asegurados.**

Los clientes y asegurados son la base del negocio, incluido el cliente potencial, y por ello, MAPFRE asume los siguientes compromisos:

- a) Prestar un asesoramiento honesto y una información completa sobre las características y cualidades de los productos y servicios de MAPFRE, previo a la contratación.
- b) Prestar un servicio accesible y de calidad en el plazo acordado, realizando un seguimiento de la experiencia del cliente, mediante encuestas que midan su satisfacción y por otros medios y sistemas que permitan una escucha activa y permanente del cliente en todos aquellos procesos y operaciones en los que éste se relaciona con la compañía.
- c) Gestionar y resolver sus reclamaciones en el plazo más breve posible, manteniendo la debida confidencialidad en el tratamiento de sus datos.
- e) Mantener canales de comunicación adecuados y eficientes, utilizando para ello los medios que mejor se adapten.
- f) Innovar de forma permanente en productos y en servicios de valor añadido, facilitando y fomentando el acceso del mayor número de colectivos al seguro.
- g) Respetar y cumplir las normas que regulan las actividades de comunicación y marketing y asumir los códigos voluntarios que dan transparencia y veracidad a dichas acciones.

MAPFRE cuenta con políticas y normas corporativas que desarrollan los compromisos asumidos en este apartado.

## **6.3. Proveedores.**

MAPFRE tiene un modelo de gestión y de relación con los proveedores que busca garantizar un proceso ético y socialmente responsable en su actuación con todos los intervinientes en la cadena de valor. Esto implica, procurar que los proveedores cumplan con los principios establecidos a estos efectos en las políticas y normas internas de nuestra Compañía.

## **6.4. Distribuidores/ mediadores.**

MAPFRE sustenta la distribución de sus productos y servicios a través de una amplia red de mediadores y entidades colaboradoras y por ello asume los siguientes compromisos:

- a) Mantener un diálogo permanente a través de las estructuras comerciales y plataformas específicas creadas a tal efecto.
- b) Procurar unos procesos de selección y remuneración que permitan valorar las habilidades y competencias profesionales, así como otros aspectos de interés para asegurar la calidad del servicio que prestan.
- c) Contribuir al conocimiento de la sostenibilidad y las oportunidades del desarrollo sostenible.

#### **6.5. La comunidad inversora.**

MAPFRE considera que la relación con los accionistas e inversores, además de estar basada en la confianza, tiene que tener como objetivo la creación de valor sostenible. Por ello se compromete a:

- a) Promover la participación informada de los accionistas en las juntas generales dando a todos ellos un trato semejante.
- b) Establecer los canales de comunicación adecuados para el desarrollo de sus derechos.
- c) Organizar encuentros específicos con la comunidad inversora, para explicar la evolución del negocio y atender sus preguntas y comentarios.

#### **6.6. Reguladores, autoridades y organizaciones institucionales.**

MAPFRE desarrolla su actividad empresarial e institucional con pleno respeto a la regulación y normativa vigente en todos los países en los que opera, desarrollando un diálogo constructivo y colaborativo con organismos reguladores y supervisores, con el objetivo último de desarrollar de forma adecuada y sostenible su modelo de negocio, con respeto al entorno, el medio ambiente y el interés social.

Asimismo, MAPFRE colabora y participa en organizaciones y asociaciones empresariales y sectoriales que le ayudan a conformar una visión más integral y global del entorno en el que opera la industria aseguradora e inversora, sus impactos, riesgos y oportunidades, al tiempo que le permite conocer las claves de una realidad económica y social cada vez más compleja e interconectada, respetando en todo momento la legislación vigente en materia de competencia.

Esta relación con reguladores, autoridades y entorno institucional se rige, además, por los principios de actuación ética, transparente y socialmente comprometida, promoviendo en todo momento la estricta observancia de los Códigos de buenas prácticas y de buena gobernanza institucional.

#### **6.7. Sociedad.**

MAPFRE está comprometida con el desarrollo económico y social de los países en los que desarrolla su actividad, y por esta razón:

- a) Asume el impacto que su actividad genera en la sociedad, evaluando y gestionando los riesgos no financieros, éticos, de gobernanza, de reputación, sociales y medioambientales.
- b) En el desarrollo de su actividad, MAPFRE podrá promover aquellos patrocinios, iniciativas y actividades que beneficien a la sociedad y que contribuyan al logro de los objetivos de la Agenda 2030 de Naciones Unidas y a la estrategia de sostenibilidad del Grupo.

## **7. COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVO**

MAPFRE ha constituido un Comité de Sostenibilidad Corporativo, que se configura como un órgano interno, con funciones ejecutivas y facultades de información, asesoramiento y propuesta en materia de sostenibilidad, de conformidad con las competencias que tiene atribuidas en su Reglamento interno de funcionamiento.

El Comité de Sostenibilidad Corporativo será el órgano encargado de reportar periódicamente al Consejo de Administración de MAPFRE, S.A., y/o al órgano delegado de este competente al respecto, sobre el grado de avance del cumplimiento de la presente Política y de la estrategia de sostenibilidad.

Asimismo, entre sus competencias, el Comité de Sostenibilidad Corporativo lleva a cabo la tarea de realizar el seguimiento de las iniciativas internacionales de Sostenibilidad y los compromisos adquiridos por MAPFRE en cada momento, así como de evaluar y proponer, en su caso, al órgano correspondiente, la adhesión de nuevas iniciativas relacionadas con este ámbito de actuación, que sean relevantes para el Grupo.

## **8 APROBACIÓN Y SEGUIMIENTO**

Esta política ha sido aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE, S.A el 29 de abril de 2021, fecha a partir de la cual entra en vigor.