



**POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

*23 de julio de 2015*

## ÍNDICE

	Pág.
• Introducción .....	3
• Objetivos.....	3
• Principios generales de actuación .....	4
• Principios específicos de actuación.....	7
• Mecanismos de desarrollo, seguimiento y control .....	10

## INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social permite conciliar el interés social de la empresa con los legítimos intereses de los diferentes grupos de interés que puedan verse afectados, y también asumir el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medio ambiente.

La presente Política de Responsabilidad Social Corporativa (en adelante, “Política de RSC”) pretende establecer 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.

## OBJETIVOS

MAPFRE define su responsabilidad social como *“un compromiso voluntario y estratégico que implica procurar la consecución de sus objetivos empresariales, cumpliendo rigurosamente con sus obligaciones contractuales y legales, aplicando criterios de equidad y estabilidad en las relaciones con sus grupos de interés (stakeholders), contribuyendo así a la satisfacción de las necesidades presentes y futuras de la sociedad”*

Promover la Responsabilidad Social Corporativa en MAPFRE, tiene que ser percibido como una forma de:

- Alcanzar el interés social de MAPFRE y sus objetivos estratégicos.
- Gestionar la empresa desde los valores definidos por MAPFRE de solvencia, integridad, vocación de servicio, innovación para el liderazgo y equipo comprometido, que deben estar presentes en cualquier proyecto empresarial que se desarrolle.
- Establecer relaciones estables y de equidad con los grupos de interés con los que se relaciona la empresa, principalmente, aquellos definidos en la misión<sup>1</sup> – accionistas, empleados, proveedores, distribuidores, clientes y la sociedad.
- Gestionar los riesgos y oportunidades de negocio derivados de la evolución del entorno en el que MAPFRE desarrolla su actividad mercantil, asumiendo el impacto que genera en la sociedad y en el entorno, maximizando los positivos y minimizando los negativos.

---

<sup>1</sup> MISIÓN DE MAPFRE: *“Somos un equipo multinacional que trabaja para avanzar constantemente en el servicio y desarrollar la mejor relación con nuestros clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y la sociedad”*

- Transmitir el valor social de la empresa, en cada territorio, que concilia el valor de su actividad operativa con el valor de las actividades no lucrativas que se llevan a cabo.

Por todo ello, y para poder desarrollar de forma adecuada estos objetivos, se establecen los siguientes principios generales y específicos de actuación

## PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

1. **Cumplimiento de los Compromisos Internacionales** relacionados con la Responsabilidad Social, suscritos por MAPFRE.

MAPFRE está adherida, de forma voluntaria, al Global Compact de Naciones Unidas, a la Iniciativa Financiera del programa ambiental de Naciones Unidas (UNEPFI) y a los Principios para la Sostenibilidad del Seguro, promovidos por esta iniciativa.

La adhesión voluntaria de cualquier país o región a este tipo de iniciativas internacionales tiene un impacto en la reputación de MAPFRE y conlleva el cumplimiento de los compromisos que se asumen; por ello, deberá ser autorizada por el Comité Corporativo de RSC, antes de su aprobación por los órganos de gobierno competentes de la entidad.

2. **Cumplimiento de las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes** en todos los países en los que opera el Grupo, adoptando de forma complementaria normas y directrices internacionales como las establecidas por la OCDE, y los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), allí donde no exista un desarrollo legal adecuado o suficiente.

3. **Mantenimiento de 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, contrarias a las normas de buen gobierno, a las normas y políticas corporativas de MAPFRE y a las directrices del Código Ético y de Conducta, 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.

4. **Comunicación y diálogo con todos los grupos de interés**, basado en la transparencia, la veracidad y el compromiso, como ejes fundamentales para construir relaciones estables y que generen confianza.

MAPFRE necesita la implicación de sus grupos de interés, especialmente aquellos definidos en su misión, para el logro de sus objetivos empresariales y sociales, y por ello tiene establecidos canales específicos de comunicación y diálogo que permiten, además, conocer sus necesidades y expectativas.

MAPFRE se compromete a realizar una revisión y adaptación permanente de dichos canales, aplicando las nuevas tecnologías, de forma que sean idóneos y eficaces para el cometido que tienen que desempeñar.

Además, MAPFRE dispone de procesos de identificación de aquellos asuntos considerados materiales o relevantes para el desarrollo de la actividad empresarial y para sus grupos de interés. Este proceso de materialidad se establece como complemento a los canales de diálogo mencionados.

5. **Compromiso con 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 se consideren oportunos y que garanticen su fiabilidad e incentiven su mejora continua.

6. **Compromiso con los Derechos Humanos**. La adhesión de MAPFRE al Pacto Mundial de Naciones Unidas, y sus diez principios, nos compromete directamente con el respeto, la defensa y la protección de los Derechos Humanos contenidos en la “Carta Internacional de Derechos Humanos”, en los convenios de la Organización Internacional del trabajo (OIT) y en la Declaración de Principios Fundamentales y Derechos del Trabajo.

Por todo ello, MAPFRE se compromete en el ámbito de los Derechos Humanos:

- a) A evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas:
  - a.1. Procurando un entorno de trabajo digno, seguro y saludable, adoptando normas y procedimientos en materia de salud laboral y prevención de riesgos laborales, evitando cualquier tipo de actitud discriminatoria, de intimidación o violencia, en cualquiera de sus

manifestaciones por razón de sexo, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o estatus socioeconómico.

a.2 . Rechazando el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio

b) A respetar la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva de sus empleados, y respetar el papel y responsabilidades que competen a la representación de los trabajadores de acuerdo con la legalidad vigente.

c) A ofrecer un empleo digno:

c.1.MAPFRE remunera a sus empleados de una manera digna, ajustada a sus competencias, responsabilidades y funciones. Dicha remuneración estará alineada con la legislación aplicable y con las condiciones de los mercados donde opera, que permita satisfacer sus necesidades básicas y las de sus familias.

c.2.MAPFRE garantiza el derecho de sus empleados a un horario de trabajo que respete el derecho al descanso y facilitará, prácticas de trabajo flexible, reconociendo la necesidad de los empleados a equilibrar su vida laboral con otros intereses y responsabilidades.

c.3.MAPFRE garantiza, asimismo, el derecho de las personas a la privacidad de sus datos personales.

d) A la implantación de procedimientos de *debida diligencia* para identificar las posibles situaciones de mayor riesgo en relación con los derechos humanos, y desarrollar los mecanismos para prevenir y mitigar dichos riesgos en sus actividades.

Para facilitar el cumplimiento de estos compromisos, MAPFRE desarrollará una Guía de Aplicación Práctica de los Derechos Humanos, que tenga en consideración los siguientes ámbitos de actuación: (a) interno, implicando a todos los empleados y directivos de la compañía, (b) externo, que implique a los grupos de interés que se relacionan con la compañía, especialmente a los proveedores y a los contratistas.

La Guía tomará como base las recomendaciones de los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas, el Código Ético y de Conducta de MAPFRE, y las Políticas corporativas que se determinan en los principios generales y específicos de esta Política de RSC.

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.

En este sentido, se asumen los siguientes compromisos:

- a) Que las decisiones con trascendencia tributaria se adopten mediante una interpretación razonable de la norma atendiendo a la realidad del negocio que genera el beneficio objeto de tributación.
  - b) Que se mitigue la existencia de riesgos fiscales significativos, asegurando que la tributación guarda una relación adecuada con la estructura del negocio en cada país, teniendo en consideración las actividades desarrolladas y los medios materiales y humanos empleados en cada actividad.
  - c) Que en aquellas jurisdicciones en las se desarrollan sistemas de relación colaborativa entre contribuyentes y Autoridades fiscales, MAPFRE participe de forma activa en un intento de reducir la conflictividad en la interpretación y aplicación de la normativa fiscal.
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 adaptación y mitigación del cambio climático, de conformidad con lo establecido en la Política Medioambiental del Grupo
9. **Promoción de la responsabilidad social,** con la participación activa en organismos y foros nacionales e internacionales de referencia en los que se promuevan comportamientos y compromisos alineados con los contenidos en esta Política de RSC.

## PRINCIPIOS ESPECIFICOS DE ACTUACIÓN

1. **Empleados.** MAPFRE tiene un Código Ético y de Conducta, que establece las normas que deben regir el comportamiento y actuación entre los empleados y en su relación con terceros. Además, 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 ante cualquiera de los grupos de interés de la compañía.
  - b) Garantizar, el derecho a la igualdad efectiva de oportunidades y de trato de todos los trabajadores 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 los empleados en los resultados de la empresa.
- g) Ofrecer a los empleados 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

2. **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, previa 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) Manteniendo la debida confidencialidad en el tratamiento de sus datos.
- d) Gestionar y resolver sus reclamaciones en el plazo más breve posible.
- 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.

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. Lo que implica:

- a) Además de poner el foco en la eficiencia y en la calidad de los productos y/o servicios que prestan los proveedores de MAPFRE, se adopten prácticas responsables que generen valor mutuo.
- b) Procurar que la cadena de valor cumpla con los principios y valores de MAPFRE, con el Código Ético y de Conducta y con los principios establecidos en esta política
- c) Garantizar que se cumplen en el Grupo tanto la Norma Corporativa de Compras como las Directrices Generales del Modelo y Políticas de gestión de proveedores de servicios.

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) Implantar un modelo de formación adaptado a las necesidades de cada distribuidor, teniendo especial atención en la capacitación orientada al cumplimiento de la estrategia y valores de MAPFRE y la Política de RSC

5. **Accionistas.** 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, y se compromete a promover la participación informada de los accionistas en las juntas generales dando a todos ellos un trato semejante.

6. **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, de conformidad con lo establecido en la Política de Gestión de Riesgos del Grupo o cualquier otra política corporativa complementaria que se adopte, así como lo establecido en el principio general seis de esta política, relacionado con los Derechos Humanos.

- b) Se compromete con aquellas iniciativas o actividades sociales que beneficien a la sociedad.

En este sentido, MAPFRE considera que sus ámbitos de acción social prioritaria son: la discapacidad, la prevención de accidentes y la seguridad vial, el fomento de la cultura aseguradora, la promoción de la salud, el medio ambiente y el voluntariado corporativo.

Para el desarrollo de sus ámbitos de acción, MAPFRE podrá establecer colaboraciones con entidades públicas o privadas, especialmente con FUNDACIÓN MAPFRE, la cual desarrolla sus actividades de conformidad con lo establecido por su Patronato y sus estatutos sociales.

- c) Considera que también desde la línea de patrocinios que promueve, de conformidad con el Manual Corporativo de Patrocinios, contribuye con el desarrollo de actividades que repercuten en beneficio de la sociedad

## **MECANISMOS DE DESARROLLO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA POLÍTICA**

Esta política se desarrollará y complementará con las diferentes políticas que se aprueben en el Grupo que tengan relación directa con los principios generales y específicos de actuación establecidos.

Será el Comité Corporativo de RSC de MAPFRE, órgano interno permanente, con funciones ejecutivas y facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación, el que, actuando de conformidad con las competencias que tiene establecidas, reporte anualmente al Consejo de Administración de MAPFRE, S.A., y/o al órgano delegado de éste competente al respecto, sobre el grado de avance del cumplimiento de la Política y de la estrategia de RSC.