



**POLÍTICA SOBRE COMUNICACIÓN CORPORATIVA**

## POLÍTICA SOBRE COMUNICACIÓN CORPORATIVA

### 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.

El Consejo de Administración de la Sociedad ha aprobado la presente *Política sobre comunicación corporativa* (la “**Política**”) con objeto de garantizar la coherencia interna y externa de la estrategia de comunicación de Grupo Mapfre, asegurando que la compañía sea percibida por todos sus grupos de interés conforme a los objetivos corporativos.

Esta *Política* 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 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

La presente *Política* define y regula las directrices y principios que rigen la estrategia de comunicación del Grupo Mapfre con todos y cada uno de sus grupos de interés en todos los países y unidades de negocio. Su objetivo es garantizar que la comunicación corporativa refleje los compromisos asumidos en el Propósito, Visión y Valores del Grupo, proyectando la dimensión global, la solidez y la diversidad de su negocio.

#### 4 **Ámbito de aplicación**

La presente *Política* es de aplicación a todas las sociedades que integran el Grupo Mapfre, así como a los consejeros, administradores, directivos y cualesquiera otros profesionales de cualquier sociedad del Grupo Mapfre, quienes tienen la obligación de conocer y aplicar esta *Política*.

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.

Las directrices y principios recogidos en esta *Política* rigen la comunicación del Grupo Mapfre en todos los canales, incluyendo, sin carácter limitativo:

- a) Páginas webs corporativas y/o locales de mercados y unidades de negocio.
- b) Los espacios y canales específicos para la relación informativa con accionistas e inversores recogidos en la *Política de involucración de accionistas*.
- c) Perfiles corporativos y de negocio en las principales redes sociales (Instagram, TikTok, LinkedIn, YouTube, X y Facebook).
- d) Buzones de correo electrónico.
- e) Intranet global (KORA), con despliegue específico en local.
- f) Herramientas y/o comunidades de conversación interna (e.g., Viva Engage, red social Mapfre)
- g) Publicaciones, *newsletter* internas o externas.
- h) Participación en foros y reuniones institucionales donde se esté representando a cualquier sociedad del Grupo Mapfre.

#### 5 **Principios básicos de actuación**

La comunicación del Grupo Mapfre con sus grupos de interés se rige por los siguientes principios básicos de actuación:

- a) **Transparencia:** el Grupo Mapfre asume el compromiso responsable de transmitir a la sociedad la realidad de su proyecto empresarial y las decisiones adoptadas, con el fin de que los grupos de interés cuenten con la información necesaria para tomar decisiones relacionadas con el Grupo.

La transparencia es una palanca esencial para generar confianza y credibilidad pública. Ser transparente en la comunicación implica ofrecer información suficiente, veraz y en el momento oportuno sobre la situación y los proyectos del Grupo.

Los medios de comunicación constituyen canales clave para transmitir a la sociedad el Propósito, Visión y Valores del Grupo Mapfre, la realidad del Grupo, sus objetivos, sus proyectos y sus decisiones. En este ámbito, el compromiso con la información suficiente y veraz es el eje central de la relación del Grupo con la sociedad, asegurando la atención adecuada a las necesidades informativas de los medios de comunicación y promoviendo el conocimiento de las iniciativas relevantes para el Grupo y su reputación.

Para ello, el Grupo Mapfre fomenta relaciones equilibradas y permanentes con los medios de comunicación, basadas en el conocimiento de su funcionamiento y de los interlocutores especializados, y aporta el conocimiento experto del Grupo en cada área de actividad.

- b) **Respeto:** el Grupo Mapfre establece relaciones basadas en el conocimiento y el reconocimiento de la legitimidad de los derechos de sus grupos de interés y actúa en consecuencia.

El respeto en la comunicación con los grupos de interés se refleja en la disposición al diálogo y en la aceptación de posiciones divergentes. En estos casos, la comunicación del Grupo Mapfre se orientará a contribuir a la mejor comprensión de sus decisiones por parte de los grupos de interés.

En relación con los medios de comunicación, el respeto supone aceptar el criterio editorial de cada medio, incluso cuando no se comparta, siendo esto compatible con la defensa de la posición del Grupo Mapfre cuando haya discrepancias o la aclaración de errores que puedan surgir por falta de conocimiento.

- c) **Diálogo:** supone el reconocimiento de la capacidad de interlocución de los grupos de interés con el Grupo Mapfre y de la importancia del intercambio como la base de la comunicación. A través de este principio, se fomenta el conocimiento del Grupo, su Propósito, Visión y Valores, sus objetivos, sus proyectos y sus decisiones.

El diálogo también supone escuchar activamente a los grupos de interés mediante todos los mecanismos disponibles, en conversaciones directas

o indirectas, y a través del seguimiento, la monitorización y la realización de encuestas que permitan fortalecer esta relación.

La comunicación corporativa en redes sociales representa una forma específica de diálogo directo entre el Grupo Mapfre y la sociedad, actuando como altavoz de las iniciativas que también se difunden por otros canales de comunicación. La comunicación en redes sociales se rige por los principios recogidos en esta *Política* y por los manuales de uso y normas aprobados por el Grupo Mapfre con objeto de adaptar su actuación y los contenidos a sus características (canales participativos y directos con la sociedad).

- d) **Integridad:** la integridad, entendida como “ética, respeto a los derechos humanos y honestidad de los profesionales en las relaciones con los grupos interés” es uno de los Valores del Grupo Mapfre, recogido en sus *Principios Institucionales y Empresariales*, y, por lo tanto, rige la comunicación del Grupo Mapfre con sus grupos de interés.

Este principio se refleja en el compromiso de no suministrar información errónea de forma intencionada y en el respeto absoluto a la confidencialidad, tanto de la información reservada del Grupo como de la obtenida en su relación con los grupos de interés.

La integridad implica, de manera especial, la no divulgación de información de terceros (e.g., la referida a clientes, competidores o procesos judiciales en curso, entre otras) incluso cuando ello pueda dificultar la comprensión de determinadas actuaciones del Grupo.

Asimismo, este principio se traduce en una actuación no discriminatoria en la atención a las necesidades informativas de los distintos medios de comunicación con los que el Grupo interactúa, independientemente de su relevancia, y aplica por igual a las relaciones internas y externas con todos los grupos de interés.

- e) **Neutralidad:** de acuerdo con el *Código Ético y de Conducta* del Grupo Mapfre, éste desarrolla su actividad de comunicación con pleno respeto a la normativa vigente, a los organismos reguladores y a las autoridades de los países en los que opera, manteniendo una posición neutral con respecto a las distintas opciones políticas e ideológicas.

## 6 Supervisión, difusión y seguimiento de esta Política

El Área Corporativa de Relaciones Externas y Comunicación es el Promotor de esta *Política*, 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 esta *Política* 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, esta *Política* se publicará en la página web corporativa.

## **7 Aprobación y entrada en vigor de esta Política**

Esta *Política* fue aprobada inicialmente por el Comité Ejecutivo de la Sociedad el 29 de noviembre de 2016 y modificada por última vez el 22 de diciembre de 2025, derogando y sustituyendo a la versión anteriormente vigente.