



CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

1 Introdução

O Conselho de Administração da Mapfre, S.A (a “Sociedade”) é o órgão competente para definir a estratégia geral e estabelecer as bases para uma coordenação adequada e eficiente entre a Sociedade as demais empresas integradas no grupo de empresas do qual a Mapfre, SA é a entidade dominante, nos termos do artigo 42 do Código de Comércio espanhol (o “Grupo” ou o “**Grupo Mapfre**”).

No exercício dessas competências, aprova e atualiza as políticas corporativas que regem as ações da Companhia e estabelece as diretrizes e os princípios básicos que inspiram, regem ou servem de base para o cumprimento obrigatório das normas aprovadas pelas demais empresas do Grupo, dentro do âmbito da capacidade decisória e da responsabilidade de cada uma delas.

Da mesma forma, o *Reglamento do Conselho de Administração* da Sociedade atribui a este órgão o poder de aprovar o *Código de Ética e Conduta* do Grupo Mapfre.

A este respeito, o Conselho de Administração da Sociedade aprovou este *Código de Ética e Conduta* (o “Código”), que integra o sistema de governança corporativa do Grupo Mapfre e cuja finalidade é estabelecer as diretrizes que devem reger as ações da Sociedade e das demais empresas do Grupo.

Este *Código* faz parte do sistema de governança corporativa da Sociedade, tem sua origem nos Princípios Institucionais e Empresariais do Grupo Mapfre e encontra fundamento e enquadramento no Propósito, Visão e Valores da Sociedade, definidos por seu órgão de administração.

2 Qualificação

Esta norma é equivalente a uma política corporativa de acordo com a classificação estabelecida na *Política Corporativa sobre o desenvolvimento e a organização das regras que compõem o sistema de governança corporativa do Grupo Mapfre*.

3 Finalidade

Este *Código* contém uma compilação sistemática dos princípios orientadores e regulamentos que regem a conduta do Grupo Mapfre e dos seus membros no âmbito da sua atividade profissional e das relações que mantêm entre si ou com terceiros em consequência dessa atividade, tudo com o objetivo de garantir que as suas ações não só cumpram a legislação em vigor, como

também atendam a padrões exigentes de profissionalismo, integridade e sentido de responsabilidade.

Seu conteúdo é complementado pelas políticas e demais normas internas que compõem o sistema de governança corporativa do Grupo Mapfre ao qual o próprio *Código* se refere.

4 Âmbito de aplicação

Este *Código* aplica-se a todas a Sociedade e as demais **sociedades do Grupo**. Aplica-se também, quando apropriado e em conformidade com os respectivos acordos de acionistas, às diversas alianças e joint ventures em que a Sociedade e as demais **sociedades do Grupo** do Grupo participam.

Este *Código* inspira, define e rege a forma como estas Sociedades e as demais **sociedades do Grupo** e os seus administradores, gestores e profissionais atuam no desenvolvimento da sua atividade, independentemente do local onde se encontrem.

A Sociedade e as demais **sociedades** que compõem o Grupo também promovem que os terceiros com quem contratam (fornecedores, intermediários, colaboradores etc.) se regem por padrões de conduta e valores análogos aos estabelecidos neste *Código*, podendo inclusive condicionar a sua contratação à sua expressa adesão e compromisso de cumprir este *Código*.

As expressões “pessoas que fazem parte das sociedades do Grupo”, “empregados e gestores”, “empregados”, “profissionais do Grupo Mapfre”, utilizadas para designar as pessoas obrigadas pelas normas do *Código*, devem ser entendidas de forma ampla, como uma referência genérica a todos aqueles que, de acordo com esta secção, estão incluídos no seu âmbito de aplicação.

5 Propósito, Visão e Valores

Os *princípios institucionais e empresariais do Grupo Mapfre* estão materializados em um Propósito, uma Visão e Valores, definidos e aprovados pelo Conselho de Administração da Sociedade empresa. Esses três elementos formam a espinha dorsal da identidade corporativa do Grupo, diferenciando-o de outras organizações e permitindo-lhe construir confiança, fomentar o comprometimento e desenvolver valor sustentável e de longo prazo, compartilhado com seus grupos de interesse.

O **Propósito Corporativo** expressa a razão de ser da Sociedade e do Grupo, abrangendo os compromissos fundamentais da organização e sua contribuição para a sociedade. Ele se expressa da seguinte forma: “Estamos **ao seu lado, apoiando para que possa seguir em frente com confiança, contribuindo para o desenvolvimento de uma sociedade mais sustentável e solidária**”, uma declaração resumida no seguinte lema: “” **“CUIDAMOS DO QUE**

É IMPORTANTE PARA SI, que acompanha regularmente a identidade gráfica da marca.

A **Visão** projeta para onde as sociedades do Grupo querem ir e é formulada como "**Mapfre, SUA SEGURADORA DE CONFIANÇA**", colocando as pessoas, a proximidade e a confiança como base do relacionamento com seus clientes e demais **grupos de interesse**.

Os valores explicam a forma de atuar e de operar de uma organização para atingir os seus objetivos e, na Mapfre e nas sociedades do Grupo, baseiam-se em SOLVÊNCIA, INOVAÇÃO, SERVIÇO, INTEGRIDADE e uma EQUIPE MULTICULTURAL E DIVERSA. Esses valores contribuem diretamente para a reputação corporativa, impactam os relacionamentos com clientes e outros grupos de interesse e orientam o comportamento e a tomada de decisões coerentes dentro da organização. Os Valores têm o seguinte alcance::

- **Solvência:** capacidade financeira, técnica e profissional para responder aos compromissos assumidos com resultados sustentáveis
- **Inovação:** uma alavanca para a transformação e diferenciação, oferecendo soluções aos clientes ao antecipar suas necessidades.
- **Serviço:** melhoria contínua no desenvolvimento de atividades para atender às necessidades do cliente.
- **Integridade:** ética, respeito pelos direitos humanos e honestidade dos profissionais nas relações com os **grupos de interesse**.
- **Equipe multicultural e diversa:** as pessoas colaboram, e contribuem para a concretização do Propósito da empresa.

6 Princípios de ação ética, transparente e sustentável

Entre os princípios incluídos nos *Princípios Institucionais e Empresariais do Grupo Mapfre* está o compromisso de suas empresas membros com uma conduta ética, transparente e socialmente responsável, em reconhecimento ao papel e à responsabilidade das empresas do Grupo no desenvolvimento e progresso adequados da sociedade em geral, o que implica

- a) Respeito pelos direitos legítimos das pessoas ou entidades com as quais as empresas do Grupo interagem e da sociedade em geral.
- b) Rigoroso cumprimento das leis e contratos, bem como das boas práticas comerciais.
- c) Respeito pelos direitos e compromissos assumidos perante aqueles que participam como sócios ou acionistas nas diversas sociedades que compõem o Grupo.

- d) Equidade nas relações das sociedades do Grupo com seus administradores, gerentes, profissionais, delegados, agentes, colaboradores, fornecedores e demais membros de sua cadeia de valor, bem como igualdade de oportunidades, objetividade na seleção e remuneração, condições de colaboração adequadas e razoáveis, e diversidade e não discriminação por motivos de raça, cor, ideologia política, crenças religiosas, gênero ou condição social ou pessoal, ou qualquer outra característica, distinção, exclusão ou preferência.
- e) O compromisso com a transparência e a veracidade nas ofertas de produtos e serviços e nas informações fornecidas aos acionistas, clientes e à sociedade em geral, bem como a busca pela excelência permanente na prestação dos serviços contratados.
- f) O desenvolvimento de negócios e atividades que sejam sustentáveis ao longo do tempo e respeitadas com o meio ambiente, o ambiente natural, a gestão de pessoas e o interesse social.
- g) Respeito mútuo e plena consideração pelos direitos humanos e valores nas relações com e entre as pessoas.

As seções a seguir descrevem os princípios que desenvolvem o compromisso com uma ação ética, transparente e socialmente responsável.

6.1 Conformidade com a legislação vigente

O compromisso de cumprir rigoroso do leis e contratos, bem como boas práticas e costumes comerciais, exige que todos os membros do Grupo Mapfre se identifiquem com ela, se esforcem para compreender as normas relativas às suas atividades profissionais e procurem cumpri-las conforme aplicáveis, atentando não apenas ao seu significado literal, mas também ao seu espírito e propósito.

Da mesma forma, no que diz respeito às práticas comerciais e ao cumprimento das obrigações contratuais, devem honrar o que foi acordado e cumprir, de boa-fé e prontamente, os compromissos assumidos, o que constitui um dever básico de justiça e uma garantia de credibilidade para o Grupo Mapfre.

6.2 Respeito e proteção dos direitos humanos

O Grupo Mapfre é signatário do *Pacto Global das Nações Unidas* desde 2004 e mantém um firme compromisso com a implementação de seus dez princípios universais sobre direitos humanos, normas trabalhistas, meio ambiente e combate à corrupção. Esse compromisso implica garantir que esses princípios sejam respeitados em todas as operações do Grupo e sejam conhecidos em toda a sua cadeia de valor.

Nesse sentido, o Grupo Mapfre atua de forma decidida para promover e proteger os direitos humanos reconhecidos na *Declaração Universal dos Direitos Humanos* adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas, garantindo que nenhuma empresa do Grupo, por ação ou omissão, viole esses direitos. Além disso, sua adesão ao *Pacto Global das Nações Unidas* reforça sua obrigação de respeitar os direitos laborais consagrados nas Convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e em sua *Declaração de Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho*.

Com base no exposto, o Grupo Mapfre compromete-se a agir de acordo com os seguintes princípios:

- a) Evitar práticas discriminatórias ou que prejudiquem a dignidade das pessoas.
- b) Rejeitar o trabalho infantil, o trabalho forçado ou obrigatório e o tráfico de seres humanos.
- c) Respeitar a liberdade de associação, sindicalização e negociação coletiva de seus funcionários, bem como o papel e as responsabilidades da representação dos trabalhadores, de acordo com as leis vigentes em cada país.
- d) Oferecer condições de trabalho dignas e seguras.
- e) Implementar procedimentos de supervisão que permitam a identificação, com a devida diligência, de possíveis situações de risco de violações dos direitos humanos e estabelecer mecanismos para prevenir e mitigar tais riscos, bem como para reparar os impactos negativos sobre esses direitos que a conduta das empresas do Grupo possa ter causado.

A *Política de respeito e salvaguarda dos direitos humanos*, aprovada pelo Conselho de Administração da Empresa, reflete a adesão a esses princípios, especificando e desenvolvendo os compromissos do Grupo Mapfre com esses direitos, os quais devem ser do conhecimento de todos os que fazem parte do Grupo.

6.3 Compromisso com a sustentabilidade

Ciente da função e responsabilidade que corresponde para as empresas comerciais etc. em relação ao desenvolvimento sustentável e ao progresso social, o Grupo Mapfre atua com um firme compromisso com a sustentabilidade e propõe, como aspiração permanente, conciliar seus objetivos de negócios com os legítimos interesses de seus **grupos de interesse**. (funcionários, acionistas, clientes, fornecedores, parceiros comerciais etc.) por meio da promoção de práticas responsáveis que contribuam para o bem-estar social e ambiental.

Os critérios operacionais do Grupo Mapfre nesta área estão definidos em sua *Política de Sustentabilidade*, aprovada pelo Conselho de Administração da Sociedade. Esta política promove o comportamento socialmente responsável em todas as entidades do Grupo, independentemente do país ou canal (tradicional e/ou digital) pelo qual conduzem seus negócios. Nesse sentido, formaliza os princípios gerais de conduta que todos os gestores e colaboradores do Grupo devem conhecer e aplicar de forma efetiva no desempenho das suas funções.

6.4 Respeito pelo meio ambiente

O compromisso do Grupo Mapfre com o desenvolvimento de negócios e atividades sustentáveis ao longo do tempo, respeitadores do meio envolvente, do ambiente, da gestão de pessoas e do interesse social concretiza-se na *Política Ambiental* aprovada pelo Conselho de Administração da Sociedade. Essa política define a contribuição do Grupo Mapfre para o meio ambiente, em particular por meio da integração de considerações ambientais em suas operações comerciais, da implementação de práticas de gestão ambiental e da promoção da responsabilidade ambiental entre as partes interessadas.

É obrigação de todos os profissionais do Grupo Mapfre seguir as diretrizes da empresa nessa matéria, empenhar-se para minimizar o impacto ambiental de suas atividades e utilizar equipamentos, instalações e recursos de trabalho da maneira mais eficiente possível.

Além disso, os responsáveis pelas relações com os contratados ou empresas colaboradoras externas deverão transmitir-lhes a necessidade de se alinharem aos princípios contidos nesta política e exigirão que cumpram os procedimentos e requisitos ambientais aplicáveis em cada caso.

6.5 Confidencialidade da informação, proteção de dados pessoais e uso responsável da inteligência artificial

i. Confidencialidade das informações

No Grupo Mapfre, a informação é um ativo fundamental e a sua segurança é responsabilidade de todos os seus profissionais.

Portanto, o Grupo possui um sistema documental de segurança cujo objetivo é garantir a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade, a autenticidade, a rastreabilidade, o não repúdio e a resiliência das informações, assegurando sua proteção contra riscos e o cumprimento da regulamentação aplicável.

O acesso e o tratamento da informação devem ser realizados exclusivamente para o cumprimento das responsabilidades inerentes ao trabalho ou à atividade profissional. Os profissionais do Grupo Mapfre são

obrigados a proteger essa informação e a agir em conformidade com as normas e procedimentos de segurança estabelecidos, prevenindo qualquer risco de acesso, manipulação ou destruição não autorizados da informação, seja intencional ou acidental. O incumprimento desta obrigação constitui sempre uma violação do dever de lealdade e é especialmente grave quando se trata de informação confidencial.

Neste contexto, deve entender-se como informação confidencial toda a informação expressamente classificada como tal, bem como aquela que, pela sua natureza, relevância ou significado, seja razoavelmente considerada confidencial, ou cuja divulgação possa causar prejuízos ao Grupo MAPFRE. Tal inclui, entre outros, dados relacionados com clientes, acionistas, colaboradores, fornecedores, planos estratégicos e informação de natureza financeira, comercial, estatística ou jurídica, bem como qualquer outra informação de natureza semelhante. De igual modo, a informação relativa a terceiros de que os profissionais do Grupo MAPFRE tenham conhecimento no exercício das suas funções deve ser considerada confidencial. Em caso de dúvida, presume-se que toda a informação é confidencial, salvo indicação expressa em contrário.

O dever de confidencialidade e sigilo não exime os profissionais do cumprimento de obrigações legais ou contratuais que exijam a divulgação de informações no desempenho de suas funções. Além disso, esse dever permanece em vigor mesmo após a cessação da relação laboral ou profissional com o Grupo Mapfre. Nesse caso, os profissionais devem devolver todos os relatórios, dados, documentos, arquivos e suportes de qualquer tipo que estejam em sua posse, independentemente de conterem ou não informações confidenciais.

Por fim, todos os funcionários e gestores do Grupo Mapfre devem comprometer-se formalmente a preservar a confidencialidade das informações, assinando a cláusula estabelecida para esse fim e comunicando imediatamente qualquer incidente que afete essa confidencialidade, de acordo com as normas e procedimentos estabelecidos para tal.

ii. Regulamentação específica no domínio dos mercados de valores mobiliários

Os princípios e o quadro de atuação nos mercados de valores mobiliários, tanto para a Sociedade quanto para as demais sociedades do Grupo, bem como para as pessoas a elas relacionadas, estão definidos no *Regulamento Interno de Conduta nos Mercados de Valores Mobiliários*, aprovado pelo Conselho de Administração da Sociedade, que detalha, entre outros, as normas de conduta relativas ao tratamento de informações privilegiadas, à negociação de valores mobiliários e às

operações com ações próprias, tudo em conformidade com as disposições da legislação vigente aplicável.

iii. **Proteção de dados pessoais**

O Grupo Mapfre tem como prioridade absoluta a privacidade e a proteção dos dados pessoais aos quais tem acesso no exercício de sua atividade, considerando-os elementos essenciais que devem ser buscados proativamente, não apenas com o objetivo de cumprir as normas aplicáveis, mas também como uma resposta justa à confiança depositada por clientes, fornecedores, colaboradores, funcionários e demais **grupos de interesse**.

O Grupo Mapfre cumpre a legislação vigente em matéria de proteção de dados em todos os países onde opera, garantindo o cumprimento dos seguintes princípios relativos ao tratamento de dados pessoais:

- Licitude, lealdade e transparência em relação ao interessado: os interessados devem estar cientes do tratamento dos seus dados pessoais e de que este é realizado em conformidade com a legislação vigente.
- Limitação da finalidade: o tratamento deve ter finalidades específicas, explícitas e legítimas, incluindo qualquer tratamento subsequente.
- Minimização de dados: os dados pessoais devem ser adequados, pertinentes e limitados ao que é necessário em relação às finalidades para as quais são tratados.
- Precisão e atualização dos dados pessoais dos interessados: a qualidade dos dados pessoais dos interessados será assegurada para que estejam atualizados e as medidas necessárias sejam tomadas para a eliminação ou retificação de dados inexatos.
- Princípio da limitação do período de conservação: os dados pessoais não devem ser conservados de forma a permitir a identificação dos titulares dos dados por um período superior ao necessário para os fins para os quais são tratados.
- Integridade e confidencialidade: a segurança dos dados pessoais deve ser garantida por meio da implementação de medidas técnicas e organizacionais adequadas.
- Responsabilidade proativa: os princípios devem ser cumpridos e as medidas necessárias adotadas para demonstrar a conformidade com os princípios indicados.

iv. Uso responsável da inteligência artificial

O Grupo Mapfre assinou um manifesto para uma inteligência artificial humanista, ética e responsável, no qual se compromete a fazer uso responsável e ético da inteligência artificial, aproveitando as oportunidades das novas tecnologias e sempre cumprindo a legislação vigente, optando por soluções robustas que garantam a integridade, a privacidade e a segurança da informação, bem como o estrito cumprimento das normas.

6.6 Marca, imagem e reputação corporativa

Entre os bens intangíveis do Grupo MAPFRE a marca, a imagem e a reputação corporativa ocupam um lugar de destaque.

Cientes disso, todos os profissionais do Grupo Mapfre devem evitar qualquer conduta que possa prejudicar a imagem do Grupo ou de qualquer uma de suas sociedades afiliadas. Consequentemente, devem abster-se de usar seu nome, marca registrada ou sinais distintivos para fins que não sejam os autorizados pelo Grupo Mapfre, ou de permitir que qualquer ação tomada em caráter pessoal ou sem as devidas autorizações prejudique ou diminua a reputação do Grupo Mapfre ou de qualquer uma de suas sociedades afiliadas.

Os funcionários e gestores devem ter autorização expressa para agir em nome de qualquer empresa do Grupo ou participar, em virtude de sua posição ou relação com o Grupo Mapfre, em qualquer fórum ou meio público (mídia, redes sociais, conferências profissionais, seminários e qualquer outro evento que possa ter divulgação pública).

A atividade nas redes sociais deve estar em conformidade com as disposições da *Política de Comunicação Corporativa* aprovada pelo Conselho de Administração da Sociedade e com quaisquer outros procedimentos e medidas de segurança estabelecidos no sistema de governança corporativa do Grupo.

A inscrição, registo, a participação ou a colaboração em redes sociais, fóruns ou blogs na internet, bem como quaisquer opiniões ou declarações feitas nessas plataformas, devem ser feitos de forma a indicar claramente que se trata de uma atividade estritamente pessoal. Em nenhuma circunstância a imagem, o nome ou as marcas registradas do Grupo Mapfre poderão ser utilizados para esse fim sem autorização expressa.

6.7 Propriedade intelectual e industrial

Os profissionais do Grupo Mapfre devem respeitar a propriedade intelectual e os direitos ou licenças de uso detidos por qualquer uma das sociedades do Grupo em relação a cursos, projetos, programas e sistemas informáticos,

manuals, vídeos, conhecimentos, processos e, em geral, qualquer obra ou trabalho criado ou desenvolvido no Grupo Mapfre, seja como resultado da sua atividade profissional ou de terceiros, limitando a sua utilização única e exclusivamente ao exercício da referida atividade profissional.

Do mesmo modo, respeitarão os direitos de propriedade intelectual e industrial detidos por terceiros alheios ao Grupo. Em particular, não utilizarão no Grupo Mapfre quaisquer programas, manuals, documentação ou informações de qualquer tipo pertencentes a terceiros sem a devida autorização.

7 Padrões de conduta nas relações com e entre funcionários

7.1 Respeito pelas pessoas

O respeito pelos outros, base da compreensão entre os seres humanos, deve caracterizar o comportamento de funcionários e gestores.

Todos são obrigados a tratar colegas, superiores e subordinados com respeito e devem contribuir para a criação de um ambiente de trabalho onde prevaleça a cordialidade e onde a intimidação ou atitudes autoritárias não tenham lugar.

A *Política de respeito e proteção dos direitos humanos*, aprovada pelo Conselho de Administração da Sociedade, reconhece o direito a um ambiente de trabalho livre de assédio e respeitoso dos direitos e da dignidade das pessoas, garantindo que, em caso de conduta inadequada, existam procedimentos confidenciais e diligentes para relatar, abordar e corrigir a situação de forma rápida e respeitosa.

O Grupo Mapfre promove iniciativas específicas para implementar esta política e possui um *protocolo corporativo para a prevenção e o tratamento do assédio*. Todos os colaboradores e gestores devem estar familiarizados com o protocolo e tomar as medidas necessárias para garantir a sua efetiva implementação.

7.2 Igualdade de oportunidades e não discriminação

O Grupo Mapfre está empenhado em estabelecer os mecanismos necessários para garantir que não ocorra discriminação com base em sexo, raça, ideologia, religião, orientação sexual, idade, nacionalidade, deficiência, cultura, filiação ou associação sindical, condição de representante legal dos trabalhadores ou qualquer outra característica pessoal, física ou social.

Todos os funcionários e gestores devem contribuir para a concretização dos objetivos definidos na *Política sobre Diversidade e Igualdade de Oportunidades do Pessoal do Grupo Mapfre*, aprovada pelo Conselho de Administração da Sociedade

Especificamente, e de acordo com a *Política do Grupo Mapfre sobre promoção, seleção e mobilidade de pessoal* aprovada pelo Conselho de Administração da Sociedade, os envolvidos nos processos de seleção e promoção profissional devem basear as suas decisões exclusivamente em critérios de mérito e competência, o que implica: (i) a avaliação objetiva das capacidades e competências de cada indivíduo e a avaliação do desempenho, da contribuição para o valor, da eficácia da gestão, da concretização dos objetivos e do compromisso com o Grupo e as suas sociedades membros; (ii) assegurar a igualdade de tratamento, evitando preconceitos e barreiras que impeçam o acesso equitativo às oportunidades profissionais; e (iii) assegurar a diversidade e a não discriminação com base em qualquer característica, distinção, exclusão ou preferência.

7.3 Equilíbrio entre vida profissional e pessoal

O Grupo Mapfre considera que uma política ativa e estruturada sobre igualdade e equilíbrio entre vida profissional e pessoal promove a produtividade e facilita o equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar de todos os trabalhadores.

Para esse fim, declara o seu compromisso em promover iniciativas que, no âmbito dessa política, conduzam a um progresso efetivo.

Todos os colaboradores, especialmente aqueles em cargos de gestão, devem garantir que os membros de suas equipes possam usufruir, sem restrições, das medidas de equilíbrio entre vida profissional e pessoal estabelecidas pelo Grupo Mapfre.

7.4 Compromisso e cooperação no trabalho, eficiência e desenvolvimento profissional

O Grupo Mapfre aspira a que todos os colaboradores conheçam e compartilhem os seus objetivos estratégicos e colaboram ativamente na sua concretização para atingir esse objetivo, funcionários e gerentes devem receber informações gerais sobre os planos estratégicos do Grupo, e, em particular, em iniciativas que afetam diretamente as tarefas que desempenham.

O Grupo Mapfre deve disponibilizar os meios necessários para o bom desempenho das tarefas e para a concretização dos objetivos profissionais de todos os que o integram, devendo os colaboradores e gestores utilizar esses meios de forma eficiente, com espírito de colaboração e sentido de responsabilidade.

O Grupo Mapfre promoverá a capacitação de seus colaboradores. Os programas de treinamento, elaborados para facilitar o alcance dos objetivos do Grupo, contribuirão para garantir a igualdade de oportunidades e fomentar o desenvolvimento profissional dos colaboradores. Por sua vez, espera-se que

os colaboradores se envolvam em seu desenvolvimento profissional, busquem aprimorar suas habilidades por meio da atualização contínua de seus conhecimentos e contribuam para que outros compartilhem e se beneficiem de sua formação e experiência.

7.5 Saúde, bem-estar e prevenção de riscos ocupacionais

A saúde e a segurança, elementos-chave para o bem-estar dos trabalhadores e de suas famílias, são também fatores essenciais que contribuem decisivamente para a melhoria da produtividade, da competitividade e da sustentabilidade do Grupo Mapfre.

No Grupo Mapfre, a saúde e o bem-estar dos colaboradores são um aspecto estratégico das nossas políticas de gestão de pessoas e sustentabilidade. Especificamente, o Conselho de Administração aprovou uma *Política de Saúde e Bem-Estar e Prevenção de Riscos Ocupacionais* com o objetivo de:

- i. Alcançar um ambiente de trabalho saudável e acolhedor que permita a todos os funcionários desempenharem suas funções nas melhores condições físicas, mentais e sociais.
- ii. Alcançar um nível ideal de segurança no local de trabalho que vá além do mero cumprimento das normas de prevenção de riscos ocupacionais.

Para atingir esse objetivo, o Grupo Mapfre está empenhado em integrar a prevenção de riscos ocupacionais e a promoção da saúde e do bem-estar em suas atividades e decisões, em todos os níveis da organização, e em seguir um modelo de gestão de "empresa saudável" de acordo com as diretrizes internacionais vigentes (Rede Europeia para a Promoção da Saúde no Trabalho - ENWHP - e Organização Mundial da Saúde - OMS -), com base em um processo de melhoria contínua.

7.6 Recursos e meios para o desenvolvimento da atividade profissional

Os funcionários e gestores do Grupo Mapfre devem utilizar os recursos disponibilizados pelo Grupo (telefone, computador, e-mail, acesso à Internet, serviços de mensagens etc.) para o desempenho das suas atividades profissionais, abstendo-se de qualquer utilização não autorizada destes recursos para fins pessoais.

Da mesma forma, devem fazer uso adequado dos ativos e bens do Grupo Mapfre, preservar sua integridade e evitar que sofram danos ou deterioração por causas que não sejam o desgaste normal.

Despesas com viagens, representação, treinamento, veículo particular e transporte, bem como o uso de cartões de crédito corporativos, devem estar

em conformidade com os critérios e diretrizes estabelecidos na *Política de Despesas* aprovada pelo Comitê Executivo da Sociedade

Salvo autorização expressa, a utilização das instalações, recursos e meios do Grupo Mapfre não é permitida para a realização de atividades, remuneradas ou não, que não estejam direta ou indiretamente relacionadas com a atividade comercial do Grupo Mapfre ou com a atividade laboral dos seus colaboradores.

Os aplicativos e recursos de TI devem ser utilizados de acordo com os critérios de segurança e eficiência, excluindo qualquer uso inadequado, ilegal ou em desacordo com as regras e instruções da empresa. Os usuários devem agir com total responsabilidade, cientes de que esses recursos não são fornecidos para uso não profissional e não devem ser utilizados para comunicações privadas, e que seu conteúdo pode ser inspecionado ou monitorado pelo Grupo Mapfre no exercício proporcional de suas funções de supervisão, cujo exercício não deve ser dificultado ou limitado pela invocação de expectativas ou direitos à privacidade.

Caso os meios e recursos indicados permitam o acesso a sistemas informáticos de terceiros, esse acesso será limitado ao estritamente necessário para o desenvolvimento da atividade profissional e será realizado adotando-se as medidas de segurança necessárias para evitar qualquer dano ou deterioração dos sistemas, bem como a eliminação, alteração ou supressão, sem a devida autorização, dos dados, informações ou documentos neles contido

8 Regras de conduta nas relações com terceiros

8.1 Relações com o cliente

O Grupo Mapfre está constantemente empenhado em melhorar a gama e a qualidade dos seus produtos e serviços, bem como em estabelecer relações de confiança e respeito mútuo com os seus clientes.

Todos os profissionais do Grupo Mapfre devem priorizar o atendimento atencioso e metódico aos clientes, garantindo-lhes, da melhor forma possível, a máxima qualidade, caracterizado por eficiência, agilidade e rigor no cumprimento dos compromissos e obrigações decorrentes dos contratos firmados.

Serão evitadas práticas comerciais que envolvam o fornecimento de informações incompletas, ambíguas ou enganosas, ou que, por ação ou omissão, possam induzir o cliente a erro quanto às características dos produtos ou à sua adequação. Isso inclui também atividades publicitárias ou o uso de métodos de marketing que omitam informações relevantes para o cliente ou que, por qualquer outro motivo, possam ser considerados enganosos.

Os profissionais envolvidos na área comercial jamais colocarão seus próprios interesses acima dos interesses da empresa e do cliente.

A excelência no atendimento exige um esforço constante para atender e compreender o cliente, antecipar suas necessidades e tentar satisfazê-las, oferecendo-lhe, com informações claras e verdadeiras, os produtos e serviços mais benéficos e adequados às suas necessidades.

A este respeito, a *Política Corporativa de Sinistros* aprovada pelo Conselho de Administração da Sociedade (aplicável às sociedades da Unidade de Seguros do Grupo que atuam na gestão de sinistros) inclui princípios gerais de cumprimento obrigatório no tratamento, avaliação e resolução de sinistros, incluindo rigor técnico, imparcialidade e proatividade na sua gestão, através dos procedimentos de processamento, promovendo a antecipação e a redução dos tempos de gestão de sinistros, favorecendo assim a excelência no atendimento aos seus clientes.

8.2 Relacionamento com os acionistas e investidores institucionais da Companhia

Os *Estatutos Sociais* da Sociedade incorporam o Propósito, a Visão e os Valores contidos nos Princípios Institucionais e *Empresariais do Grupo Mapfre*, tornando assim os acionistas participantes do projeto empresarial.

Além disso, o *Estatuto Social* reconhece o compromisso da Sociedade em promover o envolvimento dos acionistas na vida corporativa e em fomentar informações adequadas e comunicação contínua com eles. Para tanto, o Conselho de Administração da Sociedade aprovou uma *Política de Envolvimento dos Acionistas* que define os princípios e canais de comunicação para incentivar a participação dos acionistas da Sociedade na vida societária, promovendo o alinhamento dos interesses de ambas as partes e a criação de valor a longo prazo.

Esta *Política de Envolvimento dos Acionistas* não se limita a incentivar o exercício, pelos acionistas da Sociedade, de seus direitos tradicionais de receber informações e de comparecer e votar na Assembleia Geral de Acionistas, mas vai além, promovendo sua participação contínua e efetiva na vida da Sociedade, para a qual contribuem com capital.

Da mesma forma, esta política, juntamente com a *Política de comunicação com acionistas, investidores institucionais e consultores de voto e sobre a comunicação de informações econômico-financeiras, não financeiras e corporativas* (também aprovadas pelo Conselho de Administração da Sociedade), estruturam os princípios que devem reger a comunicação e a interação da Sociedade com seus acionistas.

8.3 Relações com fornecedores e empresas parceiras

O Grupo Mapfre assegurará que os seus fornecedores e colaboradores externos mantenham princípios e políticas de conduta semelhantes aos estabelecidos neste *Código* e recusará qualquer relação, mesmo que ocasional, com aqueles cuja conduta seja incompatível com estes princípios.

Os funcionários e gestores do Grupo Mapfre que participam nos processos de seleção de fornecedores e empresas parceiras devem:

- i. Aplicar rigorosamente os procedimentos e regras estabelecidos na *Norma de Compras*, tendo em mente que a seleção e a contratação de produtos ou serviços devem ser realizadas por meio de um procedimento equitativo e de acordo com critérios técnicos, profissionais e econômicos objetivos.
- ii. Rejeitar e, em hipótese alguma, solicitar incentivos, comissões, gratificações, favores ou vantagens, e evitar qualquer comportamento que possa ser considerado inadequado ou ilegal.

Os fornecedores e empresas parceiras poderão apresentar uma denúncia, de forma confidencial através do Sistema Interno de Informação da entidade correspondente quando considerarem que as práticas dos funcionários do Grupo Mapfre não cumprem as disposições deste *Código*.

Por outro lado, a *Política corporativa em matéria de sinistros* aplicável às sociedades da Unidade de Seguros do Grupo, estabelece, sob o princípio da excelência no relacionamento com os fornecedores, as diretrizes básicas que devem reger o relacionamento com os fornecedores envolvidos na gestão de sinistros, incluindo a conduta em conformidade com este *Código* e com o Propósito, a Visão e os Valores contidos nos *Princípios Institucionais e Empresariais do Grupo Mapfre*.

8.4 Relações com os concorrentes

O Grupo Mapfre e os seus funcionários evitarão incorrer em qualquer conduta de concorrência ilícita ou desleal, ou que viole a legislação de defesa da concorrência.

Em negociações com empresas concorrentes, qualquer conversa, entendimento ou acordo relacionado a serviços, produtos, preços, clientes ou mercados deve ser evitado, e as ações serão sempre tomadas de acordo com os regulamentos internos sobre o assunto e com as instruções do Grupo Mapfre.

No âmbito dos deveres de lealdade que devem reger as relações com os concorrentes, é expressamente proibida qualquer ação ou prática comercial ou publicitária enganosa, agressiva ou depreciativa contra a concorrência, bem

como qualquer atuação contrária à boa-fé ou que, por qualquer outro motivo, possa ser considerada desleal ou ilícita.

8.5 Relações com governos e autoridades

O Grupo Mapfre conduz suas atividades comerciais com total respeito às normas vigentes, aos órgãos reguladores e a todas as autoridades dos países em que atua, mantendo-se neutro em relação às diferentes opções políticas.

O Grupo Mapfre não faz qualquer tipo de contribuição para campanhas políticas, nem financia ou faz doações a partidos políticos, seus representantes ou candidatos.

Os colaboradores que, no exercício dos seus direitos, participarem em atividades políticas, fá-lo-ão sempre a título estritamente pessoal e evitarão que as suas atividades nesta área sejam atribuídas ou associadas a qualquer empresa do Grupo Mapfre.

Para determinar a existência de eventuais incompatibilidades, os funcionários do Grupo Mapfre informarão seus superiores sobre a aceitação de qualquer cargo público ou político.

8.6 Relacionamento com parceiros

As relações das sociedades do Grupo Mapfre com seus parceiros devem ser baseadas na lealdade e integridade em suas respectivas práticas, transparência na informação, espírito de colaboração e obtenção de benefícios mútuos.

Consequentemente, a relação dos administradores, gestores e profissionais dessas empresas com os parceiros dessas sociedades será regida pelos princípios do respeito, ambiente favorável e trabalho em equipe.

O Grupo Mapfre promoverá entre seus parceiros a conscientização sobre este *Código* e a adoção de diretrizes de conduta consistentes com ele.

A relação do Grupo Mapfre com os acionistas da Sociedade será regida pelas disposições da seção 8.2 deste *Código*.

8.7 Presentes, gentilezas e ofertas

Os funcionários e gestores do Grupo Mapfre não podem, nessa qualidade ou em razão da sua atividade profissional, solicitar ou aceitar, direta ou indiretamente, presentes, comissões, descontos, convites ou outros tipos de vantagens ou favores de fornecedores, clientes ou qualquer pessoa ou entidade relacionada ao Grupo Mapfre ou que busque se relacionar com ele.

Não obstante o exposto, podem ser aceitas gentilezas ou presentes de mera cortesia, ou de valor simbólico ou reduzido, desde que cumpram simultaneamente os seguintes requisitos:

- i. Não aja de forma contrária aos princípios de conduta ética e transparência adotados pelo Grupo Mapfre.
- ii. Não prejudique a imagem ou a reputação do Grupo Mapfre ou de qualquer uma das empresas que o compõem.
- iii. São permitidas pela legislação aplicável em cada um dos territórios em que o Grupo está presente, pelas regras que compõem o sistema de governança corporativa e pelos costumes e práticas locais.
- iv. Não consistem em quantias em dinheiro, nem em valores mobiliários ou bens facilmente convertíveis em numerário
- v. Quer sejam entregues ou recebidas de forma transparente e ocasional, em virtude de uma prática comercial geralmente aceita ou de um costume social de cortesia, ou consistam em objetos ou serviços com valor simbólico ou economicamente irrelevante e, em qualquer caso, inferiores a 150 euros (ou o seu equivalente na moeda correspondente) ou ao montante específico estabelecido, quando aplicável, em relação a um país específico, os limites aplicáveis são de seis meses e relativos a cada fornecedor, cliente ou pessoa ou entidade relacionada .

Caso um funcionário receba um presente que exceda o valor máximo estabelecido, ele deverá informar o seu superior hierárquico, que decidirá se o presente deve ser devolvido ou, se for o caso, qual o destino a dar-lhe.

Em caso de dúvida sobre a admissibilidade da aceitação de uma oferta ou de um convite, a situação deve ser exposta ao respetivo superior hierárquico, devendo o colaborador atuar de acordo com as orientações por este transmitidas. Caso tal não seja possível, ou se o próprio responsável tiver dúvidas, a situação poderá ser submetida ao Responsável de Cumprimento da empresa do Grupo em causa.

Os presentes oferecidos em nome de qualquer sociedade do Grupo Mapfre têm como objetivo promover a sua imagem de marca e serão oferecidos única e exclusivamente por funcionários expressamente autorizados para tal, nas condições estabelecidas na *Norma de Gastos*. Portanto, e fora do âmbito da referida política, os funcionários não podem, no âmbito da sua atividade profissional, oferecer, direta ou indiretamente, brindes, serviços ou qualquer outro tipo de favor a clientes, fornecedores, parceiros ou qualquer outra pessoa ou entidade que tenha ou possa vir a ter relação com a empresa.

8.8 Conflitos de interesse

Os conflitos de interesse surgem quando os interesses pessoais dos funcionários ou de pessoas a eles ligadas, direta ou indiretamente, são contrários ou entram em conflito com os interesses de qualquer sociedade do Grupo, interferem no cumprimento adequado de seus deveres e responsabilidades profissionais ou os envolvem pessoalmente em qualquer transação ou operação econômica da empresa.

Os colaboradores do Grupo Mapfre devem agir com lealdade na defesa dos interesses do Grupo e abster-se de participar em qualquer atividade profissional ou pessoal que possa gerar conflito de interesses com o seu trabalho para o Grupo. Em particular, não participarão nem influenciarão os procedimentos de contratação de produtos ou serviços com empresas ou indivíduos com os quais tenham qualquer relação pessoal ou económica, nem concederão tratamento ou condições especiais a indivíduos com os quais tenham tal relação. Da mesma forma, abster-se-ão de representar a empresa ou de intervir ou influenciar a tomada de decisões sobre assuntos nos quais tenham, direta ou indiretamente, ou terceiros a eles ligados, interesse pessoal ou vínculo económico.

As pessoas relacionadas são aquelas que possuem esse status em virtude das disposições legais aplicáveis à situação de conflito correspondente.

Os funcionários que possam ser afetados por um conflito de interesses deverão comunicá-lo, antes de qualquer decisão ser tomada sobre o assunto em questão, à Direção da sua empresa, através do seu superior hierárquico, para que as medidas necessárias possam ser tomadas a fim de evitar que a sua imparcialidade seja comprometida. O funcionário deve abster-se de realizar qualquer atuação a esse respeito até ter obtido a correspondente resposta à sua consulta.

8.9 Anticorrupção, suborno

Corrupção e suborno ocorrem quando funcionários utilizam práticas não éticas para obter algum benefício ou vantagem para a empresa, para si mesmos ou para terceiros.

O Grupo Mapfre opõe-se a práticas não éticas destinadas a influenciar de forma inadequada sobre o desempenho e vontade as das pessoas para obter vantagens ou benefícios. Do mesmo modo, não admite que outras pessoas ou entidades recorram a tais práticas com os seus colaboradores. A *Política Anticorrupção* aprovada pelo Conselho de Administração da Sociedade estabelece as regras e a estrutura básicas para a prevenção e detecção de práticas corruptas nas operações relacionadas às atividades do Grupo.

Os funcionários não podem solicitar, aceitar, prometer, oferecer ou fazer, direta ou indiretamente, presentes, pagamentos, convites, comissões, compensações,

favores ou vantagens de qualquer tipo, para obter contrapartida ou tentar influenciar indevidamente seus relacionamentos comerciais ou profissionais com entidades públicas ou privadas, funcionários públicos, empregados, diretores ou administradores de empresas ou entidades públicas ou privadas, organizações e partidos políticos, políticos ou candidatos a cargos públicos.

No caso de ofertas de cortesia, aplica-se o disposto no ponto 8.7 do presente Código e na normativa interna aplicável à matéria. As empresas do Grupo dispõem de Sistemas Internos de Informação através dos quais pode ser comunicada qualquer situação de de corrupção ou tentativa de corrupção de que se tenha conhecimento ou relativamente à qual existam indícios razoáveis.

8.10 Transparência da informação

A confiança depositada no Grupo Mapfre pelos diversos grupos de interesse baseia-se na informação transparente, verdadeira e completa que as suas sociedades fornecem em todos os âmbitos da sua atividade.

Todos os funcionários devem cumprir a *Política de Comunicação Corporativa* aprovada pelo Conselho de Administração da Sociedade e garantir que as informações que fornecem, tanto interna quanto externamente, sejam precisas, claras e verdadeiras, e em nenhum caso devem fornecer, conscientemente, informações incorretas, incompletas, imprecisas ou enganosas.

Todas as informações, financeiras ou de outra natureza, comunicadas aos acionistas, aos mercados onde as ações de qualquer empresa do Grupo estão cotadas, aos órgãos reguladores desses mercados e às Administrações Públicas, serão verídicas e completas, e comunicadas dentro dos prazos e de acordo com os demais requisitos estabelecidos na legislação aplicável e nos princípios gerais de funcionamento do mercado e boa governança aos quais o Grupo Mapfre aderiu. Em particular, os pedidos de subsídios, subvenções ou fundos das Administrações Públicas serão processados de acordo com os princípios de veracidade e transparência supracitados, no que diz respeito ao cumprimento das condições exigidas para a sua concessão e com estrita observância dos termos e condições segundo os quais os montantes recebidos serão utilizados para os fins ou atividades para os quais o subsídio, a subvenção ou os fundos foram concedidos.

Este princípio de transparência e veracidade da informação também se aplicará à comunicação interna.

Os funcionários que insiram qualquer tipo de informação nos sistemas informáticos do Grupo Mapfre devem assegurar que a mesma seja precisa e fiável. Em particular, todas as transações financeiras do Grupo Mapfre devem ser registadas de forma clara e precisa nos respetivos registos, sistemas e/ou ficheiros, garantindo a devida guarda e preservação da informação dentro dos

prazos estipulados por lei. Especificamente, as demonstrações financeiras anuais devem refletir com exatidão a situação económica, financeira e patrimonial da entidade a que se referem, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites e as Normas Internacionais de Relato Financeiro aplicáveis, e devem estar disponíveis para os auditores internos e externos da entidade.

8.11 Prevenção da lavagem de dinheiro e do financiamento do terrorismo

O Grupo Mapfre mantém um rigoroso compromisso institucional com o cumprimento das obrigações impostas pela legislação aplicável em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo. Para esse efeito, as empresas do Grupo dispõem de mecanismos de prevenção adequados e adotaram regulamentos internos apropriados para impedir que ocorra branqueamento de capitais ou lavagem de ativos provenientes de atividades ilícitas ou que constituam financiamento de grupos terroristas ou criminosos no âmbito das suas operações. É da responsabilidade das entidades do Grupo assegurar a eficácia destes mecanismos e o estrito cumprimento das obrigações legais aplicáveis.

As entidades do Grupo devem manter a devida diligência em relação à prevenção, deteção e comunicação de qualquer conduta ou atividade irregular que possa constituir lavagem de dinheiro ou financiamento do terrorismo e implementarão as medidas organizacionais, técnicas e disciplinares necessárias para garantir um controle interno eficaz nesta área. Será dada especial atenção às leis de combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo em vigor nos países e territórios onde o Grupo Mapfre opera, e as entidades cooperarão plenamente com as autoridades responsáveis pelo combate à lavagem de dinheiro ou ao financiamento de atividades ilícitas nessas jurisdições.

O Grupo Mapfre não aceita negócios, não realiza transações nem permite a participação em transações que violem a legislação vigente ou os regulamentos internos do Grupo. Não estabelece relações comerciais com indivíduos sobre os quais possua informações verificadas e confiáveis a respeito de seu envolvimento em atividades criminosas ou relacionadas à corrupção, suborno, lavagem de dinheiro, tráfico de drogas, terrorismo ou crime organizado.

Adicionalmente, o Grupo MAPFRE assume o compromisso de cumprir a regulamentação aplicável em matéria de sanções e embargos internacionais e mantém procedimentos de diligência devida nas suas operações que lhe permitem assegurar um adequado conhecimento das partes terceiras com as quais se relaciona.

Todos os funcionários e agentes das entidades do Grupo Mapfre, sujeitos às normas de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, recebem formação específica sobre o tema (com diferentes níveis de profundidade, dependendo do nível de risco inerente às atividades que desempenham), com informações detalhadas sobre como proceder em caso de deteção de qualquer operação suspeita.

Caso se detecte, suspeite ou duvide que uma transação possa ocultar ou ser utilizada como meio de lavagem de dinheiro ou financiamento do terrorismo, essa informação deve ser comunicada imediatamente, seguindo o procedimento detalhado no regulamento interno supracitado. Qualquer pessoa que tenha conhecimento de conduta irregular ou atos potencialmente ilegais, ou atos contrários às normas nesta área ou às políticas e procedimentos internos estabelecidos para garantir o cumprimento das referidas normas, deve comunicar essa informação através do Sistema Interno de Informação da empresa do Grupo correspondente, que é o canal apropriado e preferencial para comunicação de informações ou denúncias sobre possíveis irregularidades nestas matérias cometidas nas entidades do Grupo.

9 Cumprimento do Código de Ética e Conduta

Os princípios e critérios de atuação contidos no presente Código são de cumprimento obrigatório para todas as empresas e pessoas abrangidas pelo seu âmbito de aplicação.

As entidades que compõem o Grupo Mapfre possuem seu próprio Sistema Interno de Informação, confidencial e livre de represálias, como canal ideal e preferencial para a comunicação de qualquer ação contrária à lei ou aos valores e padrões que regem a conduta do Grupo Mapfre, conforme estabelecido neste *Código*. As comunicações devem ser feitas de acordo com a *Política Corporativa do Sistema Interno de Informação*, aprovada pelo Conselho de Administração, e segundo o procedimento de gestão da informação de cada sociedade do Grupo.

O não cumprimento de qualquer um dos critérios de atuação previstos no *Código* poderá resultar na aplicação das sanções correspondentes, de acordo com o regime disciplinar vigente, ou na rescisão do contrato existente, sem prejuízo da adoção de outras medidas ou da exigência de responsabilização por parte do infrator.

10 Supervisão, divulgação e monitoramento

A Direção Corporativa de Cumprimento é a área promotora deste Código, conforme definido na *Política Corporativa sobre o desenvolvimento e organização das normas que compõem o sistema de governança corporativa do Grupo Mapfre*.

Não obstante o exposto, os órgãos de administração e de direção das sociedades do Grupo, nos níveis corporativo, regional e local, são responsáveis por divulgar e assegurar o cumprimento deste Código em suas respectivas sociedades.

Para esse efeito, deverão adotar as medidas necessárias para o efeito, bem como comunicar, se for caso disso, através dos canais estabelecidos, os aspetos que não cumpram ou que cumpram apenas parcialmente.

No âmbito do compromisso da Sociedade com os seus grupos de interesse, o Código será objeto da máxima divulgação e estará disponível no site corporativo e na intranet da Mapfre.

11 Aprovação e entrada em vigor

O *presente Código* foi inicialmente aprovado pela Comissão Delegada da Sociedade em 25 de junho de 2009 e alterado pela última vez em 22 de dezembro de 2025, revogando e substituindo a versão anteriormente em vigor.