



POLÍTICA SOBRE SOSTENIBILIDAD

POLÍTICA SOBRE SOSTENIBILIDAD

1 Introducción

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

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

Asimismo, de conformidad con el *Reglamento del Consejo de Administración de Mapfre, S.A.*, corresponde a este órgano aprobar la política de sostenibilidad, con el apoyo y asesoramiento de su Comisión de Riesgos, Sostenibilidad y Cumplimiento.

En este sentido, el Consejo de Administración de la Sociedad ha aprobado la presente *Política sobre sostenibilidad* (la “**Política**”), como marco de referencia para impulsar un comportamiento socialmente responsable en todas las entidades del Grupo, independientemente del país o del canal (convencional y/o digital) en el que desarrollen sus negocios, adaptando localmente las acciones necesarias para su cumplimiento

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

Esta *Política* persigue integrar la sostenibilidad en la estrategia, las operaciones y la cultura del Grupo Mapfre, promoviendo un equilibrio entre los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno (“**ESG**”) y, en particular:

- a) Encontrar un equilibrio a medio y largo plazo entre los desafíos ESG y definir cómo éstos afectan al Grupo Mapfre y a los grupos de interés con los que se relaciona.
- b) Gestionar el impacto del Grupo Mapfre en la sociedad e identificar los riesgos y las oportunidades de desarrollo sostenible, para crear valor compartido con los grupos de interés y con la sociedad en general.

4 de aplicación

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

5 Compromisos internacionales de sostenibilidad

El Grupo Mapfre está adherido 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, el Grupo Mapfre ha asumido el compromiso público de contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible recogidos en la Agenda 2030 de la ONU.

6 Principios generales de actuación

El Grupo Mapfre asume los siguientes principios de actuación, que son transversales a toda la organización y facilitan la asunción de un compromiso global con la sostenibilidad y el desarrollo sostenible del Grupo.

6.1 Cumplimiento de la legalidad vigente y prevención de la corrupción

El Grupo Mapfre rechaza cualquier práctica ilegal o fraudulenta para obtener ventajas empresariales y dispone de mecanismos para la

prevención, la vigilancia, la denuncia y la sanción de cualquier práctica de esta naturaleza que se ponga de manifiesto en el Grupo, en cualquiera de los territorios en los que opera.

6.2 Buen gobierno

El Grupo 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 contraria a su sistema de gobierno corporativo.

El Grupo Mapfre dispone de mecanismos internos de prevención, vigilancia, denuncia y sanción de cualquier práctica contraria a lo previsto en el párrafo anterior que se ponga de manifiesto en el Grupo, en cualquiera de los territorios en los que opera.

6.3 Diálogo con 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, el sistema de gobierno corporativo del Grupo Mapfre establece los criterios que deben regir la relación con sus empleados, clientes, accionistas, socios, proveedores y empresas colaboradoras, competidores, gobiernos y autoridades.

Asimismo, estas sociedades disponen de canales específicos de comunicación y diálogo que les permiten conocer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

El Grupo 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.

6.4 Compromiso con la transparencia

El Grupo Mapfre concibe y asume la transparencia como una forma de transmitir y generar confianza y credibilidad a sus 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.

6.5 Compromiso con los derechos humanos

El Grupo Mapfre rechaza cualquier conducta que pueda suponer una vulneración de los derechos humanos. Por ello, es objetivo prioritario consolidar una cultura en la que los derechos humanos sean respetados escrupulosamente, fomentando y generando comportamientos que evidencien el respeto hacia las personas.

6.6 La diversidad

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

6.7 Responsabilidad fiscal

Las sociedades que integran el Grupo Mapfre, conscientes de que el pago de tributos tiene un impacto directo en el desarrollo económico y social de los países en los que operan, cumplen 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.

6.8 Conservación y promoción del Medio Ambiente

Las sociedades que integran el Grupo Mapfre desarrollan 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, la preservación de la biodiversidad, la prevención de la contaminación, la gestión eficiente de los recursos y la mitigación del cambio climático.

6.9 Gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza

Para garantizar la administración eficaz de los riesgos, las sociedades del Grupo Mapfre cuentan con políticas de gestión de riesgos que asignan responsabilidades y establecen las pautas generales, los principios básicos y el marco de actuación para cada tipo de riesgo, asegurando la actuación coordinada del Grupo en este ámbito.

6.10 Compromiso con la inversión responsable

El Grupo Mapfre desarrolla su compromiso con la sostenibilidad integrando criterios ESG en el negocio y también en sus decisiones de inversión. En este sentido está adherido a los principios de Inversión Responsable de la Organización de Naciones Unidas (PRI), en cuyos principios basa sus criterios de inversión.

6.11 Compromiso con la suscripción sostenible

Las sociedades del Grupo Mapfre integran los riesgos ESG con los riesgos tradicionales de su actividad, de forma alineada con sus procesos de gestión y control. Asimismo, evalúan de forma continua si los clientes (actuales y potenciales) siguen criterios ESG, contribuyendo desde la suscripción al compromiso del Grupo Mapfre con el desarrollo sostenible.

El Grupo está adherido a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI), en cuyos principios basa sus criterios de suscripción.

Las sociedades del Grupo Mapfre desarrollan este compromiso mediante el diseño de soluciones aseguradoras con criterios de sostenibilidad, analizando tendencias, riesgos y oportunidades del mercado, contribuyendo a una transición justa hacia una economía baja en carbono y una sociedad más inclusiva e igualitaria.

6.12 Inclusión financiera

Dependiendo del contexto social de cada geografía, las sociedades que integran el Grupo Mapfre apuestan por aumentar y diversificar la cartera de productos de seguros y financieros, así como de canales de distribución disponibles para los grupos desatendidos en sus respectivos mercados, mediante la adopción de enfoques innovadores y la colaboración con entidades externas.

Con el fin de amplificar el impacto positivo de este compromiso, las sociedades del Grupo Mapfre adaptarán sus canales de distribución a las necesidades y preferencias específicas manifestadas por los grupos desatendidos o sus representantes legítimos. Además, teniendo en cuenta el contexto social de cada geografía, dichas sociedades podrán participar activamente en iniciativas complementarias de apoyo no financiero, independientes de la venta de productos, que contribuyan a mejorar la estabilidad económica de estos grupos y su capacidad para gestionar los recursos de manera eficiente.

7 Principios, compromisos, objetivos y estrategia de actuación en relación con los grupos de interés

7.1 Empleados

Los *Principios institucionales y empresariales del Grupo Mapfre* reflejan su compromiso con la equidad en las relaciones laborales, garantizando la igualdad de oportunidades, la objetividad en la selección y retribución y la diversidad y no discriminación por razón de raza, color, ideología política, creencias religiosas, género o condición social o personal, o por cualquier otra característica, distinción, exclusión o preferencia.

En este sentido, el Grupo Mapfre fomenta un entorno laboral basado en la confianza y el 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 del Grupo.
- b) Garantizar el derecho a la igualdad efectiva de oportunidades y de trato de todas las personas trabajadoras y colaboradores que les permita, sin excepción, poder desarrollarse personal y profesionalmente y dar lo mejor de sí mismos.
- 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) Mantener entornos laborales libres de acoso y de comportamientos violentos u ofensivos hacia los derechos y la dignidad de las personas, garantizando la existencia de procedimientos adecuados para abordar y corregir cualquier situación que pudiera producirse.
- e) Alcanzar un nivel óptimo de seguridad laboral, creando un entorno de trabajo que permita a las personas desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y de bienestar.
- f) Promover condiciones retributivas que garanticen un salario digno, reconociendo el desempeño y la contribución de cada persona a 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 dichos compromisos, el Grupo Mapfre dispone de políticas corporativas y otras normas que están a disposición de toda la plantilla.

7.2 Clientes y asegurados

Los *Principios institucionales y empresariales del Grupo Mapfre* reflejan el compromiso con la transparencia y la veracidad en las ofertas de productos y servicios, así como en la información que se facilita a los clientes y a la sociedad en general. Este compromiso se complementa con la búsqueda constante de la excelencia en la prestación de los servicios contratados.

Consciente de que los clientes y asegurados (incluido el cliente potencial), son la base del negocio del Grupo Mapfre, las sociedades que lo integran asumen los siguientes compromisos:

- a) Ofrecer un asesoramiento honesto y una información completa sobre las características y cualidades de los productos y servicios antes de 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 las reclamaciones en el menor tiempo posible, asegurando la debida confidencialidad en el tratamiento de sus datos.
- d) Mantener canales de comunicación adecuados y eficientes, utilizando los medios más apropiados para cada situación.
- e) Innovar de forma permanente en productos y en servicios de valor añadido, facilitando y fomentando el acceso al seguro para el mayor número posible de colectivos.
- f) Respetar y cumplir las normas que regulan las actividades de comunicación y marketing, así como asumir los códigos voluntarios que dan transparencia y veracidad a dichas acciones.

El Grupo Mapfre dispone de políticas corporativas y otras normas que desarrollan dichos compromisos.

7.3 Proveedores

Los *Principios institucionales y empresariales del Grupo Mapfre* reflejan el compromiso con la equidad en las relaciones que las sociedades del Grupo

mantienen con sus delegados, agentes, colaboradores, proveedores y demás integrantes de la cadena de valor. Este compromiso incluye la igualdad de oportunidades, la objetividad en los procesos de selección, el establecimiento de condiciones de colaboración adecuadas y razonables, así como la diversidad y la no discriminación por motivos de raza, color, ideología política, creencias religiosas, género, condición social o personal, o cualquier otra característica que implique distinción, exclusión o preferencia.

En cumplimiento de este compromiso, las sociedades del Grupo Mapfre disponen de un modelo de gestión y relación con proveedores orientado a garantizar un proceso ético y socialmente responsable con todos los participantes en la cadena de valor. Asimismo, se procurará que los proveedores conozcan y cumplan el *Código ético y de conducta* y las demás políticas y normas del Grupo que les resulten de aplicación, y tengan un comportamiento alineado con el Propósito, la Visión y los Valores recogidos en los *Principios institucionales y empresariales del Grupo Mapfre*.

7.4 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 las competencias profesionales, así como otros aspectos de interés para asegurar la calidad del servicio que prestan.
- c) Impulsar el conocimiento sobre sostenibilidad y las oportunidades que ofrece el desarrollo sostenible, fomentando su integración en la actividad comercial.

7.5 Accionistas e inversores

El Grupo Mapfre considera que la relación con los accionistas e inversores de sus distintas sociedades, además de basarse en la confianza, debe tener como objetivo la creación de valor sostenible. Por ello, asume los siguientes compromisos:

- a) Promover la participación informada de los accionistas en las juntas generales, garantizando un trato equitativo para todos ellos.

- b) Establecer canales de comunicación adecuados que faciliten el ejercicio de sus derechos.
- c) Organizar encuentros específicos con la comunidad inversora, para explicar la evolución del negocio y atender sus preguntas y comentarios.

Asimismo, la Sociedad cuenta con una *Política de involucración de los accionistas*, que desarrolla el compromiso recogido en sus *Estatutos Sociales* de fomentar la participación activa en la vida social y garantizar una información adecuada y un contacto permanente.

7.6 Reguladores, autoridades y organizaciones institucionales

El Grupo Mapfre desarrolla su actividad empresarial e institucional con pleno respeto a la normativa vigente en todos los países en los que opera, manteniendo un diálogo constructivo y colaborativo con organismos reguladores y supervisores, con el objetivo de impulsar un modelo de negocio sostenible y responsable con el entorno, el medio ambiente y el interés social.

Asimismo, el Grupo Mapfre colabora y participa en organizaciones y asociaciones empresariales y sectoriales, lo que le permite construir una visión integral y global del entorno en el que opera la industria aseguradora e inversora, comprender sus impactos, riesgos y oportunidades, y anticipar tendencias en un entorno económico y social cada vez más complejo e interconectado, respetando en todo momento la legislación en materia de competencia.

El Grupo Mapfre asegura la alineación entre sus actividades institucionales y los compromisos climáticos, mediante procesos que evalúan la coherencia de las acciones de política pública —incluidas las realizadas a través de asociaciones sectoriales— con los objetivos del Acuerdo de París. Asimismo, garantiza la transparencia mediante la divulgación pública de sus actividades relacionadas con el clima, demostrando cómo contribuyen a la transición hacia una economía baja en carbono.

Esta relación con reguladores, autoridades y entorno institucional se rige, además, por los principios de actuación ética, transparente y socialmente comprometida recogidos en los *Principios institucionales y empresariales del Grupo Mapfre*, promoviendo en todo momento la estricta observancia de los códigos de buenas prácticas y de gobernanza institucional.

7.7 La sociedad

El Grupo Mapfre está comprometido con el desarrollo económico y social de los países en los que opera y, por ello, asume los siguientes compromisos:

- a) Identificar, evaluar y gestionar los impactos reales y potenciales de su actividad sobre las personas, el medio ambiente y la economía, así como los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad que puedan afectar a su modelo de negocio, en coherencia con el principio de doble materialidad.
- b) Promover iniciativas y actividades que generen beneficios para la sociedad en general, en el marco de su actividad como patrocinador, contribuyendo al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y a la estrategia de sostenibilidad del Grupo.

8 Comité Operativo de Sostenibilidad

La Sociedad ha constituido un Comité Operativo de Sostenibilidad, como órgano dependiente del Comité Ejecutivo, 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 sus normas reguladoras aprobadas por el Comité Ejecutivo.

Entre otras competencias, el Comité Operativo de Sostenibilidad realiza el seguimiento de las iniciativas internacionales y compromisos del Grupo Mapfre en materia de sostenibilidad y evalúa y, en su caso, propone a los órganos correspondientes la adhesión a nuevas iniciativas que tengan encaje en la estrategia de sostenibilidad del Grupo Mapfre.

9 Supervisión, difusión y seguimiento de esta Política

La Dirección Corporativa de Sostenibilidad es la Promotora 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.

Asimismo, corresponderá a la Comisión de Riesgos, Sostenibilidad y Cumplimiento de la Sociedad supervisar la aplicación de esta *Política*, para lo que contará con la colaboración del Comité Operativo de Sostenibilidad.

En el marco del compromiso de la Sociedad con sus grupos de interés, esta *Política* se publicará en la página web corporativa.

10 Aprobación y entrada en vigor de esta *Política*

Esta *Política* fue aprobada inicialmente por el Consejo de Administración de la Sociedad el 29 de abril de 2021 y modificada por última vez el 22 de diciembre de 2025, derogando y sustituyendo a la versión anteriormente vigente.