

CODIGO DE BUEN GOBIERNO DEL SISTEMA MAPFRE

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Las actividades del conjunto del Sistema y la gestión de sus distintas empresas deben adecuarse a los siguientes principios:

A) PRINCIPIOS INSTITUCIONALES	B) PRINCIPIOS EMPRESARIALES
<ul style="list-style-type: none">• Independencia• Responsabilidad Social• Actuación ética• Humanismo• Crecimiento empresarial y patrimonial	<ul style="list-style-type: none">• Globalidad e innovación permanente en la oferta• Vocación multinacional• Especialización• Descentralización• Actuación coordinada • Máximo aprovechamiento de sinergias• Vocación de liderazgo• Alta calidad en el servicio a los clientes• Búsqueda permanente de la eficiencia

A) PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- **Independencia:** Como exigencia irrenunciable derivada de la naturaleza asociativa de su entidad matriz, la actuación del Sistema y de sus distintas entidades debe ser independiente de toda persona, entidad, grupo o poder de cualquier clase. Ello implica:
 - a) Que ninguna persona, entidad, grupo o institución puede atribuirse derechos políticos o económicos respecto al Sistema y sus entidades, distintos de los que le corresponden de acuerdo con las leyes y los estatutos.

- b) Que todos los órganos de gobierno y dirección deben adoptar sus decisiones en función exclusivamente de los intereses empresariales del Sistema, sin interferencia de intereses personales propios, familiares, profesionales o empresariales de quienes intervengan en la adopción de cada acuerdo.
- c) Que todos los bienes y derechos que integran el patrimonio del conjunto del Sistema deben destinarse exclusivamente al cumplimiento de sus fines empresariales, con la única excepción de las aportaciones a las Fundaciones MAPFRE que realicen las entidades del Sistema, previa aprobación de sus Asambleas o Juntas Generales, y de los donativos para fines benéficos o de interés social que autorice la Comisión de Auditoría y Control Institucional.

El principio de independencia es compatible con el establecimiento de alianzas o acuerdos de asociación y colaboración con otras entidades o instituciones para el adecuado desarrollo del Sistema y la consecución de sus objetivos empresariales, pero tal principio deberá tenerse en cuenta en el reconocimiento de derechos a favor de terceros que dichas alianzas o acuerdos impliquen.

- **Responsabilidad social:** La actuación del Sistema y de todos quienes participan en su gestión a cualquier nivel debe inspirarse en un sentido de servicio a la sociedad en general, como reconocimiento de la función y responsabilidad que les corresponde en el adecuado desarrollo y progreso de la misma.

En esa línea, el Sistema se ha adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) y al Protocolo de UNEP (United Nations Environment Programme), y asume de forma efectiva los compromisos que dichos pactos implican con los derechos humanos y el desarrollo sostenible.

Con ese mismo espíritu, el Sistema destina cada año una parte del valor creado en su actuación al desarrollo de actividades no lucrativas de interés general a través de sus fundaciones privadas.

- **Actuación ética** : La actuación socialmente responsable del Sistema debe traducirse en el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relaciona y con los de la Sociedad en general. Ello implica:
 - a) Transparencia en las estructuras corporativa y directiva, y en la gestión social.
 - b) Veracidad en las ofertas de productos y servicios y en las informaciones que se faciliten a los mutualistas, accionistas, clientes y público en general.
 - c) Rapidez y rigor en el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de los contratos suscritos con clientes y proveedores, evitando cualquier situación que pueda comprometer la objetividad exigible en la adopción de decisiones respecto a los mismos.
 - d) Equidad en las relaciones con quienes prestan sus servicios al Sistema: consejeros, directivos, empleados, delegados y agentes, y profesionales colaboradores. Ello exige objetividad en su selección y promoción, retribución y condiciones de colaboración adecuadas y razonables; y no discriminación por razón de su ideología política, creencias religiosas, sexo o condición social.
 - e) Respeto a los derechos de los mutualistas, como propietarios últimos del Sistema, y de quienes participen como socios o accionistas en la propiedad de las distintas sociedades mercantiles que lo integran.
 - f) Cumplimiento estricto de las leyes y de las obligaciones que se derivan de ellas, así como de los códigos y normas de conducta que se establezcan por los órganos de gobierno del Sistema.
- **Humanismo** : El desarrollo del Sistema se basa en las personas que forman parte del mismo, que constituyen su principal activo; por ello, incluso por encima de razones éticas, se considera indispensable que las relaciones entre las personas que lo integran se basen en el respeto recíproco y en valores humanos como la tolerancia, la cordialidad y la solidaridad, de forma que su actividad se desarrolle en un clima de cohesión, confianza y entusiasmo internos.

- **Crecimiento empresarial y patrimonial:** El desarrollo de las actividades empresariales del Sistema conlleva como objetivo inexcusable el incremento de su dimensión y su valor patrimonial en beneficio de los mutualistas, de los accionistas y de las posibilidades de promoción y progreso personal de quienes participan o colaboran en las actividades del Sistema. Ello implica que:
 - a) La planificación de la empresa debe centrarse en la obtención de beneficios regulares y en su optimización a largo plazo.
 - b) La adopción de nuevos proyectos de inversión debe basarse en la obtención de un rendimiento adecuado en relación a su coste de capital.
 - c) Los recursos excedentarios que no sean precisos para nuevos proyectos de inversión o para mantener la solidez financiera del Sistema deben revertir a los mutualistas mediante la ampliación y mejora de los servicios que reciben o la reducción del coste de sus seguros, y a los accionistas de sociedades mercantiles del Sistema para que obtengan una rentabilidad adecuada a su inversión.

La creación de valor no debe basarse en la realización de operaciones especulativas, sino en el esfuerzo, la eficacia, el dinamismo y el aprovechamiento adecuado de los medios que proporciona el progreso tecnológico para mejorar de forma permanente la gestión social; y debe conseguirse respetando las exigencias que se derivan de los demás principios institucionales definidos en este Código, en especial el de actuación ética.

B) PRINCIPIOS EMPRESARIALES

- **Globalidad e innovación permanente en la oferta**, con el objetivo de ofrecer a los clientes del Sistema una gama completa de productos y servicios para la prevención y cobertura de sus riesgos y de sus necesidades de ahorro y previsión personal y familiar.
- **Vocación multinacional**, para conseguir un continuo desarrollo y aumento de la dimensión empresarial del Sistema, contribuyendo al mismo tiempo al progreso económico y social de otros países, mediante

la implantación en los mismos de empresas cuya gestión se base en los principios institucionales y empresariales de MAPFRE.

- **Especialización**, mediante la creación de estructuras y equipos específicos y con gran autonomía de gestión para cada una de las actividades diferenciadas del Sistema, como medio de conseguir un alto grado de eficiencia.
- **Descentralización**, acercando en todo lo posible la adopción de las decisiones a la ubicación de los problemas, como medio de conseguir la máxima agilidad en la gestión y el adecuado aprovechamiento de las capacidades de toda la organización.
- **Actuación coordinada** en la fijación de objetivos y en el desarrollo de políticas de actuación comunes en todo aquello que sea conveniente, bajo la supervisión de los órganos de gobierno de la Mutualidad.
- **Máximo aprovechamiento de sinergias**, de forma que la aplicación de los principios de especialización y descentralización no impida el desarrollo de servicios comunes y el mayor aprovechamiento posible de economías de escala.
- **Vocación de liderazgo** en todos los sectores de actividad y en los mercados en que esté presente el Sistema.
- **Alta calidad en el servicio a los clientes** en todos los sectores de actividad y mercados en que opera el Sistema, por razones éticas y como medio más eficaz de conseguir su fidelización.
- **Búsqueda permanente de la eficiencia**, para optimizar la utilización de los recursos del Sistema, lo que implica, entre otros factores:
 - Pragmatismo y flexibilidad para adaptar las estructuras y estrategias al entorno cambiante en que se desarrollan las actividades del Sistema.
 - Agilidad en las decisiones.
 - Aprovechamiento de las oportunidades que ofrece el desarrollo tecnológico.

- Máxima objetividad en la selección del personal y de los profesionales que colaboran con el Sistema, y atención continua a su formación y capacitación.
- Rigor en el gasto, con tensión permanente por el control y reducción de costes, exclusión de gastos superfluos y moderación en las retribuciones de los órganos de gobierno y altos directivos.