

CODE DE BON GOUVERNEMENT DU SISTEMA MAPFRE

PRINCIPES D'INTERVENTION

Les activités de l'ensemble du Sistema MAPFRE et la gestion de ses différentes entreprises doivent être adaptées aux principes suivants :

A) PRINCIPES INSTITUTIONNELS

B) PRINCIPES D'ENTREPRISE

<ul style="list-style-type: none">.Indépendance.Responsabilité Sociale.Intervention éthique.Humanisme.Croissance d'entreprise et patrimoniale	<ul style="list-style-type: none">. Globalité et innovation permanente dans l'offre.. Vocation multinationale. Spécialisation. Décentralisation. Intervention coordonnée. Mise à profit maximale de synergies. Vocation de leadership. Haute qualité dans le service aux clients. Recherche permanente de l'efficacité
---	--

A). PRINCIPES INSTITUTIONNELS

- . **Indépendance:** Comme exigence sans renoncement dérivée de la nature associative de son entité mère, l'intervention du Sistema MAPFRE et de ses différentes entités doit être indépendante de toute personne, entité, groupe ou pouvoir de toutes sortes. Ceci implique :
 - a) Qu'aucune personne, entité, groupe ou institution ne puisse s'attribuer des droits politiques ou économiques concernant le Sistema MAPFRE et ses entités, différents de ceux qui leur reviennent conformément aux lois et aux statuts.
 - b) Que tous les organes de gouvernement et de direction doivent adopter leurs décisions en fonction, exclusivement, des intérêts d'entreprise du Sistema MAPFRE, sans interférence d'intérêts personnels propres, familiaux, professionnels ou d'entreprise de ceux qui interviennent dans chaque accord.
 - c) Que tous les biens et droits qui intègrent le patrimoine de l'ensemble du Sistema MAPFRE doivent être destinés, exclusivement, à l'accomplissement de leurs fins d'entreprise, avec la seule exception des apports aux Fondations MAPFRE que les entités du Sistema MAPFRE réaliseront après l'approbation de leurs Assemblées ou Assemblées Générales, et des dons à des fins bénéfiques ou d'intérêt social autorisés par la Commission d'Audit et de Contrôle Institutionnel.

Le principe d'indépendance est compatible avec l'établissement d'alliances ou d'accords d'association et de collaboration avec d'autres entités ou institutions, pour le développement adéquat du Sistema MAPFRE et l'obtention de ses objectifs d'entreprise, mais ce principe devra être pris en considération dans la reconnaissance de droits en faveur de tiers que ces alliances ou accords impliquent.

Responsabilité sociale: L'intervention du Sistema MAPFRE et de tous ceux qui participent à sa gestion à quelque niveau que ce soit, doit être inspirée dans un sens de service à la société, en général, comme reconnaissance de la fonction et responsabilité qui leur revient dans le développement adéquat et le progrès de cette dernière.

Sur cette ligne, le Sistema MAPFRE a adhéré au Pacte Mondial des Nations Unies (Global Compact) et au Protocole d'UNEP (United Nations Environment Programme), et assume de manière efficace les engagements que lesdits pactes impliquent quant aux droits de l'homme et au développement durable.

Avec ce même esprit, le Sistema MAPFRE consacre chaque année une partie de la valeur créée dans son intervention, au développement d'activités non lucratives d'intérêt général par le biais de ses fondations privées.

Intervention éthique: L'intervention socialement responsable du Sistema MAPFRE doit se traduire par le respect des droits légitimes de toutes les personnes physiques ou juridiques avec lesquelles il est en rapport et de ceux de la Société en général. Ceci implique :

- a) Transparence dans les structures corporatives et de direction et dans la gestion sociale.
- b) Véracité dans les offres de produits et services et dans les informations fournies aux mutualistes, actionnaires, clients et public, en général.
- c) Rapidité et rigueur dans l'accomplissement des obligations qui dérivent des contrats souscrits avec les clients et les fournisseurs, en évitant toute situation qui pourrait compromettre l'objectivité exigible dans l'adoption de décisions concernant ces derniers.
- d) Equité dans les relations avec ceux qui prêtent leurs services au Sistema MAPFRE : conseillers, cadres, employés, délégués et agents, et professionnels collaborateurs. Ceci exige une objectivité dans leur sélection et promotion, rétribution et conditions de collaboration adéquates et raisonnables : et pas de discrimination en raison de leur

idéologie politique, croyances religieuses, sexe ou condition sociale.

- e) Respect des droits des mutualistes, comme derniers propriétaires du Sistema MAPFRE et de ceux qui participent comme associés ou actionnaires dans la propriété des différentes sociétés commerciales qui l'intègrent.
- f) Respect strict des lois et des obligations qui en dérivent, ainsi que des codes et normes de conduite qui sont établies par les organes de gouvernement du Sistema MAPFRE.

Humanisme: Le développement du Sistema MAPFRE se base sur les personnes qui en font partie, qui constituent son actif principal : c'est pourquoi, y compris au-delà des raisons éthiques, on considère comme indispensable que les relations entre les personnes qui l'intègrent se basent sur le respect réciproque et les valeurs humaines telles que la tolérance, la cordialité et la solidarité, de manière à ce que son activité se développe dans un climat de cohésion, confiance et enthousiasme internes.

Croissance d'entreprise et patrimoniale: Le développement des activités d'entreprise du Sistema MAPFRE entraîne comme objectif non excusable l'augmentation de sa dimension et de sa valeur patrimoniale au profit des mutualistes, des actionnaires et des possibilités de promotion et de progrès personnel de ceux qui participent ou collaborent dans les activités du Sistema MAPFRE. Ceci implique que :

- a) La planification de l'entreprise doit se centrer sur l'obtention de bénéfices réguliers et dans leur optimisation à long terme.
- b) L'adoption de nouveaux projets d'investissement doit se baser sur l'obtention d'un rendement adéquat en rapport avec leur coût de capital.
- c) Les ressources excédentaires qui ne sont pas nécessaires pour de nouveaux projets d'investissement ou pour maintenir la solidité financière du Sistema MAPFRE doivent retourner aux mutualistes par le biais de l'élargissement et l'amélioration des services qu'ils reçoivent ou la réduction du coût de leurs assurances, et aux actionnaires des sociétés commerciales du Sistema MAPFRE pour qu'ils obtiennent une rentabilité adéquate à leur investissement.

La création de valeur ne doit pas se baser sur la réalisation d'opérations spéculatives, mais sur l'effort, l'efficacité, le dynamisme et la mise à profit adéquate des moyens fournis par le progrès technologique pour améliorer de manière permanente la gestion sociale ; et elle doit être obtenue en

respectant les exigences qui dérivent des autres principes institutionnels définis dans ce Code, spécialement celui d'intervention éthique.

B) PRINCIPES D'ENTREPRISE

- . **Globalité et innovation permanente dans l'offre**, avec l'objectif d'offrir aux clients du Sistema MAPFRE une gamme complète de produits et de services pour la prévention et la couverture de leurs risques et de leurs nécessités d'épargne et de prévision personnelle et familiale.
- . **Vocation multinationale**, pour obtenir un développement continu et une augmentation de la dimension d'entreprise du Sistema MAPFRE, en contribuant à la fois au progrès économique et social d'autres pays, par le biais de l'implantation dans ces derniers d'entreprises dont la gestion sera basée sur les principes institutionnels et d'entreprise de MAPFRE.
- . **Spécialisation**, par la création de structures et d'équipements spécifiques et avec une grande autonomie de gestion pour chacune des activités différenciées du Sistema MAPFRE, comme moyen pour obtenir un degré d'efficacité élevé.
- . **Décentralisation**, en rapprochant dans toute la mesure du possible l'adoption des décisions au lieu des problèmes, comme moyen pour obtenir l'agilité maximale dans la gestion et la mise à profit adéquate des capacités de toute l'organisation.
- . **Intervention coordonnée** dans l'établissement d'objectifs et dans le développement de politiques d'intervention communes dans tout ce qui sera pertinent sous le contrôle des organes de gouvernement de Mutualidad.
- . **Mise à profit maximale de synergies**, de manière à ce que l'application des principes de spécialisation et de décentralisation n'empêche pas le développement de services communs et la plus grande mise à profit possible d'économies d'échelle.
- . **Vocation de leadership** dans tous les secteurs d'activité et sur les marchés où le Sistema MAPFRE est présent.
- . **Haute qualité dans le service aux clients** dans tous les secteurs d'activité et les marchés sur lesquels le Sistema MAPFRE opère, pour des raisons éthiques et comme moyen le plus efficace d'obtenir leur fidélisation.
- . **Recherche permanente de l'efficacité**, pour optimiser l'utilisation des ressources du Sistema MAPFRE, ce qui implique, entre autres facteurs :
 - . Pragmatisme et flexibilité pour adapter les structures et stratégies à l'environnement changeant dans lequel les activités du Sistema MAPFRE se développent.
 - . Agilité dans les décisions.

- . Mise à profit des occasions offertes par le développement technologique.
- . Objectivité maximale dans la sélection du personnel et des professionnels qui collaborent avec le Sistema MAPFRE et l'attention continue à leur formation et qualification.
- . Rigueur dans le frais, avec tension permanente par le contrôle et la réduction des coûts, exclusion de frais superflus et modération dans les rétributions des organes de gouvernement et hauts cadres.