



## CÓDIGO ÉTICO E DE CONDUTA

## ÍNDICE

1. FINALIDADE
2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO
3. MISSÃO, VISÃO E VALORES
4. PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO ÉTICA, TRANSPARENTE E SOCIALMENTE RESPONSÁVEL
  - 4.1. Cumprimento de legalidade vigente
  - 4.2. Respeito e proteção dos Direitos Humanos
  - 4.3. Responsabilidade Social
  - 4.4. Sustentabilidade e respeito pelo Meio Ambiente
  - 4.5. Confidencialidade das informações e proteção de dados de caráter pessoal
  - 4.6. Marca, Imagem e Reputação Corporativa
  - 4.7. Propriedade Intelectual e Industrial
5. NORMAS DE CONDUTA NAS RELAÇÕES COM OS FUNCIONÁRIOS E ENTRE ELAS
  - 5.1. Respeito pelas pessoas
  - 5.2. Igualdade de oportunidades e não discriminação
  - 5.3. Conciliação entre a vida profissional e pessoal
  - 5.4. Compromisso e cooperação no trabalho; eficiência e desenvolvimento profissional
  - 5.5. Saúde, bem-estar e prevenção de riscos no trabalho
  - 5.6. Recursos e meios para a realização da atividade profissional
6. NORMAS DE CONDUTA NAS RELAÇÕES COM TERCEIROS
  - 6.1. Relações com os clientes
  - 6.2. Informações para os acionistas
  - 6.3. Relações com fornecedores e empresas colaboradoras
  - 6.4. Relações com os concorrentes
  - 6.5. Relações com governos e autoridades
  - 6.6. Relações com os sócios
  - 6.7. Gentilezas, obséquios e presentes
  - 6.8. Conflitos de interesses
  - 6.9. Anticorrupção, suborno
  - 6.10. Transparência da informação
  - 6.11. Prevenção de lavagem de dinheiro e de financiamento do terrorismo
7. CONFORMIDADE COM O CÓDIGO ÉTICO E DE CONDUTA

## **1. FINALIDADE**

O Código Ético e de Conduta contém uma coleta sistematizada dos princípios de orientação e das normas que regulamentam o comportamento da MAPFRE e das pessoas que integram a companhia no âmbito das suas atividades profissionais e das relações mantidas, devido a essas atividades, entre elas mesmas e com terceiros. Isto tem como finalidade fazer com que suas atuações estejam adaptadas não apenas com a legalidade vigente, mas também que responda a normas exigentes de profissionalismo, integridade e sentido da responsabilidade.

Seu conteúdo é complementado pelas políticas, normas e procedimentos internos da MAPFRE, aos quais o Código em si faz referência.

## **2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Código e as normas que complementam o Código são aplicáveis aos funcionários e executivos das sociedades do Grupo MAPFRE, aos membros das organizações de administração dessas sociedades, bem como a aqueles que aderirem ou forem submetidos a obedecer às normas a serem cumpridas obrigatoriamente pelo fato de manterem uma relação de colaboração estreita ou permanente com a MAPFRE, devido à natureza e à finalidade das suas atividades.

Será procurado fazer com que os fornecedores, empresas contratadas e outras pessoas que mantenham relações profissionais com a MAPFRE tomem conhecimento dos aspectos do Código que lhes atinjam. Na medida do necessário e no que dependa da MAPFRE, será exigido deles um comportamento que esteja de acordo com os princípios e as normas estabelecidas nesse Código.

Deve-se entender como MAPFRE e o Grupo MAPFRE, o conjunto de entidades comerciais composto pela MAPFRE, S.A. e as sociedades subordinadas a esta.

As expressões “pessoas que fazem parte da empresa”, “funcionários e executivos”, “funcionários”, “profissionais que trabalham para a MAPFRE”, etc., empregadas para designar pessoas que estão sujeitas à observância das normas do Código, devem ser entidades de forma extensiva, como uma referência genérica a todos aqueles que, de acordo com este artigo, estejam incluídos no seu âmbito de aplicação subjetivo.

O Código será divulgado na maior extensão possível e estará disponível no website e na Intranet da MAPFRE.

## **3. VISÃO, MISSÃO E VALORES**

A MAPFRE, cuja visão é ser a seguradora global de confiança, e que tem como missão agir como uma equipe que trabalha para progredir continuamente no serviço e desenvolver o melhor relacionamento com os nossos clientes, distribuidores, fornecedores, acionistas, e a Sociedade, deseja fazer com que sua atuação esteja fundamentada nos valores que a caracterizam como empresa, a saber: solvência, integridade, vocação de serviço, inovação para a liderança e compromisso como equipe.

A integridade, que é considerada a exigência de atuação ética, socialmente responsável e que gera compromissos em longo prazo, está incluída entre os valores básicos da MAPFRE e faz parte dos Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais aprovados oficialmente pelo Conselho de Administração da sua empresa matriz.

#### **4. PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO ÉTICA, TRANSPARENTE E SOCIALMENTE RESPONSÁVEL**

Entre esses princípios, que representam o principal fundamento das normas incluídas nesse Código, encontra-se o seguinte:

- **Atuação ética, transparente e socialmente comprometida**, como reconhecimento da função e responsabilidade que cabe às entidades privadas no desenvolvimento e progresso adequados da Sociedade. Além disso, é necessário garantir o respeito pelos direitos legítimos de todas as pessoas físicas ou jurídicas com as quais a companhia se relaciona e os da Sociedade em geral. Isto envolve:
  - a) O cumprimento rigoroso das leis e contratos e das obrigações consequentes deles, bem como dos bons usos e das boas práticas comerciais.
  - b) O respeito dos direitos e compromissos adquiridos com aqueles que participam como sócios ou acionistas das diversas sociedades que integram a MAPFRE.
  - c) A equidade nas relações com conselheiros, diretores, funcionários, delegados, agentes e colaboradores. Isto exige objetividade em sua seleção e promoção, remuneração e condições de colaboração adequadas e razoáveis, e não discriminação por questões de raça, ideologia política, crenças religiosas, sexo ou condição social.
  - d) O compromisso de transparência e veracidade nas ofertas de produtos e serviços e nas informações que forem dadas aos acionistas, clientes e público em geral, bem como a busca da excelência permanente na prestação dos serviços contratados.
  - e) O desenvolvimento de negócios e atividades sustentáveis no tempo e que respeitem o ambiente, o meio ambiente e o interesse social.

O respeito recíproco e a plena consideração dos direitos e valores humanos regem, na MAPFRE, as relações da empresa com as pessoas e entre elas.

##### **4.1. Cumprimento da legalidade vigente**

Entre os Princípios Institucionais, Empresariais e Organizacionais da MAPFRE estão o compromisso de *cumprir estritamente as leis e contratos e as obrigações deles derivadas, bem como os bons usos e práticas mercantis*.

A observância efetiva deste princípio exige que todos aqueles que fazem parte da MAPFRE se identifiquem com ele, se esforcem por saber qual é a norma relativa às suas atividades profissionais e se esforcem por cumprir o que seja aplicável a eles, obedecendo não apenas ao seu teor literal, mas também ao seu espírito e finalidade. Deverão agir do mesmo modo no que diz respeito à utilização e às boas práticas comerciais, bem como às obrigações contratuais, considerando que honrar o que foi pactuado e cumprir de boa fé e com prontidão os compromissos adquiridos, além de ser um dever básico de justiça, é uma garantia da nossa credibilidade como empresa.

## **4.2. Respeito e proteção dos Direitos Humanos**

A MAPFRE aderiu ao Pacto Mundial das Nações Unidas e, em consequência disto, está comprometida em fazer com que os dez princípios que integram esse Pacto sejam escrupulosamente respeitados no âmbito da sua organização.

Isto envolve que é necessário agir de forma decidida a favor da defesa dos direitos humanos contidos na “Carta Internacional de Direitos Humanos” dentro do seu âmbito de influência e garantir que nenhuma empresa que faça parte do seu grupo seja responsável por nenhuma forma de violação desses direitos, seja por ação ou omissão.

Do mesmo modo, no que diz respeito aos princípios relacionados especificamente com a proteção dos direitos dos trabalhadores, a adesão da MAPFRE ao Pacto Mundial compromete diretamente a empresa com relação à defesa e à proteção dos Direitos Humanos contidos nos Convênios da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e na Declaração de Princípios Fundamentais e Direitos do Trabalho, todos eles contidos na Política de Responsabilidade Social Corporativa de MAPFRE.

Por isso, a MAPFRE se obriga ao descrito a seguir - e as pessoas que fazem parte dela devem fazer com que essas obrigações sejam cumpridas estritamente:

- a) Evitar práticas discriminatórias ou que menosprezem a dignidade das pessoas.
- b) Rejeitar o trabalho infantil e o trabalho forçado ou obrigatório.
- c) Respeitar a liberdade sindical, de associação e negociação coletiva dos seus funcionários, bem como respeitar o papel e a responsabilidades que incumbem aos representantes dos trabalhadores de acordo com a legislação em vigor em cada país.
- d) Oferecer um emprego digno.
- e) Implementar procedimentos de supervisão com os quais seja possível identificar, com a devida diligência, possíveis situações de risco de violação dos direitos humanos, e definir mecanismos para prevenir e reduzir esses riscos em suas atividades.

## **4.3. Responsabilidade Social**

Ciente da função e da responsabilidade que corresponde às entidades privadas no desenvolvimento e progresso adequados da sociedade, a MAPFRE procura agir de modo socialmente responsável. A companhia se propõe, em caráter de aspiração permanente, conciliar os objetivos da empresa com os interesses legítimos dos assim chamados “grupos de interesse” (funcionários, acionistas, clientes, fornecedores, etc.) com os quais se relaciona ou aos quais suas atividades afetam. Os critérios de atuação da MAPFRE nesse campo estão descritos na sua Política de Responsabilidade Social Corporativa, documento que contém os critérios gerais e as normas de atuação que devem ser conhecidos por todos os executivos e funcionários, e aplicados de forma efetiva no desempenho das suas tarefas profissionais.

#### **4.4. Respeito pelo meio ambiente**

O desenvolvimento de negócios e atividades sustentáveis ao longo do tempo e que respeitem o que está ao redor, o meio ambiente e o interesse social faz parte dos princípios básicos de atuação da MAPFRE.

A MAPFRE possui uma Política de Meio Ambiente na qual a integração de políticas de proteção do meio ambiente no negócio, o desenvolvimento de ações de gestão ambiental e a promoção da responsabilidade ambiental são definidos como critérios básicos.

Cabe a todos os profissionais que trabalham para a MAPFRE a obrigação de observar as diretrizes da empresa neste campo, se esforçar para minimizar o impacto ambiental das suas atividades e empregar equipamentos, instalações e os meios de trabalho da forma mais eficiente possível.

Do mesmo modo, os responsáveis pelas relações com empresas externas contratadas ou colaboradoras transmitirão a elas a necessidade de estarem alinhadas com esses princípios, exigindo-lhes que sejam cumpridos os procedimentos e requisitos ambientais que corresponderem conforme o caso.

#### **4.5. Confidencialidade das informações e proteção de dados de caráter pessoal**

##### *Confidencialidade das informações*

A MAPFRE possui uma Norma de Segurança da Informação que tem como objetivo preservar a confidencialidade, integridade e a disponibilidade das informações, e definir procedimentos para a seleção e tratamento de senhas, da documentação e utilização de e-mails e de arquivos temporários.

As informações são propriedade da empresa e compete aos profissionais que trabalham para a MAPFRE a sua segurança, proteção e desempenho das suas atividades de acordo com as normas e procedimentos de segurança predefinidos, bem como evitar qualquer risco interno ou externo, o acesso sem consentimento, a manipulação ou sua destruição intencional ou acidental.

Os profissionais que trabalham para a MAPFRE não irão empregar as informações de que dispuserem para finalidades diferentes daquelas que justificam seu acesso a elas por questões de trabalho ou profissional.

O não cumprimento desta obrigação sempre representará uma violação do dever de lealdade, e será especialmente grave quando afetar informações de caráter confidencial.

São consideradas confidenciais, neste sentido, todas as informações que possuam esta qualificação específica, aquelas que, por sua natureza, importância ou significado sejam consideradas confidenciais de forma cabível, e quaisquer outras cuja divulgação possa causar prejuízos para qualquer uma das empresas do Grupo MAPFRE.

Devem ser consideradas confidenciais e tratadas como tal, especificamente, todas as informações relacionadas com clientes, acionistas, funcionários, fornecedores, planos estratégicos, dados financeiros, comerciais, estatísticos, jurídicos ou de índole semelhante. Devem ser consideradas confidenciais também as informações relativas a terceiros das quais a pessoa atingida tome conhecimento devido à sua relação com a MAPFRE. Em caso de dúvida, todas as informações devem ser confidenciais, enquanto não indicado o contrário.

O dever de sigilo não afeta as informações que devam ser divulgadas ou comunicadas a terceiros pela pessoa atingida no cumprimento de uma obrigação legal ou contratual, ou no desempenho de funções pertinentes ao seu cargo.

Caso a relação da pessoa atingida com a MAPFRE seja extinguida, à parte de continuar estando obrigada a manter a confidencialidade, ela deverá devolver os relatórios, dados, documentos, arquivos digitais e qualquer tipo de mídia que tiver em seu poder devido ao seu cargo ou atividade na MAPFRE, independentemente de as informações contidas serem confidenciais ou não.

Todos os funcionários e executivos da MAPFRE devem adquirir o compromisso de manter a confidencialidade das informações assinando a cláusula de confidencialidade definida com essa finalidade.

Todas as pessoas que tenham conhecimento ou provas cabíveis de que as informações confidenciais estejam sendo utilizadas indevidamente, ou se existir este risco, deverão comunicar o fato à sua chefia imediata ou ao Comitê de Ética

#### *Proteção de dados de caráter pessoal*

A MAPFRE obedece à legislação vigente em matéria de proteção de dados em cada país no qual realiza suas atividades, e definiu procedimentos e medidas de proteção da confidencialidade e que garantam a utilização correta de informações relativas a pessoas físicas identificadas ou identificáveis (por meio de nome, sobrenome, idade, dados de saúde, imagem, áudio, dados financeiros, etc.).

#### *Normas específicas relativas a valores listados na bolsa de valores*

As condutas neste campo, relacionadas com os mercados de valores, se encontram contidas especificamente no Regulamento Interno de Conduta referente aos Valores Listados Emitidos pela MAPFRE, onde são detalhados, entre outros, o tratamento e a proteção de informações privilegiadas e a comunicação de fatos relevantes. Isto visa evitar qualquer abuso de mercado expressamente proibido, como a utilização de informações privilegiadas ou a manipulação de cotações, ou condutas contrárias à formação livre e correta de preços nos mercados de valores.

### **4.6. Marca, Imagem e Reputação Corporativa**

Entre os bens intangíveis da empresa, a marca, a imagem e a reputação da companhia ocupam um lugar proeminente.

Sendo cientes disto, todos os profissionais que trabalham para a MAPFRE devem evitar qualquer conduta que possa danificar a imagem da empresa e, em consequência disto, abster-se de usar seu nome, marca ou símbolos de diferenciação para fins que não sejam aqueles autorizados pela empresa, ou de permitir que a reputação da MAPFRE seja prejudicada ou desacreditada em consequência de uma atuação pessoal, sem as autorizações devidas.

Os funcionários e executivos devem ter autorização expressa para intervir em nome da MAPFRE, ou participar por motivo do cargo exercido ou relação com a MAPFRE, de qualquer fórum ou meio público (meios de comunicação, redes sociais, encontros profissionais, seminários e qualquer outro evento que possa ter divulgação pública).

A atuação em redes sociais deverá se ajustar aos procedimentos e medidas de segurança definidas na Política de Atuação nos Meios e Redes Sociais.

A inscrição, cadastramento, participação ou colaboração em redes sociais, fóruns ou blogs na Internet, e as declarações ou opiniões dadas nesses meios serão realizados de tal forma que esteja claro que têm caráter exclusivamente pessoal. A imagem, nome ou as marcas da MAPFRE não deverão ser utilizadas sob hipótese alguma.

#### **4.7. Propriedade Intelectual e Industrial**

Os profissionais que trabalham para a MAPFRE devem respeitar a propriedade intelectual e os direitos ou licenças de utilização que pertençam à empresa quanto a cursos, projetos, programas e sistemas de computação, manuais, vídeos, conhecimentos, processos e, de modo geral, qualquer obra ou trabalho criado ou desenvolvido na MAPFRE, seja em consequência das atividades profissionais próprias ou de terceiros, limitando sua utilização única e exclusivamente para exercer tal atividade profissional.

Do mesmo modo, serão respeitados os direitos de propriedade intelectual e industrial que tenham quaisquer terceiros que não pertençam ao Grupo. Na MAPFRE, não será utilizado nenhum programa, manual, documentação ou informação do tipo que seja, pertencente a terceiros, sem a devida autorização.

### **5. NORMAS DE CONDUTA NAS RELAÇÕES COM OS FUNCIONÁRIOS E ENTRE ELES**

#### **5.1. Respeito pelas pessoas**

O respeito pelos outros, que representa o fundamento do entendimento entre os seres humanos, deve caracterizar a conduta dos funcionários e executivos.

Todos eles têm a obrigação de tratar seus colegas, superiores e subordinados com respeito, e devem contribuir para criar um clima de trabalho no qual a cordialidade prevaleça, e a intimidação ou as atitudes de prepotência não tenham lugar.

A Política de Respeito às Pessoas da MAPFRE proíbe qualquer comportamento violento ou ofensivo para com os direitos e a dignidade das pessoas, ou que represente assédio, abuso de autoridade, intimidação ou falta de respeito e consideração.

A empresa impulsiona iniciativas específicas para fazer com que esta política seja efetiva, e possui um Protocolo de Prevenção e Tratamento do Assédio. Todos os funcionários e executivos devem ter conhecimento desse Protocolo e tomar as medidas necessárias para garantir que será cumprido efetivamente.

#### **5.2. Igualdade de oportunidades e não discriminação**

A MAPFRE assume o compromisso de definir os mecanismos necessários para que não seja gerada nenhuma discriminação por questão de sexo, raça, ideologia, religião, orientação sexual, idade, nacionalidade, deficiência, cultura, por pertencer ou estar afiliado a um sindicato, ser representante legal dos trabalhadores ou por qualquer outra característica pessoal, física ou social.



Todos os funcionários e executivos devem contribuir para que os objetivos estabelecidos na Política de Diversidade e Igualdade de Oportunidades da MAPFRE sejam atingidos.

De modo especial, aqueles que participarem de processos de contratação, seleção ou promoção profissional devem agir com objetividade e basear suas decisões apenas no valor profissional e no rendimento da pessoa avaliada, comportamentos condicionados por preconceitos ou que envolvam discriminação ou favoritismo, tudo isto em conformidade com o definido nas Políticas de Promoção, Seleção e Mobilidade, e na Política de Remunerações da MAPFRE.

### **5.3. Conciliação entre a vida profissional e pessoal**

A MAPFRE considera que uma política ativa e estruturada em matéria de igualdade e conciliação, favorece a produtividade e facilita o equilíbrio entre os âmbitos profissional, pessoal e familiar de todos os trabalhadores.

Para isso, declara seu compromisso de dar impulso a iniciativas que representem avanços efetivos no desenvolvimento dessa política.

Todos os funcionários, principalmente aqueles que ocupem cargos de direção, devem facilitar o usufruto, pelas pessoas das suas equipes, sem restrições, das medidas de conciliação estabelecidas na MAPFRE.

### **5.4. Compromisso e cooperação no trabalho; eficiência e desenvolvimento profissional**

A MAPFRE espera que todos os funcionários conheçam e compartilhem os objetivos estratégicos da empresa e colaborem ativamente para atingi-los.

Para atingir este objetivo, os funcionários e executivos devem receber informações gerais sobre os planos estratégicos do Grupo, especialmente sobre as iniciativas que influam de forma mais direta sobre as tarefas desempenhadas por eles.

A MAPFRE deve fornecer os meios necessários para que aqueles que fazem parte da empresa possam desempenhar adequadamente suas tarefas e atingir suas metas profissionais. Os funcionários e executivos devem empregar esses meios de modo eficiente e com espírito de colaboração e senso de responsabilidade.

A MAPFRE fomentará o treinamento de seus funcionários. Os programas de treinamento voltados a atingir os objetivos do Grupo irão contribuir para que a igualdade de oportunidades seja efetiva, e fomentarão o desenvolvimento da carreira profissional dos funcionários. Estes, por sua vez, devem se envolver no seu desenvolvimento profissional, se esforçar por aperfeiçoar sua capacitação, atualizando permanentemente os conhecimentos e contribuir para que outros participem e sejam beneficiados pelo seu treinamento e experiência.

### **5.5. Saúde, bem-estar e prevenção de riscos no trabalho**

A saúde e a segurança, elementos imprescindíveis para o bem-estar dos trabalhadores e das suas famílias, também são fatores essenciais que contribuem de forma decisiva para a melhoria da produtividade, da competitividade e da sustentabilidade da empresa.

Na MAPFRE, a saúde e o bem-estar dos funcionários representam um aspecto estratégico dentro das políticas de Recursos Humanos e de Responsabilidade Social Corporativa, e para isso tem uma Política de Saúde, Bem-Estar e Prevenção de Riscos no Trabalho, cujos objetivos gerais são:

- Criar um ambiente de trabalho saudável e de bem-estar que permita que todos os funcionários realizem seu trabalho nas melhores condições físicas, psíquicas e sociais.
- Alcançar um nível ideal na segurança ocupacional que chegue além do mero cumprimento das normas em matéria de prevenção de riscos de trabalho.

Para isso, a MAPFRE se compromete a integrar a prevenção de riscos no trabalho e a promoção da saúde e do bem-estar no conjunto das atividades e decisões da empresa em todos os níveis da organização, e a seguir um modelo de gerenciamento de “Empresa Saudável”, de acordo com as diretrizes internacionais atuais (Rede Europeia de Fomento da Saúde no Trabalho (ENWHP, na sigla em inglês) e da OMS), com o suporte de um processo de melhoria contínua.

## **5.6. Recursos e meios para a realização da atividade profissional**

Os funcionários e executivos devem utilizar os meios e ferramentas de trabalho que a empresa põe à sua disposição (como celular, computador, e-mail, acesso à Internet, serviços de mensagens, etc.) para a realização das suas atividades profissionais, e não fazer nenhum tipo de uso particular não autorizado pela sua empresa.

Do mesmo modo, devem utilizar os bens e ativos da MAPFRE de forma adequada, preservar sua integridade e evitar que sofram danos ou sejam deteriorados por motivos alheios ao seu desgaste ou uso comum.

As despesas de viagem, de representação, treinamento, utilização de veículos particulares e os deslocamentos, bem como uso de cartões de crédito da companhia, devem ser adequados aos critérios e regras estabelecidos na Norma de Despesas.

Exceto mediante autorização expressa, não é permitido utilizar as instalações, recursos e meios da MAPFRE para realizar atividades, remuneradas ou não, que não estiverem relacionadas direta ou indiretamente com o negócio da MAPFRE ou a atividade profissional dos seus funcionários.

Os aplicativos e recursos de computação devem ser empregados de acordo com critérios de segurança e eficiência, sendo excluídas todas as utilizações inadequadas, ilícitas ou de contravenção das normas e instruções da empresa. Os usuários devem agir com total responsabilidade, sendo cientes de que esses recursos não são colocados à sua disposição para utilização que não seja profissional, não devendo ser empregados para comunicações privadas. Além disso, seu conteúdo pode ser inspecionado ou supervisionado pela MAPFRE no desempenho proporcionado por suas funções de controle, que não devem ser impedidas ou limitadas quando exercidas com alegações de expectativas ou direitos de privacidade.

Caso os meios e recursos indicados permitirem o acesso a sistemas computadorizados de terceiros, tal acesso será limitado ao que seja estritamente necessário para executar as atividades profissionais, e ser realizado adotando as medidas de segurança requeridas para evitar danificar ou deteriorar os sistemas, bem como excluir, alterar ou

suprimir dados, informações ou documentos contidos nesses sem a devida autorização.

## **6. NORMAS DE CONDUTA NAS RELAÇÕES COM TERCEIROS**

### **6.1. Relações com os clientes**

A MAPFRE se preocupa permanentemente em melhorar sua oferta e a qualidade dos seus produtos e serviços, bem como em estabelecer relações de confiança e respeito mútuo com os clientes.

Todas as pessoas que trabalham para a MAPFRE devem ter como prioridade fazer tudo o que esteja ao seu alcance para que os clientes recebam um atendimento atencioso e cuidadoso, e a mais alta qualidade de serviço, caracterizada pela eficácia, prontidão e precisão em cumprir os compromissos adquiridos e as obrigações resultantes dos contratos assinados.

A excelência no serviço exige um esforço constante para atender e entender o cliente, prever aquilo que necessita e tentar atendê-las oferecendo-lhe produtos e serviços que sejam os mais benéficos e adequados ao que precisar, fornecendo, para isso, informações claras e verdadeiras.

Serão evitadas práticas comerciais que signifiquem fornecer informações incompletas, ambíguas ou enganosas ou que, por ação ou omissão, possam levar o cliente a erro em relação às características dos produtos ou sua adequação. A realização de atividades publicitárias ou a utilização de métodos de comercialização que omitam informações relevantes para o cliente ou que, por qualquer outro motivo, possam ser consideradas enganosas, é contrária à política da MAPFRE.

As pessoas que participarem da função comercial nunca deverão colocar em primeiro lugar seus próprios interesses em detrimento da empresa e do cliente.

### **6.2. Informações para os acionistas**

A MAPFRE S.A., entidade listada na Bolsa de Valores e à frente do Grupo MAPFRE, possui uma Política de Comunicação com Acionistas, Investidores Institucionais e Assessores de Voto estabelecida, que está baseada nos seguintes princípios:

- Cumprimento estrito, em tempo hábil, das obrigações de comunicação e informação legalmente definidas, bem como das recomendações de governança corporativa nesta questão.
- Veracidade e transparência das informações comunicadas.
- Disponibilização de meios adequados de comunicação aos acionistas para o exercício do seu direito de informação.

### **6.3. Relações com fornecedores e empresas colaboradoras**

A MAPFRE pretende que os fornecedores e colaboradores externos, na medida em que tenham uma relação contínua e estreita com a empresa, mantenham princípios e políticas de atuação que sejam, em sua essência, análogos àqueles estabelecidos no

Código, e se recusará a relacionar-se, inclusive ocasionalmente, com aqueles cuja conduta seja incompatível com esses princípios.

Os funcionários e executivos que participarem de processos de seleção de fornecedores e empresas colaboradoras deverão:

- Aplicar estritamente os procedimentos e as regras definidos na Norma de Compras, levando especialmente em consideração, que a seleção e a contratação de produtos ou serviços devem ser feitas por meio de um procedimento equitativo e que observe critérios técnicos, profissionais e financeiros que sejam de caráter objetivo.
- Recusar e não solicitar, sob nenhuma circunstância, incentivos, comissões, gratificações, favores ou vantagens, bem como evitar qualquer comportamento que possa ser considerado desapropriado ou ilícito.

Os fornecedores e as empresas colaboradoras poderão se dirigir confidencialmente ao Comitê de Ética sempre que considerarem que o realizado pelos funcionários da MAPFRE não se adéqua ao estabelecido neste Código.

#### **6.4. Relações com os concorrentes**

A empresa e seus funcionários deverão se esmerar para não realizar nenhuma conduta de concorrência ilícita ou desleal, ou que desobedeça à legislação de defesa da concorrência.

Nas relações com empresas concorrentes, deve-se evitar todas as conversas, entendimentos ou acordos relacionados com serviços, produtos, preços, clientes ou mercados, agindo sempre de acordo com a norma interna sobre o assunto e as indicações da MAPFRE.

No âmbito dos deveres de lealdade que venham a reger as relações com os concorrentes, é expressamente proibida toda e qualquer atuação ou medida comercial ou publicitária enganosa, agressiva ou que desacredite a concorrência, bem como qualquer atuação contrária à boa fé ou que possa ser considerada, por outro motivo, desleal ou ilícita.

#### **6.5. Relações com governos e autoridades**

A MAPFRE realiza suas atividades empresariais com total respeito pelas normas em vigor, os organizações reguladores e todas as autoridades nos países nos quais opera, e mantém-se neutra em relação às diferentes opções políticas.

A MAPFRE não faz nenhum tipo de contribuição a favor de campanhas de caráter político, nem financia ou faz donativos para partidos políticos ou seus representantes ou candidatos.

Os funcionários que participarem de atividades políticas exercendo seus direitos, sempre o farão em caráter estritamente pessoal, evitando que suas atividades nesse campo sejam atribuídas ou associadas à MAPFRE.

Para poder determinar a existência de eventuais incompatibilidades, os funcionários da MAPFRE informarão suas chefias imediatas sobre a aceitação de qualquer cargo público ou político.

## **6.6. Relações com os sócios**

As relações da MAPFRE com seus sócios devem estar baseadas na lealdade e integridade das suas respectivas práticas, na transparência da informação, no espírito de colaboração e na obtenção de benefício mútuo.

Consequentemente, os funcionários da MAPFRE deverão atuar diante dos sócios respeitando estes princípios de respeito, ambiente favorável e trabalho em equipe.

A MAPFRE fomentará o conhecimento da presente norma ética e de conduta entre seus sócios, do mesmo modo que a adoção de regras que sejam coerentes com ela.

## **6.7. Gentilezas, obséquios e presentes**

Os funcionários e executivos da MAPFRE, em condição como tais ou pelas suas atividades profissionais, não poderão solicitar ou aceitar, seja direta ou indiretamente, obséquios, comissões, descontos, convites ou outro tipo de vantagem ou favor de fornecedores, clientes ou de qualquer pessoa ou entidade relacionada ou que pretenda se relacionar com a MAPFRE.

Apesar da generalidade do acima exposto, podem ser aceitas gentilezas ou presentes que seja mera cortesia ou cujo valor seja simbólico ou baixo, e que preencham, ao mesmo tempo, os seguintes requisitos:

- Não sejam contrários aos princípios de atuação ética e de transparência adotados pela MAPFRE;
- Não prejudiquem a imagem ou a reputação da MAPFRE;
- Sejam permitidos pela legislação e pelas normas internas aplicáveis de cada país, bem como pelos usos e costumes locais.
- Não sejam quantias em dinheiro ou valores ou bens que possam ser facilmente convertidos em dinheiro.
- Sejam entregues ou recebidos de forma transparente e tenham caráter ocasional, como resultado de prática comercial ou uso social de cortesia aceita de modo geral, ou representem objetos ou gentilezas cujo valor seja simbólico ou economicamente irrelevante, sendo sempre inferior a 150 euros (ou o equivalente na moeda que corresponder) ou à quantia específica estabelecida, se for o caso, em relação a um país específico, aos limites aplicáveis a períodos de seis meses e em relação com cada fornecedor, cliente ou pessoa ou entidade relacionada.

Caso um funcionário receba um obséquio que exceda o montante máximo, ele deverá informar sua chefia imediata, que irá decidir se será devolvido ou destinado a outra finalidade, se for o caso.

Em caso de dúvida sobre a adequação de aceitar um presente ou convite, a situação deve ser exposta à chefia, devendo-se agir de acordo com as indicações desta. Se isto não for possível, ou se a chefia também tiver dúvidas, o caso pode ser levado perante o Comitê de Ética.

As gentilezas feitas em nome da MAPFRE são caracterizadas por se destinarem a promover a imagem de marca da empresa, e realizadas apenas pelos funcionários que sejam expressamente autorizados para isso nas condições definidas na Norma de Despesas. Portanto, fora do previsto na norma citada, os funcionários não poderão oferecer direta ou indiretamente, no âmbito das suas atividades profissionais, presentes, serviços ou nenhuma outra classe de favor a clientes, fornecedores, sócios ou qualquer outra pessoa ou entidade que esteja ou possa vir a estar relacionado com a empresa.

## **6.8. Conflitos de interesses**

Os conflitos de interesse surgem quando os interesses pessoais dos funcionários ou de pessoas ligadas a eles direta ou indiretamente sejam contrários ou colidam com os interesses da MAPFRE, interfiram no cumprimento dos seus deveres e responsabilidades profissionais com retidão, ou os envolvam em nível pessoal em alguma transação ou operação econômica da empresa.

Os funcionários da MAPFRE deverão agir com lealdade em defesa dos interesses da empresa e se abster de participar de qualquer atividade profissional ou pessoal que possa dar lugar a um conflito de interesses com seu trabalho na MAPFRE. Eles não deverão, principalmente, participar ou influenciar nos procedimentos de contratação de produtos ou serviços com sociedades ou pessoas com as quais tenham algum laço pessoal ou econômico, nem terão contato ou condições de trabalho especiais com pessoas com as quais tenham essa relação. Também deverão se abster de representar a empresa ou de participar ou influenciar na tomada de decisões de assuntos nos quais eles mesmos, parentes próximos ou conhecidos tiverem, direta ou indiretamente, interesse pessoal.

São consideradas pessoas vinculadas aquelas que tenham essa condição devido a disposições legais aplicáveis à situação de conflito respectiva. Serão consideradas pessoas vinculadas, igualmente, o cônjuge ou pessoas com que tenham relação afetiva análoga, os ascendentes, descendentes e irmãos do próprio funcionário, e do seu cônjuge ou pessoa com que tenha relação afetiva análoga, os cônjuges dos ascendentes, descendentes e irmãos do funcionário, e as sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo funcionário ou pessoa vinculada a ele, por si mesma ou por uma pessoa interposta, ou aquelas em que o funcionário ou pessoa vinculada a ele exerça um cargo de administração ou de direção, ou que receba qualquer tipo de emolumento.

Os funcionários que puderem vir a ser afetados por um conflito de interesse deverão comunicá-lo antes de qualquer tomada de decisão sobre o assunto em questão à Diretoria da sua empresa por intermédio da sua chefia imediata, de modo que sejam adotadas as medidas necessárias para evitar que sua imparcialidade seja comprometida. O funcionário deverá se abster de realizar qualquer atuação a esse respeito até obter a resposta correspondente à sua consulta.

## **6.9. Anticorrupção, suborno**

A corrupção e o suborno se fazem presentes quando os funcionários usarem medidas não éticas para obter benefícios ou vantagens para a empresa, para eles mesmo ou para terceiros.

A MAPFRE é contra práticas antiéticas destinadas a influenciar de forma inapropriada a atuação e vontade das pessoas para a obtenção de vantagens ou benefícios. Também permite que outras pessoas possam utilizar essas medidas com seus funcionários. A

Política Anticorrupção da MAPFRE estabelece as normas básicas e o escopo para prevenir e detectar medidas corruptas nas operações relacionadas com as atividades do Grupo.

Os funcionários não poderão solicitar, aceitar, nem prometer, oferecer ou fazer, direta ou indiretamente, qualquer tipo de gentileza, pagamento, convite, comissão, compensação, favor ou vantagem para obter algo em contra ou procurar influir de modo inadequado nas suas relações comerciais ou profissionais com entidades públicas ou privadas, servidores públicos, funcionários, executivos ou administradores de empresas ou organizações públicas ou de empresas privadas, organizações e partidos políticos, políticos ou candidatos a cargos públicos.

Em caso de obséquios de cortesia, deve-se observar o previsto na seção 6.7. deste Código e nas normas internas sobre a matéria.

Os funcionários deverão informar a empresa, por intermédio da sua chefia imediata ou do Comitê de Ética, sobre qualquer caso de corrupção ou tentativa de corrupção que seja do seu conhecimento ou sobre o qual tenham algum indício cabível.

#### **6.10. Transparência da informação**

A confiança depositada na MAPFRE pelos diversos grupos de interesse baseia-se nas informações transparentes, verdadeiras e completas que a empresa proporciona em todos os âmbitos das suas atividades.

Todos os funcionários devem se certificar de que as informações fornecidas interna ou externamente sejam exatas, claras e verdadeiras, e nunca fornecerão, propositalmente, informações incorretas, inexatas ou que possam levar ao erro a pessoa que as recebe.

Todas as informações, sejam elas financeiras ou não, comunicadas aos acionistas, aos mercados nos quais as ações da MAPFRE sejam listadas, aos órgãos reguladores desses mercados e às Administrações Públicas, serão verazes e completas, e comunicadas nos prazos e outros requisitos estabelecidos nas normas aplicáveis e dos princípios gerais de funcionamento dos mercados e de boa governança que o Grupo MAPFRE tiver assumido. Todas as solicitações de subvenções, subsídios ou fundos às Administrações Públicas serão processadas aplicando os princípios de veracidade e transparência mencionados quanto ao compromisso das condições exigidas para sua concessão, aplicando estritamente os montantes recebidos sob essa rubrica para as finalidades ou atividades para as quais a subvenção, subsídio ou fundos tiverem sido concedidos.

Esse princípio de transparência e veracidade das informações também será aplicado à comunicação interna.

Os funcionários que inserirem qualquer tipo de informação nos sistemas computadorizados da MAPFRE devem zelar para que elas sejam precisas e confiáveis. Especialmente, todas as transações econômicas da MAPFRE deverão ser reproduzidas com clareza e precisão nos registros, sistemas e/ou arquivos correspondentes, garantindo a preservação e conservação das informações nos prazos previstos por lei. Especialmente, as contas anuais reproduzirão fielmente a realidade econômica, financeira e patrimonial da entidade no que diz respeito de acordo com os princípios de contabilidade de aceitação geral e as normas internacionais de informação financeira que sejam aplicáveis, e estarão à disposição dos auditores internos e externos da entidade.

## **6.11. Prevenção de lavagem de dinheiro e de financiamento do terrorismo**

A MAPFRE possui políticas, procedimentos e organizações de controle interno estabelecidos adequados para prevenir e evitar operações relacionadas com a lavagem de capitais ou o financeiro do terrorismo que devem ser conhecidos e aplicados por todos os funcionários e agentes da MAPFRE.

As políticas e procedimentos mencionados definem controles específicos sobre operações complexas ou cuja natureza ou montante sejam pouco habituais, ou que não tenham uma finalidade econômica ou lícita aparente, ou que apresentem indícios de fraude ou simulação. Por exemplo, aquelas realizadas em dinheiro ou com cheques ao portador, ou por intermédio de entidades bancárias sediadas em paraísos fiscais ou territórios não cooperantes, por terceiros alheios ao contrato ou naquelas que não seja possível identificar seus titulares.

Todos os funcionários e agentes das entidades do Grupo MAPFRE sujeitas à norma de prevenção de lavagem de capitais e de financiamento do terrorismo recebem treinamento específico nesse campo (com graus de profundidade diferente do nível de risco em matéria das atividades realizadas), com detalhes sobre a forma de proceder em caso de detecção de operações suspeitas.

Do mesmo modo, o manual que coleta as políticas e procedimentos internos de prevenção estabelecidos no Grupo, bem como os catálogos de exemplificação das operações que possam estar relacionadas com lavagem de capitais ou de financiamento do terrorismo para entidades de seguro e para empresas de serviços de investimento estão acessíveis de forma permanente através da Intranet da MAPFRE.

Em caso de detecção ou de suspeita ou dúvida de que uma operação possa ocultar ou ser utilizada como meio de lavagem de capitais ou financiamento do terrorismo, deve-se informar sua chefia imediata (funcionários), o diretor da agência direta ou o diretor de meios (agentes) ou diretamente à Unidade Técnica de Lavagem de Dinheiro (em ambos os casos), observando o procedimento detalhado na norma interna mencionada.

## **7. CONFORMIDADE COM O CÓDIGO ÉTICO E DE CONDUTA**

Os princípios e critérios de atuação contidos no presente Código Ético e de Conduta devem ser cumpridos obrigatoriamente por todas as pessoas sujeitas ao seu campo de atuação.

Para garantir sua aplicação, bem como a supervisão e o controle do seu cumprimento na MAPFRE, será constituído um COMITÉ DE ÉTICA que terá as seguintes competências, composição e regime de funcionamento:



- COMPOSIÇÃO:

O Comitê de Ética é composto por, no mínimo, três e, no máximo, cinco membros. Será presidido pelo Alto Cargo Executivo que a Comissão Delegada da MAPFRE S.A. designar para esse fim entre os seus membros. Serão membros permanentes o Secretário Geral e o Diretor Geral de Recursos Humanos; os demais membros serão designados pela Comissão Delegada e deverão ser atribuídos a Altos Cargos Executivos ou à Representação do Grupo. Da mesma forma, a Comissão Delegada designará um Secretário do Comitê, eleito entre os membros da Diretoria Geral de Assuntos Jurídicos.

- COMPETÊNCIAS:

As principais funções do Comitê de Ética são:

- Consultivas: solucionar as consultas e dúvidas que surgirem quanto à interpretação e aplicação do Código; assessorar o modo de agir para abordar e resolver situações específicas; cuidar para que os funcionários e terceiros informem, de boa fé, o próprio Comitê sobre possíveis violações do seu conteúdo confidencialmente, sem ter medo de nenhum tipo de represália.
  - Resolutivas: analisar e resolver as denúncias de não cumprimento do Código Ético e de Conduta, e comunicar, se for o caso, à Diretoria de Recursos Humanos as infrações do Código que possam dar lugar à adoção das medidas no seu âmbito de competência.
  - De vigilância: zelar pelo cumprimento do Código Ético e de Conduta, definir mecanismos de controle e ações que fomentem seu cumprimento, e propor a atualização do seu conteúdo para ajustá-lo às mudanças que sejam produzidas na empresa, no mercado, na sociedade e na legislação.
  - De promoção: difundir e promover entre todas as pessoas submetidas ao Código Ético e de Conduta os valores e normas de atuação estabelecidos nele.
- REGIME DE FUNCIONAMENTO:

As consultas e as denúncias poderão se realizar através de qualquer um dos canais de comunicação a seguir:

- Internet:

<http://www.mapfre.com/buzones/canaldenuncias/inicio/es.html>

- E-mail dirigido a:

MAPFRE  
A/a. Secretário do Comitê de Ética  
Ctra. Pozuelo, nº 52  
28222 – Majadahonda (Madri)

- E-mail dirigido a:

[canaldedenuncias@mapfre.com](mailto:canaldedenuncias@mapfre.com)

A consulta ou denúncia deverá prever, pelo menos, as seguintes informações:

- Identificação da pessoa que realiza a consulta ou a denúncia. Como exceção, a denúncia poderá ser formulada de modo anônimo nas hipóteses em que a legislação aplicável no país onde foi produzido o objeto da denúncia imponha à entidade a obrigação de permitir que as denúncias sejam formuladas de modo anônimo.
- Descrição detalhada das circunstâncias da conduta ou da situação à qual a denúncia se refere e, na medida do possível, indicação ou contribuição das provas ou indícios que a apoiem e os dados que justificam os supostos responsáveis.
- Em caso de consulta, deve-se indicar o artigo do Código Ético e de Conduta sobre o qual são solicitados esclarecimentos ou interpretações, e o caso ou a situação em relação com o qual a dúvida é levantada.

O Comitê de Ética estudará e resolverá as denúncias e consultas recebidas atribuindo, a cada caso, o tratamento que considerar mais adequado, e agirá em cada intervenção com total independência e pleno respeito pelas pessoas atingidas, garantindo sempre a confidencialidade no tratamento das denúncias e consultas que sejam processadas.

Todas as pessoas submetidas ao Código Ético e de Conduta têm o dever de cooperar nas investigações que forem realizadas sobre possíveis descumprimentos do Código.

MAPFRE garante que não serão tomadas represálias, nem admitirá que sejam tomadas represálias, contra quem tiver denunciado o descumprimento do Código Ético e de Conduta, ou que tenham participado de nenhum procedimento de investigação relativo ao seu cumprimento.

O Comitê de Ética é o órgão competente para instruir e propor a sanção resultante de qualquer descumprimento do presente Código Ético, e suas decisões são vinculantes para a empresa e para as pessoas submetidas ao seu campo de ação.

O não cumprimento de qualquer um dos critérios de ação contidos no Código Ético e de Conduta poderá dar lugar a adoção das sanções que correspondam de acordo com o regime disciplinar em vigor ou a rescisão da relação contratual existente, apesar da adoção de outras medidas ou de exigir responsabilidades ao infrator.

O Comitê de Ética apresentará um relatório à Comissão Delegada da MAPFRE sobre as atividades realizadas no exercício. As ações de promoção do Código Ético realizadas, bem como as participações consultivas e resolutivas do Comitê serão reproduzidas nesse relatório.

O Comitê também informará os funcionários periodicamente, através da Intranet, sobre as consultas de esclarecimento relativas ao conteúdo do Código e que possam ser de interesse geral.