



# CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

# **ÍNDICE:**

**1. INTRODUCCIÓN**

**2. NUESTROS VALORES**

**3. CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA**

**4. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE  
CONDUCTA**

## **1.- INTRODUCCION.**

### **1.1. Objeto**

El presente Código, que se inspira en los principios institucionales y empresariales contenidos en el Código de Buen Gobierno, tiene por objeto reflejar los valores corporativos y los principios básicos que deben guiar la actuación de MAPFRE y de las personas que la integramos.

Debemos ser conscientes de que en el desarrollo de nuestro quehacer profesional algunas de nuestras actividades pueden afectar a la imagen y reputación de la empresa. Por ello, tan importante es lo que hacemos como la manera en que lo hacemos.

### **1.2 Ámbito de aplicación**

Sea cual fuere su puesto o nivel, el Código se aplica a todos los empleados del Sistema MAPFRE y de sus filiales y empresas participadas en las que el Grupo tenga el control de la gestión, con independencia de su actividad o ubicación geográfica.

### **1.3. Aprobación y entrada en vigor**

El presente Código ha sido aprobado por el Directorio de MAPFRE URUGUAY SEGUROS S.A. en su reunión de fecha 31-07-2015, y entra en vigor el 01-08-2015.

## **2.- NUESTROS VALORES.**

MAPFRE hace de los siguientes principios parte de su estrategia, su cultura y sus acciones cotidianas:

- 2.1 Independencia respecto de otra persona, entidad grupo o poder de cualquier clase.
- 2.2 Actuación ética y socialmente responsable, como reconocimiento de la función y responsabilidad que corresponde a las entidades privadas en el adecuado desarrollo y progreso de la Sociedad, y que debe traducirse en el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relacionan, y con los de la Sociedad en general.
- 2.3 Humanismo, entendido como atención preferente a las personas, basado en el convencimiento de que las que integran el SISTEMA MAPFRE son parte esencial del mismo, y que implica que las relaciones entre ellas deben regirse por el respeto recíproco y por 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.
- 2.4 Rigurosa separación entre las actividades empresariales del GRUPO MAPFRE, cuyo objetivo es la creación de valor para todos sus accionistas, y las actividades de la FUNDACION MAPFRE, cuyos objetivos son de interés general y de carácter social y deben desarrollarse sin ánimo de lucro.

### **3.- CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA.**

Los valores empresariales antes descritos constituyen la referencia que debe inspirar la conducta de todos los empleados de MAPFRE, que debe estar basada en el respeto mutuo entre todas las personas con las que se relacionan, el compromiso con su trabajo y con la empresa, la responsabilidad de realizar su trabajo lo mejor posible, la solidaridad y la cooperación con los compañeros y la sociedad, la integridad y el respeto a la legalidad; de forma que nuestro entorno laboral sea un ambiente de confianza que permita el desarrollo personal y profesional, y esté libre de ofensas, explotación de cualquier naturaleza, intimidación, acoso y discriminación.

Como es lógico, este Código no puede contemplar todas las situaciones que pueden surgir en el desarrollo de la actividad laboral, pero establece unas pautas mínimas que permiten orientar a los empleados en sus actuaciones profesionales.

El contenido de este Código es de obligado cumplimiento para todas las personas que prestan sus servicios laborales para MAPFRE.

#### **3.1 RELACIONES CON Y ENTRE LOS EMPLEADOS.**

##### **3.1.1 Derechos Laborales.**

MAPFRE está comprometida con la defensa, respeto y protección de los derechos laborales básicos, y de los derechos humanos y de las libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de Derechos Humanos. Asimismo ha suscrito formalmente su apoyo a los Diez Principios contenidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

A tal efecto, MAPFRE no emplea ni directa ni indirectamente mano de obra infantil ni personas que realicen trabajos forzosos y garantiza la libertad de asociación, de opinión y expresión de sus empleados.

En consecuencia, el respeto de MAPFRE hacia los derechos laborales deberá proyectarse en todas las actuaciones profesionales de sus empleados.

### **3.1.2 Compromiso, Eficiencia y Desarrollo Profesional.**

MAPFRE propicia un entorno de trabajo en el que los empleados participen de los objetivos estratégicos de la empresa y puedan desarrollarse personal y profesionalmente.

En consecuencia,

- Para conseguir el compromiso y la implicación de todos los empleados en el proyecto, éstos deben ser informados y conocer los objetivos generales de la empresa, y, en su caso, los particulares que les atañan.
- Todos los empleados deben actuar con dedicación y de forma eficiente, racionalizando su tiempo de trabajo, lo que contribuirá a su crecimiento profesional y personal.
- Todos los empleados deben implicarse personalmente en su desarrollo profesional, incrementando sus competencias y permitiendo la actualización permanentemente de sus conocimientos que deben compartir con sus compañeros.

### **3.1.3 Respeto a las personas.**

MAPFRE considera que el respeto hacia los demás debe ser un elemento básico de la conducta de sus empleados. Por ello, rechaza cualquier manifestación de acoso en el trabajo, así como cualquier comportamiento violento u ofensivo hacia los derechos y dignidad de las personas, toda vez que estas situaciones contaminan el entorno laboral, tienen efectos negativos sobre la salud, el bienestar, la confianza, la dignidad y el rendimiento de las personas que lo padecen.

MAPFRE ha aprobado un Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso en la empresa a través del cual se definen los principios y pautas de actuación que deben regir para prevenir, y, en su caso, corregir, este tipo de conductas.

En consecuencia,

- Todos los empleados tienen la obligación y la responsabilidad de tratar de forma respetuosa a sus compañeros, superiores y subordinados, y deben contribuir a mantener un entorno laboral libre de acoso.
- Todos los empleados deben conocer y aplicar los principios contenidos en el Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso, y deben adoptar las medidas necesarias para garantizar su cumplimiento.

#### **3.1.4 Igualdad de oportunidades y no discriminación.**

MAPFRE asume el compromiso de proveer un entorno de trabajo adecuado para que no se produzca ningún tipo de discriminación por razón de sexo, raza, ideología, religión, orientación sexual, edad, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra condición personal, física o social, y en el que se respete y valore la diversidad.

En consecuencia:

- Todos los empleados deberán favorecer con su actuación entornos laborales donde se respeten las políticas de igualdad establecidas en MAPFRE.
- Todos los empleados que tienen responsabilidad de supervisión sobre otras personas deben ser objetivos en su selección y promoción, así como en el establecimiento de sus condiciones retributivas, en su capacitación y en su evaluación, debiendo practicarse todas estas actuaciones en un marco libre de cualquier tipo de discriminación basado exclusivamente en el desempeño individual, la valía profesional y el rendimiento de la persona.

### **3.1.5 Conciliación de la vida laboral y personal.**

MAPFRE considera que el desarrollo integral de sus empleados es positivo tanto para ellos como para la empresa, por ello fomenta las medidas encaminadas a lograr un equilibrio entre las responsabilidades familiares/ personales y profesionales de sus empleados.

En consecuencia, todos los empleados deben respetar la vida privada de los demás y facilitar que puedan disfrutar las medidas de conciliación establecidas en la empresa.

### **3.1.6 Prevención de Riesgos Laborales.**

La política de Prevención de Riesgos Laborales de MAPFRE, aprobada por la Comisión Directiva de MAPFRE S.A. el 1 de diciembre de 2005, tiene por objeto proporcionar entornos de trabajo seguros y saludables, garantizando así el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad.

En consecuencia:

- Todos los empleados de MAPFRE deben conocer y cumplir rigurosamente las normas de seguridad y salud establecidas en la empresa.
- Todos los empleados tienen el derecho y el deber de comunicar, a través de los canales establecidos al efecto, cualquier situación en la que se esté poniendo en peligro la seguridad y salud de los trabajadores.

### **3.1.7 Protección y uso apropiado de los bienes de la empresa.**

MAPFRE pone a disposición de sus empleados las instalaciones, los medios y las herramientas necesarias para el desempeño de su cometido profesional, por lo que no deben utilizarse para otros fines.



En consecuencia:

- Todos los empleados deben utilizar los medios y herramientas de trabajo que la empresa pone a su disposición, como pueden ser el teléfono, el ordenador, el correo electrónico, el acceso a Internet u otros materiales y útiles exclusivamente para la realización de las actividades laborales que cada uno tiene encomendadas, y no destinarse a usos particulares o de otro tipo.
- Todos los empleados deben hacer un uso adecuado de los bienes de MAPFRE y proteger los mismos de daños, pérdidas o robo.
- No se permitirá, salvo autorización previa y expresa, la utilización de las instalaciones de MAPFRE para realizar actividades, remuneradas o no, que no estén relacionadas directa o indirectamente con el negocio de MAPFRE o la actividad laboral de sus empleados.

### **3.1.8 Confidencialidad de la información y Protección de datos de carácter personal.**

MAPFRE tiene establecida una política de seguridad de la información y cuyo objetivo es preservar la confidencialidad, la integridad y disponibilidad de la misma. La información de MAPFRE es propiedad de la empresa y es esencial para el desarrollo y el éxito de su actividad

En consecuencia:

- La seguridad de la información es una actividad que compete a todos los empleados de MAPFRE quienes deberán proteger la información de la empresa y desarrollar sus actividades asumiendo y aplicando las normas y procedimientos de seguridad establecidos.
- Ningún empleado debe utilizar la información a la que tenga acceso por razón de su trabajo para fines distintos de los legal o contractualmente establecidos.

- Toda la información de MAPFRE relativa a clientes, accionistas, empleados, proveedores, planes estratégicos, información financiera, comercial, estadística, legal o de índole parecida debe ser considerada confidencial y tratada como tal.
- El tratamiento de datos de carácter personal debe realizarse garantizando el derecho a la intimidad de las personas y con sujeción a la normativa sobre datos de carácter personal.

### **3.2 RELACIONES CON TERCEROS.**

#### **3.2.1 Marca e imagen de la empresa.**

MAPFRE considera que entre sus activos más importantes se encuentran su marca, su imagen y su reputación corporativa.

En consecuencia:

- Todos los empleados deben velar por que su proceder no dañe la imagen y la reputación de MAPFRE.
- Ningún empleado podrá hacer uso del nombre y marca de MAPFRE para usos diferentes de los permitidos por la empresa.

#### **3.2.2 Calidad del servicio, atención al cliente y competencia leal.**

MAPFRE se preocupa permanentemente por mejorar su oferta y la calidad de sus productos y servicios, así como por establecer relaciones de confianza y respeto mutuo con los clientes. Por respeto a los clientes, MAPFRE manifiesta su compromiso de competir en el mercado de forma activa pero leal, respetando las normas de libre mercado y defensa de la competencia establecidas al efecto.

En consecuencia:

- Todos los empleados deben tener como prioridad conseguir la excelencia en la calidad del servicio y en la atención al cliente interno y externo, gestionando con rapidez y rigor el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de los contratos suscritos.
- Todos los empleados de MAPFRE deben esforzarse por atender y entender al cliente, anticiparse a sus necesidades y satisfacerlas eficientemente, para lo cual deben facilitar información clara y veraz sobre los productos y servicios.
- Todos los empleados deben situar los intereses de la empresa y del cliente por encima de los suyos propios, en cualquier oferta de producto, o prestación de servicio a un cliente realizada en nombre de MAPFRE,
- Ningún empleado deberá proporcionar información falsa o que induzca a error sobre la competencia, ni utilizarla para desarrollar actuaciones tendentes a desprestigiar a los competidores.

### **3.2.3 Relación con proveedores.**

Para MAPFRE, las relaciones con los proveedores deben basarse en la calidad de los servicios y productos que ofrecen, y en la integridad de sus prácticas empresariales, garantizándose, además de una actuación socialmente responsable, la transparencia, la igualdad de trato y la utilización de criterios objetivos para su selección, según establezca en cada momento la normativa interna de contratación.

En consecuencia:

- La selección y contratación de productos o servicios a terceros debe realizarse con criterios técnicos, profesionales y económicos objetivos, siempre atendiendo a las necesidades e intereses de MAPFRE, y

cumpliendo con las normas internas de selección y contratación establecidas al efecto.

- No se podrán establecer relaciones con proveedores que infrinjan la ley o los principios básicos contenidos en el presente código ético.
- Ningún empleado de MAPFRE podrá recibir u ofrecer cantidades en concepto de comisiones o gratificaciones, ni regalos o favores de cualquier otra naturaleza por actuaciones que esté realizando en nombre de MAPFRE; se exceptúan los regalos de cortesía de valor simbólico o los de carácter publicitario, de acuerdo con lo establecido en las normas internas de contratación y gastos.
- Los empleados deben situar los intereses de la empresa por encima de los suyos propios en cualquier negociación realizada en nombre de MAPFRE.

#### **3.2.4 Relación con Intermediarios.**

Para MAPFRE, las relaciones con los Intermediarios deberán basarse en la excelencia de calidad del servicio por éstos ofrecidos a los clientes de MAPFRE y por el cumplimiento cabal de todas las obligaciones establecidas por este código en lo que refiere al relacionamiento con clientes. Además, también se basará en la integridad de sus prácticas empresariales. Los intermediarios de MAPFRE deberán actuar responsablemente, con transparencia y en cumplimiento de todas las normas legales, contractuales (en particular las establecidas por MAPFRE en sus códigos, que formarán parte de esos contratos) y las buenas costumbres.

En consecuencia:

- Los Intermediarios deberán cumplir íntegramente este código y particularmente su Anexo I que refiere al trato con los clientes. Entre otras, deberán informarles claramente a los clientes sobre los productos que se ofrecen así como tener conocimiento pleno sobre las personas que presente a la compañía.

- No se podrán establecer relaciones con Intermediarios que infrinjan la ley o los principios básicos contenidos en el presente código ético.
- Ningún Intermediario de MAPFRE podrá recibir u ofrecer cantidades en concepto de comisiones o gratificaciones, ni regalos o favores de cualquier otra naturaleza por actuaciones que esté realizando en nombre de MAPFRE; se exceptúan los regalos de cortesía de valor simbólico o los de carácter publicitario, de acuerdo con lo establecido en las normas internas de contratación y gastos.

MAPFRE seleccionará cuidadosamente a sus intermediarios y realizará seguimientos periódicos de su actuación. Deberá cerciorarse que se trata de personas y empresas con conocimiento, capacidad y reputación. Además, recibirá en sus oficinas las quejas que los clientes puedan tener al respecto y las considerará en el Comité de Dirección, quien será el responsable de tomar las medidas que considere oportunas.

MAPFRE solicitará a cada corredor un contrato firmado en el que incluirá su adhesión a este código y sus anexos, a la política de lavado de activos de la compañía y a cualquier otra que considere relevante.

Además, solicitará a cada uno todos los datos que exija la normativa y requerirá de ellos referencias comerciales, las que deberá corroborar el Departamento Comercial. Esas referencias deberán corroborar el conocimiento, capacidad y reputación de cada uno de los corredores de MAPFRE.

Sin estos requisitos y cualquier otro que la normativa MAPFRE a través de sus órganos o departamentos pudiera requerir, no se habilitará al intermediario a comerciar los productos de la compañía.

### **3.2.5 Relación con los socios.**

Las relaciones de MAPFRE con sus socios deben basarse en la lealtad e integridad de sus respectivas prácticas, la transparencia en la información, el espíritu de colaboración y la obtención de beneficio mutuo.

En consecuencia, los empleados de MAPFRE deberán actuar ante los socios respetando estos principios.

### **3.2.6 Conflictos de intereses.**

MAPFRE considera como valor esencial la lealtad que, por otra parte, es compatible con la posibilidad de que los empleados puedan realizar otras actividades empresariales o profesionales siempre que sean legales y no entren en colisión con sus responsabilidades como empleados de MAPFRE.

En consecuencia:

- Los empleados de MAPFRE deberán actuar con lealtad y en defensa de los intereses de la empresa.
- Los empleados deberán abstenerse de participar en cualquier actividad profesional o personal que pueda dar lugar a un conflicto de intereses con su trabajo en MAPFRE. Asimismo, se abstendrán de representar a la empresa, intervenir o influir en la toma de decisiones de asuntos en los que, directa o indirectamente, ellos mismos, parientes cercanos o allegados tuvieran interés personal.
- Los empleados que pudieran verse afectados por un conflicto de intereses lo comunicarán, previamente a cualquier toma de decisión sobre el asunto de que se trate, a la Dirección de su empresa, a fin de que se adopten las medidas necesarias para evitar que su imparcialidad pueda verse comprometida.

### **3.2.7 Anticorrupción y Soborno.**

MAPFRE está en contra de prácticas no éticas dirigidas a influir de forma inapropiada sobre la actuación y voluntad de las personas para obtener ventajas.

En consecuencia, ningún empleado deberá admitir ni practicar sobornos, ni ofrecer beneficios en provecho de terceros que estén al servicio de cualquier organización (pública o privada) para obtener ventajas o realizar negocios, sea cual fuere su naturaleza, denunciando por los cauces establecidos cuantos usos de corrupción lleguen a su conocimiento.

## **3.3. RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

### **3.3.1 Política de actuación**

La actuación de MAPFRE se inspira en el principio de actuación ética y socialmente responsable, que se configura como uno de sus ejes de actuación, y se concreta en la política de Responsabilidad Social aprobada en diciembre de 2008.

En consecuencia, los empleados de MAPFRE adecuarán su actuación a los principios que se contienen en la Política de Responsabilidad Social aprobada por el Grupo.

### **3.3.2 Política medioambiental**

MAPFRE tiene establecida una política medioambiental, aprobada con fecha 27 de octubre de 2005, en la que se definen como criterios básicos la integración en el negocio de políticas protectoras del medio ambiente, el desarrollo de actuaciones de gestión medioambiental y la promoción de la responsabilidad medioambiental.

En consecuencia, todos los empleados de MAPFRE deberán asumir y respetar la política medioambiental, cumpliendo las normas de actuación que en esta materia se establezcan en cada momento

### **3.3.3 Transparencia de la información.**

La confianza depositada en MAPFRE por los diferentes grupos de interés, se cimienta en la información transparente, veraz y completa que la empresa proporciona en todos los ámbitos de su actividad.

En consecuencia, todos los empleados deben responsabilizarse de que la información que se facilita es precisa, clara y veraz.

## **4 CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA.**

Los principios y criterios de actuación contenidas en el presente Código Ético y de Conducta son de obligado cumplimiento.

Para garantizar la aplicación del Código, así como la supervisión y el control de su cumplimiento, el departamento de Recursos Humanos de MAPFRE tendrá las siguientes competencias:

- Consultivas: resolver las consultas de interpretación de los principios y las pautas de actuación contenidas en el presente Código y asesorar sobre la forma de actuar en determinadas situaciones.
- No tendrá competencias resolutivas. Deberá elevar al Comité de Dirección aquellos reclamos o denuncias que requieran una resolución de MAPFRE.
- De Vigilancia: velar por el cumplimiento del Código Ético y de Conducta, y proponer la actualización de su contenido para ajustarlo a los cambios que se produzcan en la empresa, el mercado, la sociedad y la legislación.
- Promotoras: difundir y promocionar entre los empleados los valores y las normas de actuación que se establecen en este Código.



- **RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO:**

Cualquier empleado que tenga dudas sobre la aplicación del Código, o que observe una situación que pudiera suponer un incumplimiento o vulneración de cualquiera de los principios y normas éticas o de conducta establecidas en este Código, deberá comunicarlo al departamento de Recursos Humanos, que actuará en el ámbito de sus funciones consultivas o elevando al Comité de Dirección para resolver las denuncias que se puedan plantear por incumplimiento del Código.

Las consultas deberán ser enviadas, en sobre cerrado a:

MAPFRE

Atte. Departamento de Recursos Humanos

Juncal 1385 – piso 1º

Montevideo - Uruguay

Deberá actuar con total independencia y pleno respeto a las personas afectadas, y garantizará en todo momento la confidencialidad en el tratamiento de las denuncias y consultas que tramite.

Todos los empleados tienen el deber de cooperar en las investigaciones que se lleven a cabo sobre posibles incumplimientos del Código. Las decisiones del Comité de Dirección respecto de la interpretación del Código de Ética son vinculantes para la empresa y para los empleados afectados.

MAPFRE garantiza que no habrá represalias por haber denunciado un incumplimiento del Código Ético y de Conducta, ni por haber participado en algún procedimiento de investigación.

El incumplimiento de cualquiera de los criterios actuación contenidos en el presente Código Ético y de Conducta será sancionado de acuerdo con el régimen disciplinario vigente, sin perjuicio de cualesquiera otras responsabilidades en las que el infractor pudiera haber incurrido.

-- o O o --