



**CODICE ETICO E DI CONDOTTA
DEL GRUPPO MAPFRE**

Indice

1. OGGETTO	1
2. AMBITO DI APPLICAZIONE	2
3. VISIONE, MISSIONE E VALORI	2
4. PRINCIPI DI AZIONE ETICA, TRASPARENTE E SOCIALMENTE RESPONSABILE	2
4.1. Conformità alla legislazione vigente.....	3
4.2. Rispetto e salvaguardia dei Diritti Umani	3
4.3. Responsabilità Sociale	4
4.4. Rispetto dell’Ambiente	4
4.5. Confidenzialità delle informazioni e protezione dei dati di carattere personale.....	5
4.6. Marchio, Immagine e Reputazione Corporativa	5
4.7. Proprietà Intellettuale ed Industriale	6
5. REGOLE DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON E TRA GLI IMPIEGATI	6
5.1. Rispetto delle persone.....	6
5.2. Pari opportunità e non discriminazione	7
5.3. Conciliazione vita lavorativa e personale (work-life balance).....	7
5.4. Impegno e collaborazione nel lavoro, efficienza e sviluppo professionale.....	7
5.5. Salute, Benessere e Prevenzione dei Rischi Professionali.....	8
5.6. Risorse e mezzi per lo sviluppo delle attività professionali.....	8
6. REGOLE DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON TERZI	9
6.1. Relazioni con i clienti	9
6.2. Informazioni agli azionisti.....	9
6.3. Relazioni con Fornitori ed Imprese collaboratrici	10
6.4. Relazioni con i concorrenti	10
6.5. Relazioni con Governi e Autorità.....	10
6.6. Relazioni con i soci.....	11
6.7. Omaggi, atti di ospitalità e regali.....	11
6.8. Conflitti d’interesse	12
6.9. Anti-corrruzione, subornazione	12
6.10. Trasparenza delle informazioni	13
6.11. Antiriciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo.....	13
7. CONFORMITA’ AL CODICE ETICO E DI CONDOTTA	14

1. OGGETTO

Il Codice Etico e di Condotta contiene un elenco sistematico dei principi guida e delle norme che regolano il comportamento di MAPFRE e delle persone che ne fanno parte, nel quadro della loro attività professionale e delle relazioni che, a causa di questa attività, mantengono tra di loro o con terzi, tutto questo affinché le loro azioni non solo siano conformi alla legislazione vigente, ma soddisfino anche esigenti standard di professionalità, integrità e senso di responsabilità.

Il suo contenuto è integrato dalle politiche, dalle regole e dalle procedure interne di MAPFRE a cui il Codice stesso fa riferimento.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il Codice e gli standard che lo compongono si applicano ai dipendenti ed ai dirigenti delle società del Gruppo MAPFRE, ai membri degli organi di amministrazione di tali società e a coloro i quali, in virtù dell'esistenza di una relazione di collaborazione stretta e permanente con MAPFRE, aderiscano o siano soggetti al rispetto delle norme che li riguardano o che risultino di applicazione obbligatoria a causa della natura o dello scopo delle loro attività.

Si farà in modo che i fornitori, gli appaltatori e le altre persone che intrattengono relazioni professionali con MAPFRE conoscano gli aspetti del Codice che li interessano e, per quanto sia necessario e dipenda da MAPFRE, si richiederà che il loro comportamento sia concorde ai principi ed alle norme stabilite dallo stesso.

Come MAPFRE o Gruppo MAPFRE deve intendersi il congiunto delle entità commerciali facenti parte di MAPFRE S.A. e delle società che da questa dipendono.

Le espressioni "persone che fanno parte dell'impresa", "impiegati e dirigenti", "impiegati", "professionisti che lavorano per MAPFRE", etc. utilizzate per indicare le persone su cui pesano gli obblighi definiti da determinate norme del Codice, devono intendersi in senso lato, come riferimento generico a tutti coloro che, d'accordo con un determinato articolo, siano inclusi nel suo ambito di applicazione soggettivo.

Si darà al Codice la massima diffusione e si farà in modo che sia disponibile sul sito web e nella intranet di MAPFRE.

3. VISIONE, MISSIONE E VALORI

MAPFRE, la cui visione è di essere *l'assicuratrice globale di fiducia* ed ha come missione *l'agire come una squadra che lavora per avanzare costantemente nel servizio e per sviluppare la migliore relazione possibile con clienti, distributori, fornitori, azionisti e Società*, aspira a basare le sue azioni sui valori che la caratterizzano come impresa: solvenza, integrità, vocazione al servizio, innovazione per la leadership e team impegnato.

L'integrità, intesa come esigenza di agire eticamente, in modo socialmente responsabile e generando impegni a lungo termine, fa parte dei valori essenziali di MAPFRE e si colloca tra i Principi Istituzionali, Impresariali ed Organizzativi approvati formalmente dal Consiglio di Amministrazione della casa madre.

4. PRINCIPI DI AZIONE ETICA, TRASPARENTE E SOCIALMENTE RESPONSABILE

Tra questi Principi, che costituiscono il fondamento ultimo delle norme racchiuse nel presente Codice, si includono i seguenti:

• **Azione etica, trasparente e impegno sociale**, come riconoscimento della funzione e responsabilità che corrispondono alle entità private nell'adeguato sviluppo e progresso della Società. Inoltre, deve garantirsi il rispetto dei legittimi diritti di tutte le persone fisiche e giuridiche con le quali ci si relaziona e con quelli della Società in generale. Questo implica:

- a) Rispetto severo delle leggi e dei contratti e delle obbligazioni da essi derivanti, così come delle buone pratiche ed abitudini commerciali;
- b) Rispetto dei diritti e degli impegni assunti con coloro che partecipano come soci o azionisti delle differenti società che integrano MAPFRE;
- c) Equità nelle relazioni con consiglieri, dirigente, impiegati, delegati, agenti e collaboratori. Ciò necessita di obiettività nella selezione e promozione, retribuzione e condizioni di collaborazione adeguate e ragionevoli, senza discriminazioni di razza, ideologia politica, credo religioso, sesso o condizioni sociali;
- d) Impegno per la trasparenza e veridicità nell'offerta di prodotti e servizi, e nelle informazioni che vengono fornite agli azionisti, clienti e al pubblico in generali, così come alla ricerca permanente dell'eccellenza nella prestazione dei servizi contrattualmente previsti;
- e) Sviluppo di business e attività sostenibili nel tempo e rispettosi dell'ambiente, della natura e dell'interesse sociale.

Il rispetto reciproco e la piena considerazione dei diritti e valori umani governano in MAPFRE le relazioni con e tra le persone.

4.1. Conformità alla legislazione vigente

Tra i Principi Istituzionali, Impresariali ed Organizzativi di MAPFRE figura l'impegno a garantire il rispetto rigoroso delle leggi, dei contratti e degli obblighi che da questi derivano, così come delle buone pratiche ed abitudini commerciali.

L'effettivo rispetto di questo principio esige che *tutti quanti fanno parte di MAPFRE si identifichino in esso, si sforzino di conoscere le normative relative alle proprie attività professionali e prestino la massima attenzione nel rispettare quanto sia ad essa applicabile, attenendosi non solo al loro senso letterale, ma anche al loro spirito ed al loro scopo*. Allo stesso modo dovranno agire per quanto riguarda le abitudini e le buone pratiche commerciali, così come gli obblighi di natura contrattuale, considerando che onorare i patti e rispettare, in buona fede e con prontezza, gli impegni presi è, oltre che un elementare dovere di giustizia, garanzia della nostra credibilità come Impresa.

4.2. Rispetto e salvaguardia dei Diritti Umani

MAPFRE aderisce al Patto Mondiale delle Nazioni Unite e, di conseguenza, si impegna affinché i dieci principi che lo integrano vengano rispettati scrupolosamente in seno alla propria organizzazione. Questo implica che, all'interno del suo ambito di influenza, deve agire decisamente a favore della difesa dei diritti umani contenuti nella "Carta Internazionale dei Diritti Umani", ed assicurarsi che nessuna delle imprese che fanno parte del gruppo si renda responsabile, per azione od omissione, di qualsiasi forma di violazione di questi diritti.

Allo stesso modo, e per quanto riguarda i principi relazionati più nello specifico alla protezione dei diritti dei lavoratori, l'adesione di MAPFRE al Patto Mondiale ci impegna direttamente al rispetto, alla difesa ed alla protezione dei Diritti Umani negli Accordi dell'Organizzazione internazionale del lavoro (OIT) e nella Dichiarazione dei Principi Fondamentali e Diritti del Lavoro, tutti quanti raccolti nella Politica di Responsabilità Sociale Corporativa di MAPFRE.

Per questo, MAPFRE si obbliga, e le persone che ne fanno parte devono contribuire a far sì che questi obblighi vengano severamente rispettati, a:

- a) Evitare pratiche discriminatorie o che minano la dignità delle persone;
- b) Rifiutare il lavoro infantile, forzato e obbligatorio;
- c) Rispettare la libertà sindacale, di associazione e negoziazione collettiva dei suoi impiegati, così come il ruolo e le responsabilità che competono alle rappresentanze dei lavoratori d'accordo alla legislazione vigente in ogni paese;
- d) Offrire un impiego dignitoso;
- e) Implementare procedure di supervisione che permettano di identificare, con la dovuta diligenza, possibili situazioni di rischio di violazione dei diritti umani e stabilire meccanismi per prevenire e mitigare questi rischi.

4.3 Responsabilità Sociale

Cosciente della funzione e responsabilità che spetta alle entità private nell'adeguato sviluppo e progresso della Società, MAPFRE cerca di agire in modo socialmente responsabile e si propone, come aspirazione permanente, quella di conciliare gli obiettivi dell'Impresa con i legittimi interessi dei denominati "gruppi d'interesse" con i quali si relaziona (impiegati, azionisti, clienti, fornitori, etc.) o sui quali impatta la sua attività. I criteri di azione di MAPFRE in questo campo si raccolgono nella *Politica di Responsabilità Sociale Corporativa*, documento che raccoglie i criteri generali e le norme di azione che tutti i dirigenti ed impiegati devono conoscere ed applicare in modo effettivo nello svolgimento delle proprie attività professionali.

4.4 Rispetto dell'Ambiente

Lo sviluppo di business e attività sostenibili nel tempo e rispettose dell'ambiente, della natura e dell'interesse sociale fanno parte dei principi di azione di base di MAPFRE.

MAPFRE ha stabilito una Politica Ambientale nella quale si definiscono, come criteri basilari, l'integrazione nel business di politiche di protezione della natura, dello sviluppo di azioni di gestione ambientale e promozione della responsabilità ambientale.

E' obbligo di tutti i professionisti che lavorano per MAPFRE seguire le direttive dell'Impresa in questa materia, sforzandosi di minimizzare l'impatto ambientale delle proprie attività ed utilizzare le attrezzature, gli edifici ed i mezzi di lavoro nel modo più efficiente possibile.

Allo stesso modo, i responsabili delle relazioni con gli appaltatori o le imprese collaboratrici esterne, trasmetteranno loro la necessità di allinearsi a questi principi e esigeranno che rispettino le procedure e requisiti ambientati applicabili in ciascun caso.

4.5 Confidenzialità delle informazioni e protezione dei dati di carattere personale

Confidenzialità delle Informazioni

MAPFRE ha una Normativa sulla Sicurezza delle Informazioni il cui obiettivo è preservare la confidenzialità, l'integrità e la disponibilità delle informazioni e stabilire procedure per la scelta e la gestione delle password, il trattamento della documentazione, l'uso della posta elettronica e dei file temporanei. *Le informazioni sono proprietà dell'Impresa e la loro sicurezza compete a tutti i professionisti che lavorano per MAPFRE, i quali sono obbligati a proteggerle e a sviluppare le loro attività seguendo le norme e le procedure di sicurezza stabilite ed evitare qualunque rischio, interno o esterno, di accesso non consentito, manipolazione o distruzione, tanto intenzionale come accidentale.*

I professionisti che lavorano per MAPFRE non utilizzeranno le informazioni delle quali dispongano per finalità distinte da quelle che, in ragione della loro attività lavorativa o professionale, giustificano il loro accesso alle stesse.

La mancata osservanza di questi obblighi costituisce sempre una violazione del dovere di lealtà e riveste una speciale gravità quando interessa informazioni di carattere confidenziale.

A questi effetti, si considera confidenziale l'informazione che si qualifica come tale in modo espresso, quella che per sua natura, trascendenza o significato si possa ragionevolmente considerare confidenziale e qualsiasi altra la cui divulgazione potrebbe causare pregiudizi a qualunque delle imprese del Gruppo MAPFRE.

In particolare le informazioni relative a clienti, azionisti, impiegati, Fornitori, piani strategici, informazioni finanziarie, commerciali, statistiche, legali o di natura simile devono essere considerate confidenziali e trattate come tali. Anche le informazioni relative a terzi, di cui la persona interessata ha conoscenza in virtù della loro relazione con MAPFRE, devono essere considerate riservate. In caso di dubbio, ogni informazione deve considerarsi confidenziale a meno che non venga indicato il contrario

L'obbligo di segretezza non si applica alle informazioni che la persona interessata debba rendere pubbliche o comunicare a terzi in virtù di un obbligo legale o contrattuale o nello svolgimento delle funzioni proprie del suo incarico.

Protezione dei dati di carattere personale

MAPFRE è conforme alla legislazione vigente in materia di protezione dei dati in ciascuno dei paesi in cui opera ed ha stabilito procedure e misure per tutelare la riservatezza e assicurare il corretto uso delle informazioni relative a persone identificate o identificabili (nomi, cognomi, età, dati sanitari, immagini, suoni, dati economici, ecc.).

Normativa specifica relativa ai titoli quotati

Nello specifico, le condotte in questa materia, relativa al mercato di valori, si trovano raccolte nel Regolamento Interno di Condotta relativo ai Titoli Quotati Emessi da MAPFRE, nella quale si dettagliano, tra gli altri, il trattamento e la salvaguardia delle informazioni privilegiate e la comunicazione di fatti rilevanti, tutto questo con la finalità di evitare qualunque pratica di abuso di mercato espressamente proibita, come l'uso di informazioni privilegiate o la manipolazione di titoli o condotte contrarie alla libera e corretta formazione dei prezzi nel mercato di titoli.

4.6 Marchio, Immagine e Reputazione Corporativa

Tra i beni tangibili dell'Impresa occupano un posto di rilevante importanza il marchio, l'immagine e la reputazione corporativa.

Essendo coscienti di questo, tutti i professionisti che lavorano per MAPFRE devono evitare qualsiasi condotta che possa causare danno all'immagine dell'Impresa e, di conseguenza, astenersi dall'utilizzare il suo nome, marchio o segni distintivi per finalità differenti da quelle autorizzate dall'Impresa o permettere che, come conseguenza di un'azione realizzata a titolo personale o senza le dovute autorizzazioni, si pregiudichi o mini la reputazione di MAPFRE.

Gli impiegati e i dirigenti devono ottenere un'autorizzazione espressa per intervenire in nome di MAPFRE o partecipare, in virtù del loro incarico o relazione con MAPFRE, in qualunque forum mediatico o mezzo pubblico (mezzi di comunicazione, reti social, giornate professionali, seminari e qualsiasi altro evento che possa avere pubblica diffusione).

Il comportamento sulle reti sociali dovrà adattarsi alle procedure e misure di sicurezza stabilite dalla Politica di Comportamento nei Media e nelle Reti Sociali.

L'iscrizione, registrazione, partecipazione o collaborazione nelle reti sociali, forum o blog in Internet e le opinioni o manifestazioni che si realizzino tramite questi media si effettueranno in modo che sia chiaro che sono a titolo esclusivamente personale. In alcun caso si utilizzeranno l'immagine, il nome o i marchi di MAPFRE.

4.7 Proprietà Intellettuale ed Industriale

I professionisti che lavorano per MAPFRE devono rispettare la proprietà Intellettuale ed i diritti o licenze d'uso dei quali è titolare l'Impresa in relazione a corsi, progetti, programmi e sistemi informatici, manuali, video, conoscenze, processi ed, in generale, qualsiasi altra opera o lavoro creato o sviluppato in MAPFRE, sia in conseguenza della propria attività professionale o di quella di terzi, limitandone l'uso unicamente ed esclusivamente all'esercizio di detta attività professionale.

Allo stesso modo, rispetteranno i diritti di proprietà Intellettuale e Industriale rivendicati da qualsiasi terzo estraneo al Gruppo. In particolare, *non utilizzeranno in MAPFRE alcun programma, manuale, documento o informazione di qualsiasi tipo di proprietà di terzi senza la dovuta autorizzazione.*

5. REGOLE DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON E TRA GLI IMPIEGATI

5.1. Rispetto delle persone

Il rispetto verso gli altri, base della comprensione tra esseri umani, deve caratterizzare la condotta degli impiegati e dei dirigenti.

Tutti questi sono obbligati a trattare in modo rispettoso i loro colleghi, superiori e subordinati e devono contribuire a creare un clima lavorativo nel quale prevalga la cordialità e nel quale in alcun modo ci sia spazio per l'intimidazione e gli atteggiamenti di prepotenza.

Nella Politica di Rispetto verso le Persone di MAPFRE si proibisce ogni tipo di comportamento violento o offensivo verso i diritti e la dignità delle persone o che supponga molestie, abuso di autorità, intimidazione o mancanza di rispetto e considerazione.

L'Impresa promuove iniziative concrete per rendere effettiva questa politica e dispone di un *Protocollo per la Prevenzione ed il Trattamento delle Molestie*. Tutti gli impiegati e i dirigenti devono conoscerlo ed adottare le misure necessarie per garantirne l'effettivo rispetto.

5.2. Pari opportunità e non discriminazione

MAPFRE assume l'impegno di stabilire meccanismi precisi perché non si produca alcun tipo di discriminazione legata al sesso, razza, ideologia, religione, orientamento sessuale, età, nazionalità, disabilità, cultura, appartenenza o affiliazione sindacale, ruolo di rappresentanza legale dei lavoratori o qualsiasi altra caratteristica personale, fisica o sociale.

Tutti gli impiegati e i dirigenti devono contribuire al raggiungimento degli obiettivi stabiliti nella Politica per la Diversità e Pari Opportunità di MAPFRE.

In particolar modo, *coloro che intervengono nei processi di assunzione, selezione o promozione professionale devono agire con obiettività e basare le proprie decisioni esclusivamente sul valore professionale e sul rendimento della persona valutata, evitando comportamenti condizionati da pregiudizi o che implicino discriminazioni o favoritismi, tutto in conformità a quanto stabilito dalle Politiche di Promozione, Selezione e Mobilità e Politica di Remunerazione di MAPFRE.*

5.3. Conciliazione vita lavorativa e personale (work-life balance)

MAPFRE considera che una politica attiva e strutturata in materia di uguaglianza e conciliazione favorisca la produttività e faciliti l'equilibrio tra l'ambito lavorativo e quello personale e familiare di tutti i lavoratori.

A tale effetto, dichiara il suo impegno nel promuovere iniziative che, per lo sviluppo di questa politica, suppongano effettivi progressi.

Tutti gli impiegati, specialmente coloro i quali svolgano funzioni direttive, dovranno facilitare la fruizione senza restrizioni da parte delle persone delle loro squadre delle misure di conciliazione stabilite da MAPFRE.

5.4. Impegno e collaborazione nel lavoro, efficienza e sviluppo professionale

L'aspirazione di MAPFRE è che tutti gli impiegati conoscano e condividano gli obiettivi strategici dell'Impresa e collaborino attivamente al loro conseguimento.

Per raggiungere questo scopo, gli impiegati e dirigenti devono ricevere informazioni generali sui piani strategici del Gruppo ed, in particolare, sulle iniziative che incidono più direttamente sulle attività che svolgono.

MAPFRE deve fornire mezzi precisi per l'adeguato svolgimento delle attività e per il raggiungimento delle mete professionali di chi fa parte dell'Impresa e gli impiegati e dirigenti devono utilizzare questi mezzi in modo efficiente con spirito di collaborazione e senso di responsabilità.

MAPFRE promuoverà la formazione dei suoi impiegati. I programmi di formazione, orientati a facilitare il raggiungimento degli obiettivi di Gruppo, contribuiranno a rendere effettiva la parità di opportunità e fomenteranno lo sviluppo professionale degli impiegati. Da parte loro, questi devono dedicarsi al loro sviluppo professionale, sforzandosi di migliorare la propria formazione, aggiornando permanentemente le loro conoscenze e contribuire a condividerle con gli altri in modo che possano beneficiare della loro formazione ed esperienza.

5.5. Salute, Benessere e Prevenzione dei Rischi Professionali

La salute e la sicurezza, elementi chiave del benessere dei lavoratori e dei loro familiari, sono anche fattori essenziali che contribuiscono in modo decisivo a migliorare la produttività, la competitività e la sostenibilità dell'Impresa.

In MAPFRE, la salute ed il benessere degli impiegati costituiscono un aspetto strategico all'interno della Politica delle Risorse Umane e della Politica di Responsabilità Sociale Corporativa e contano su una Politica di Salute, Benessere e Prevenzione dei Rischi Professionali i cui obiettivi sono:

- Ottenere un contesto lavorativo salutare e di benessere che permetta a tutti gli impiegati di svolgere il proprio lavoro nelle migliori condizioni fisiche, psichiche e sociali;
- Raggiungere un livello Ottimo di sicurezza sul lavoro al di là del mero rispetto delle normative in materia di prevenzione dei rischi professionali.

Per questo, MAPFRE si impegna a integrare la prevenzione dei rischi professionali e la promozione della salute e del benessere nel congiunto delle attività e decisioni dell'Impresa, a tutti i livelli dell'organizzazione e a seguire un modello di gestione di "Impresa Salutare" concorde alle attuali direttive internazionali (Rete Europea di Promozione della salute sul lavoro - ENWHP y OMS), sostenendo un processo di miglioramento continuo.

5.6. Risorse e mezzi per lo sviluppo delle attività professionali

Gli impiegati e i dirigenti devono utilizzare i mezzi che l'Impresa mette a loro disposizione (telefono, computer, posta elettronica, accesso ad Internet, servizi di messaggeria, etc.) per lo svolgimento delle loro attività professionali e astenersi dal realizzarne qualsiasi uso di carattere personale non autorizzato dall'Impresa.

Allo stesso modo, devono fare un uso adeguato dei beni e degli attivi di MAPFRE, preservandone l'integrità ed evitando che subiscano danni o si deteriorino per cause diverse dalla normale usura o dal corretto utilizzo.

Le spese di viaggio, di rappresentanza, di formazione, di uso di veicoli privati e sposamenti, così come l'uso di carte di credito corporative, devono adattarsi ai criteri ed alle linee guida stabilite nella Normativa delle Spese.

Salvo esplicita autorizzazione, non è permesso l'uso degli edifici, delle risorse e dei mezzi di MAPFRE per la realizzazione di attività, remunerate o meno, che non siano relazionate direttamente o indirettamente con il business di MAPFRE o le attività lavorative dei suoi impiegati.

Le applicazioni e le risorse informatiche devono utilizzarsi nel rispetto di criteri di sicurezza ed efficienza, escludendo qualsiasi uso inadeguato, illecito o contrario alle norme ed istruzioni dell'Impresa.

Gli utenti devono agire con responsabilità piena essendo coscienti che queste risorse non vengono messe a loro disposizione per usi diversi da quello professionale, non si devono utilizzare per comunicazioni private e

che il loro contenuto può essere ispezionato o supervisionato da MAPFRE nello svolgimento delle proprie funzioni di controllo, il cui esercizio non deve essere ostacolato o limitato invocando aspettative o diritti alla Privacy.

Qualora i mezzi e le risorse indicate permettessero l'accesso a sistema informatici di terzi, tali accessi si limiteranno a quanto strettamente necessario per lo svolgimento dell'attività professionale e si realizzeranno adottando le misure di sicurezza necessarie per evitare qualsiasi danno o deterioramento del sistema, così come la cancellazione, alterazione o soppressione, senza la dovuta autorizzazione, di dati, delle informazioni e dei documenti esistenti nei medesimi.

6. REGOLE DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON TERZI

6.1. Relazioni con i clienti

MAPFRE si preoccupa permanentemente di migliorare l'offerta e la qualità dei suoi prodotti e servizi, così come di stabilire relazioni di reciproca fiducia e rispetto con i propri clienti.

Tutte le persone che lavorano per MAPFRE devono avere come priorità quella di fare in modo che, per tutto quanto dipenda da loro, i clienti ricevano un trattamento attento ed accurato ed un servizio della massima qualità che si caratterizzi per l'efficacia, la prontezza ed il rigore nel rispetto degli impegni presi e degli obblighi derivanti dai contratti sottoscritti.

L'eccellenza nel servizio esige uno sforzo costante nell'assistere e comprendere il cliente, anticipare le sue necessità e cercare di soddisfarle, offrendogli, con informazioni chiare e veritiere, i prodotti e servizi che gli risultino più vantaggiosi e che meglio si adeguino alle sue necessità.

Si eviteranno pratiche commerciali che comportino la fornitura di informazioni incomplete, ambigue o fuorvianti o che, per azione o omissione, possano indurre in errore il cliente in relazione alle caratteristiche dei prodotti od alla loro idoneità.

E' contrario alla politica di MAPFRE realizzare attività pubblicitarie o utilizzare metodi di commercializzazione che omettano informazioni rilevanti per il cliente o che, per qualsiasi altra causa, possano considerarsi ingannevoli.

Le persone che rivestano una funzione nel commerciale in nessun caso anteporranno i propri interessi a quelli dell'impresa e del cliente.

6.2. Informazioni agli azionisti

MAPFRE S.A., entità quotata in borsa e capogruppo del Gruppo MAPFRE, ha stabilito una Politica di Comunicazione con gli Azionisti, gli Investitori Istituzionali e Consulenti di Voto basata sui seguenti principi:

- Severo rispetto, nei tempi e nelle forme, degli obblighi di comunicazione ed informazione legalmente stabiliti, così come delle raccomandazioni corporative di governo in questa materia;
- Veridicità e trasparenza delle informazioni comunicate;
- Predisposizione di adeguati canali di comunicazione per gli azionisti con la finalità di garantire il loro diritto all'informazione.

6.3. Relazioni con Fornitori ed Imprese collaboratrici

MAPFRE ambisce a che i Fornitori e collaboratori esterni che mantengono una relazione stretta e continuativa con l'Impresa abbiano principi e politiche di attuazione essenzialmente analoghe a quanto stabilito nel Codice e si rifiuta di collaborare, anche occasionalmente, con quelli la cui condotta risulti incompatibile con questi principi.

Dipendenti e dirigenti che partecipano al processo di selezione di fornitori ed Imprese collaboratrici dovranno:

- Applicare rigorosamente le procedure e le regole stabilite nella "Normativa per gli Acquisti", tenendo presente in particolare che la selezione e la contrattazione di prodotti o servizi devono essere eseguite attraverso una procedura equa e secondo criteri oggettivi di carattere tecnico, professionale ed economico;
- Rifiutare ed, in nessuna circostanza, richiedere incentivi, commissioni, gratifiche, favori o benefici personali ed evitare qualsiasi comportamento che possa essere considerato inappropriato o illegale.

I fornitori e le Imprese collaboratrici potranno rivolgersi nella massima riservatezza al Comitato Etico qualora ritengano che le pratiche dei dipendenti MAPFRE non siano conformi alle disposizioni del presente Codice.

6.4. Relazioni con i concorrenti

L'Impresa ed i suoi impiegati dovranno sincerarsi di non incorrere in alcuna pratica di concorrenza illegale o sleale o che non sia conforme alla normativa antitrust.

Nei rapporti con le aziende concorrenti, dovrà essere evitata qualsiasi conversazione, inciucio o accordo che abbia a che fare con servizi, prodotti, prezzi, clienti o mercati e si agirà sempre secondo la normativa interna in materia e le indicazioni di MAPFRE.

Nell'ambito dei doveri di lealtà che presiedono alle relazioni con i concorrenti è proibita in modo esplicito ogni azione, pratica commerciale o pubblicitaria ingannevole, aggressiva o denigratoria della concorrenza e qualsiasi altra azione contraria al principio di buona fede che, per qualsiasi altro motivo, possa considerarsi sleale o illecita.

6.5. Relazioni con Governi e Autorità

MAPFRE sviluppa le sue attività aziendali nel pieno rispetto delle normative vigenti, degli Organi Regolatori e di tutte le Autorità dei paesi in cui opera, rimanendo neutrale rispetto alle diverse fazioni politiche.

MAPFRE non apporta alcun tipo di contributo a favore di campagne di natura politica, né finanzia né effettua donazioni a partiti politici o loro rappresentanti o candidati.

I dipendenti che, nell'esercizio dei loro diritti, partecipano ad attività politiche lo faranno sempre su base strettamente personale e impediranno che le loro attività in questo campo vengano attribuite o associate a MAPFRE.

Al fine di poter determinare l'esistenza di eventuali incompatibilità, i dipendenti di MAPFRE informeranno i loro superiori gerarchici della loro accettazione di qualsiasi incarico pubblico o politico.

6.6. Relazioni con i soci

Le relazioni di MAPFRE con i suoi soci devono basarsi sulla lealtà ed integrità delle rispettive pratiche, la trasparenza delle informazioni, lo spirito di collaborazione e l'ottenimento di mutui benefici.

Di conseguenza, gli impiegati di MAPFRE dovranno agire nei confronti dei soci osservando questi principi di rispetto, ambiente favorevole e lavoro di squadra.

MAPFRE promuoverà tra i suoi soci la conoscenza di questo Codice Etico e di Condotta e l'adozione di linee guida coerenti con lo stesso.

6.7. Omaggi, atti di ospitalità e regali

Gli impiegati e dirigente di MAPFRE non potranno, in quanto tali o in ragione della loro attività professionale, richiedere o accettare, direttamente né indirettamente, omaggi, commissioni, sconti, inviti o altri tipi di vantaggi o favori da parte di fornitori, clienti o qualsiasi altra persona o entità correlata o che intenda relazionarsi con MAPFRE.

Senza pregiudicare questo principio generale, possono essere accettati atti di ospitalità o regali di semplice cortesia o di valore simbolico o ridotto che soddisfino tutti i seguenti requisiti:

- Non siano contrari ai principi di condotta etica e trasparente adottati da MAPFRE;
- Non pregiudichino l'immagine o la reputazione di MAPFRE;
- Siano permessi tanto dalla legislazione che dalle normative interne applicabili in ciascuno dei paesi così come dagli usi e costumi locali;
- Non consistano in somme di denaro, titoli o beni facilmente convertibili in contanti;
- Siano consegnati o ricevuti in modo trasparente ed occasionalmente, in virtù di una pratica commerciale o di consuetudine sociale di cortesia generalmente accettata, o consistano in oggetti o atti di ospitalità con un valore simbolico economicamente irrilevante ed, in ogni caso, inferiore a 150 euro (o l'equivalente nella valuta locale) o all'importo specifico stabilito, nel caso, in relazione ad un paese concreto, limite applicabile a periodi di sei mesi ed in relazione ad ogni fornitore, cliente o persona o entità correlata.

Qualora un impiegato riceva un regalo il cui valore superi l'importo massimo stabilito dovrà informare il suo superiore gerarchico, che deciderà se è il caso di restituirlo o, nel caso, a cosa destinarlo.

In caso di dubbi sull'opportunità di accettare un regalo o un invito, dovrà spiegare la situazione al superiore e agire secondo le sue istruzioni. Se non fosse possibile farlo, o qualora anche il responsabile nutrisse dei dubbi, il caso potrà essere sottoposto alla decisione del Comitato Etico.

I regali fatti per conto di MAPFRE saranno caratterizzati dall'essere destinati a promuovere l'immagine del marchio della società e dovranno essere effettuato unicamente ed esclusivamente dai dipendenti espressamente autorizzati a farlo alle condizioni stabilite nella "Normativa per gli Acquisti". Pertanto, e al di fuori delle disposizioni della norma citata, nell'ambito della loro attività professionale i dipendenti non possono offrire, direttamente o indirettamente, doni, servizi o qualsiasi altro tipo di favore a clienti, fornitori, partner o qualsiasi altra persona o entità che mantenga o possa intrattenere relazioni con l'azienda.

6.8. Conflitti d'interesse

I conflitti d'interesse si verificano quando gli interessi personali dei dipendenti o di persone relazionate agli stessi, in modo diretto od indiretto, sono contrari od entrano in conflitto con gli interessi di MAPFRE, interferiscono nel rispetto diretto dei loro doveri e responsabilità professionali o li coinvolgono a titolo personale in qualsiasi transazione od operazione economica dell'impresa.

Gli impiegati di MAPFRE dovranno agire lealmente in difesa degli interessi dell'Impresa ed astenersi dal partecipare in qualunque attività professionale o personale che possa dar luogo ad un conflitto d'interessi con il proprio lavoro in MAPFRE. In particolare, non parteciperanno né influiranno nei processi di contrattazione di prodotti o servizi con società o persone con le quali abbiano vincoli personali od economici né riserveranno trattamenti o condizioni di lavoro speciali a persone con le quali mantengano una qualsiasi relazione. Allo stesso modo, si asterranno dal rappresentare l'Impresa o intervenire o influire sulla presa di decisioni circa tematiche nelle quali, direttamente o indirettamente, essi stessi o persone ad essi vincolate abbiano un interesse personale o vincolo economico.

Sono da considerarsi persone vincolate coloro che si possono considerare tali in virtù delle disposizioni legali applicabili alla situazione di conflitto che si verifichi. Allo stesso modo, verranno considerate tali il coniuge o le persone con cui mantiene una relazione affettiva analoga, gli ascendenti, discendenti e fratelli del dipendente e del suo coniuge, persona con analoga relazione affettiva, i coniugi degli ascendenti, discendenti e fratelli del dipendente e le società controllate, direttamente o indirettamente, dal dipendente o persona a questi vincolata, da sé o da interposta persona, o nelle quali il dipendente o persona a questi vincolata eserciti un incarico amministrativo o direttivo o riceva emolumenti di qualsiasi tipo.

I dipendenti che potrebbero trovarsi coinvolti in un conflitto d'interesse lo comunicheranno, prima che venga presa qualsiasi decisione sulla questione in corso, alla Direzione della propria Impresa attraverso il proprio superiore gerarchico, affinché vengano adottate le misure necessarie per evitare che la propria imparzialità possa vedersi compromessa. Il dipendente dovrà astenersi dal realizzare qualsiasi azione fino ad aver ottenuto direttive dal proprio superiore gerarchico.

6.9. Anti-corruzione, subornazione

La corruzione e la subornazione si verificano quando gli impiegati fanno uso di pratiche non etiche per ottenere qualche beneficio o vantaggio per l'Impresa, per la propria persona o per terzi.

MAPFRE è contraria a queste pratiche non etiche finalizzate ad influire in modo inappropriato sul comportamento e sulla volontà delle persone per ottenere vantaggi o benefici.

Non consente nemmeno che altre persone o entità possano utilizzare queste pratiche con i propri Dipendenti. La "Politica Anticorruzione" di MAPFRE stabilisce le norme base ed il contesto per prevenire ed individuare pratiche corrotte nelle operazioni relative alle attività del Gruppo.

I dipendenti non potranno richiedere o accettare e nemmeno promettere, offrire o fare, direttamente o indirettamente, omaggi, pagamenti, inviti, commissioni, compensazioni, favori o vantaggi di qualunque tipo per ottenere una controprestazione o per cercare di influire in modo inappropriato nelle relazioni commerciali o professionali con entità pubbliche o private, funzionari pubblici, dipendenti, direttori o amministratori di imprese od organismi pubblici o di imprese private, organizzazioni e partiti politici, politici o candidati ad incarichi pubblici.

Nel caso di omaggi di cortesia ci si atterrà a quanto previsto nel paragrafo 6.7 del presente Codice ed alla normativa interna in materia.

I dipendenti dovranno informare l'Impresa attraverso i propri superiori gerarchici o il Comitato Etico di qualsiasi caso di corruzione o tentata corruzione di cui vengano a conoscenza o del quale abbiano un qualche ragionevole indizio.

6.10. Trasparenza delle informazioni

La fiducia riposta in MAPFRE dai diversi Gruppi d'Interesse si basa sulle informazioni trasparenti, veritiere e complete che l'Impresa mette a loro disposizione in tutti gli ambiti di attività.

Tutti i dipendenti devono sincerarsi che le informazioni che forniscono, tanto internamente come esternamente, siano precise, chiare e veritiere ed in nessun caso forniranno, consapevolmente, informazioni errate, incomplete, inaccurate o fuorvianti al destinatario.

Tutte le informazioni, finanziarie o di altro tipo, comunicate agli azionisti, ai mercati nei quali sono quotate le azioni di MAPFRE, agli Enti Regolatori degli stessi ed alla Pubblica Amministrazione, saranno veritiere, complete e comunicate entro i termini e nel rispetto degli altri requisiti stabiliti dalle normative applicabili e dei principi generali di funzionamento dei mercati e di buon governo che il Gruppo MAPFRE abbia assunto. In particolare, la richiesta di eventuali sussidi, aiuti o fondi alle Pubbliche Amministrazioni sarà gestita nel rispetto dei principi di veridicità e trasparenza in merito all'adempimento delle condizioni stabilite per la loro concessione e gli importi ricevuti saranno rigorosamente destinati alle finalità o attività per le quali la sovvenzione, gli aiuti o i fondi siano stati concessi.

Questo principio di trasparenza e veridicità delle informazioni sarà applicato anche nella comunicazione interna.

I dipendenti che introducano qualsiasi tipo di informazione nei sistemi informatici di MAPFRE devono assicurarsi che le stesse siano rigorose ed affidabili. In particolare, tutte le transazioni economiche di MAPFRE dovranno essere chiaramente e accuratamente riportate nei registri, sistemi e/o file corrispondenti, e dovrà essere garantita un'adeguata custodia e conservazione delle informazioni per i tempi previsti dalla legge. In particolare, i conti annuali rifletteranno fedelmente la realtà economica, finanziaria e patrimoniale dell'entità a cui si riferiscono in conformità con i principi contabili generalmente accettati e le normative internazionali applicabili alle informazioni finanziarie e saranno a disposizione dei revisori interni ed esterni.

6.11. Antiriciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo

MAPFRE ha stabilito politiche, procedure e organismi di Controllo Interno adeguati per prevenire ed evitare operazioni relative al riciclaggio di denaro o al finanziamento del terrorismo che tutti i dipendenti e agenti MAPFRE devono conoscere e applicare.

Le politiche e le procedure sopra menzionate stabiliscono controlli specifici su quelle operazioni complesse, o di natura o importo inusuali o che apparentemente non abbiano un scopo economico o lecito o che presentino indizi di simulazione o frode. Ad esempio, e tra molte altre, quelle effettuate in contanti o con assegni al portatore, o tramite entità bancarie domiciliate in paradisi fiscali o territori non cooperativi, da terzi estranei al contratto o delle quali non sia possibile identificare i titolari.

Tutti i dipendenti ed agenti delle entità del Gruppo MAPFRE soggette alla normativa antiriciclaggio e di prevenzione e contrasto al finanziamento del terrorismo ricevono una formazione specifica in materia (con

distinto grado di approfondimento in relazione al livello di rischio specifico delle attività che svolgono), con dettagli sul modus operandi da seguire nel caso in cui rilevino un'operazione sospetta.

Analogamente, il manuale che raccoglie le politiche e le procedure di prevenzione interne stabilite nel Gruppo così come i cataloghi esemplificativi delle operazioni che possono essere correlate al riciclaggio di denaro o al finanziamento del terrorismo per compagnie assicurative e società d'investimenti sono sempre accessibili nella intranet di MAPFRE.

Nel caso in cui si individui o si sospetti o si dubiti che un'operazione possa nascondere o essere utilizzata come mezzo per il riciclaggio di denaro o il finanziamento del terrorismo, bisognerà informare il proprio superiore gerarchico (dipendenti), il direttore dell'agenzia o subagenzia (agenti) o direttamente l'Unità Tecnica per la Prevenzione del Riciclaggio (in entrambi i casi), seguendo la procedura stabilita dalla citata normativa interna.

7. CONFORMITA' AL CODICE ETICO E DI CONDOTTA

I principi e i criteri d'azione contenuti nel presente Codice Etico e di Condotta devono obbligatoriamente essere messi in pratica da tutte le persone soggette al suo ambito d'azione.

Per garantirne la corretta applicazione così come la supervisione ed il controllo del suo compimento, in MAPFRE è stato istituito un COMITATO ETICO con le seguenti competenze, composizione e regime operativo:

- **COMPOSIZIONE:**

Il Comitato Etico è composto da un minimo di tre membri ad un massimo di cinque. E' presieduto dal Funzionario di Direzione che la Commissione Delegata di MAPFRE S.A. designi a tale ruolo tra i suoi membri. Saranno membri ex officio il Segretario Generale ed il Direttore Generale delle Risorse Umane; gli altri membri saranno designati dalla Commissione Delegata e dovranno ricoprire posizioni di Alta Dirigenza o Rappresentanza del Gruppo. Allo stesso modo, la Commissione Delegata designerà il Segretario del Comitato tra i componenti della Direzione Generale per gli Affari Legali.

- **COMPETENZE:**

Le principali funzioni del Comitato Etico sono:

- **Consultiva**: risolvere le domande ed i dubbi che sorgono nell'interpretazione e applicazione del Codice; indirizzare al corretto modo di agire per affrontare e risolvere le situazioni concrete; garantire per i dipendenti e terze parti, in buona fede, mettere a conoscenza del proprio Comitato eventuali violazioni del suo contenuto in piena riservatezza e senza temere alcuna rappresaglia;
- **Risolutiva**: analizzare e gestire le denunce di violazione del Codice Etico e di Condotta e comunicare, nel caso, alla Direzione delle Risorse Umane quelle che possano dar luogo all'adozione di misure nel suo ambito di competenza;
- **Di vigilanza**: garantire il rispetto del Codice Etico e di Condotta, stabilire meccanismi di controllo e azioni che incoraggiano il rispetto del medesimo e proporre l'aggiornamento dei contenuti per adeguarlo ai cambiamenti che possono aver luogo nell'impresa, nel mercato, nella società e nella legislazione;

- *Di promozione*: diffondere e promuovere tra tutte le persona soggette al Codice Etico e di Condotta i valori e principi d'azione stabiliti nello stesso.
- REGIME OPERATIVO:

Le domande e le denunce potranno essere inoltrate attraverso qualsiasi dei seguenti canali di comunicazione:

- ❖ Internet
<http://www.mapfre.com/buzones/canaldenuncias/inicio/es.html>
- ❖ Posta terrestre, indirizzando la comunicazione a:

MAPFRE
A/a. Secretario del Comité de Ética
Ctra. Pozuelo, nº 52
28222 – Majadahonda (Madrid)

La domanda o il reclamo dovrà contenere, come minimo, le seguenti informazioni:

- ❖ Dati identificativi della persona che inoltra la domanda o il reclamo;
- ❖ Descrizione dettagliata delle circostanze del comportamento o della situazione oggetto del reclamo, indicazione o contributo delle prove o degli indizi che la provano e dei dati di supporto dei presunti responsabili;
- ❖ In caso di consultazione, si dovrà indicare l'articolo del Codice Etico e di Condotta circa il quale si richiedono chiarimenti ed interpretazioni e una descrizione del caso o della situazione in relazione alle quale siano sorti i dubbi.

Il Comitato Etico esaminerà le denunce e le domande ricevute e le gestirà effettuando il trattamento che valuta più opportuno a seconda del caso, agirà in ogni intervento con totale indipendenza e pieno rispetto delle persone interessate e garantirà, in ogni momento, la riservatezza nel trattamento delle denunce e delle domande che gli siano rivolte.

Tutte le persone soggette al Codice Etico e di Condotta hanno il dovere di cooperare nelle indagini che vengono effettuate su possibili violazioni del Codice.

MAPFRE garantisce che in nessun caso saranno attuate o tollerate rappresaglie contro coloro che abbiano denunciato una violazione del Codice Etico e di Condotta o che abbiano partecipato ad una procedura d'indagine relativa ad una violazione.

Il Comitato Etico è l'organo competente per istruire e proporre la sanzione appropriata per qualunque violazione del presente Codice Etico e le sue decisioni sono vincolanti per l'azienda e per le persone soggette al suo ambito di attuazione.

L'inosservanza di un qualsiasi criterio d'azione contenuto nel Codice Etico e di Condotta potrà dar luogo all'adozione delle sanzioni previste dal regime disciplinare vigente o alla risoluzione della relazione contrattuale esistente, tutto ciò senza pregiudicare la possibilità che siano adottate misure ulteriori o che il colpevole sia chiamato a rispondere delle sue responsabilità.

Annualmente, il Comitato Etico presenterà un resoconto alla Commissione Delegata di MAPFRE riguardo l'attività svolta durante l'esercizio. Nel resoconto si evidenzieranno le azioni compiute per promuovere il Codice Etico e gli interventi di consulenza e di gestione delle denunce realizzati dal Comitato.

Allo stesso modo, il Comitato porterà periodicamente a conoscenza dei dipendenti attraverso la intranet le risposte a consultazioni esplicative sul contenuto del Codice che possano essere considerate di interesse generale.