



CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA



**CÓDIGO ÉTICO Y
DE CONDUCTA**

Código

Versión
1

Emisión
Julio de 2013

Actualización
Abril de 2018

ÍNDICE

1 OBJETO.....	4
2 ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
3 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	4
4. PRINCIPIO DE ACTUACIÓN ÉTICA, TRANSPARENTE Y SOCIALMENTE RESPONSABLE	5
4.1. Cumplimiento de la legalidad vigente.....	5
4.2. Respeto y salvaguarda de los Derechos Humanos	6
4.3. Responsabilidad Social.....	6
4.4. Respeto al medio ambiente.....	7
4.5. Confidencialidad de la información y protección de datos de carácter personal	7
4.6. Marca, Imagen y Reputación Corporativa	8
4.7. Propiedad Intelectual e Industrial	9
5. NORMAS DE CONDUCTA EN LAS RELACIONES CON Y ENTRE LOS EMPLEADOS.	9
5.1. Respeto a las personas	9
5.2. Igualdad de oportunidades y no discriminación	9
5.3. Conciliación vida laboral y personal.....	10
5.4. Compromiso y cooperación en el trabajo, eficiencia y desarrollo profesional.....	10
5.5. Salud, Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales	10
5.6. Recursos y medios para el desarrollo de la actividad profesional.....	11
6. NORMAS DE CONDUCTA EN LAS RELACIONES CON TERCEROS	12
6.1. Relaciones con los clientes	12
6.2. Información a los accionistas.....	12
6.3. Relaciones con proveedores y empresas colaboradoras	12
6.4. Relaciones con los competidores.....	13
6.5. Relaciones con gobiernos y autoridades.....	13
6.6. Relaciones con los socios	13
6.7. Obsequios, atenciones y regalos.....	14

6.8. Conflictos de interés.....	15
6.9. Anticorrupción, soborno	15
6.10. Transparencia de la información.....	16
6.11. Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo	16
7. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA Y PROCESO SANCIONATORIO	17
8 APROBACIÓN.....	19
9 PROCEDIMIENTO PARA ENVÍO DE CONSULTAS Y DENUNCIAS	21
9.1. Consultas relativas al Código de Ética y de Conducta	21
9.2 Denuncias relativas al Código de Ética y de Conducta	21
9.3 Denuncias Financieras o Contables	24

1 OBJETO

El Código Ético y de Conducta contiene una recopilación sistematizada de los principios orientadores y de las normas reguladoras del comportamiento de MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, S.A. y de las personas que la integran en el marco de su actividad profesional y de las relaciones que, a causa de esa actividad, mantienen entre sí o con terceros, todo ello con el fin de que su actuación no solo se ajuste a la legalidad vigente, sino que responda a exigentes estándares de profesionalidad, integridad y sentido de la responsabilidad.

Su contenido se complementa con las políticas, las normas y los procedimientos internos de MAPFRE a los que el propio Código se remite.

2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Código y las normas que lo complementan se aplican a los empleados y directivos de las sociedades del Grupo MAPFRE, a los miembros de los órganos de administración de dichas sociedades y a quienes, por mantener una relación de colaboración estrecha o permanente con MAPFRE, se adhieran o queden sometidos al cumplimiento de las normas que les afecten o que resulten de obligado cumplimiento a causa de la naturaleza o finalidad de sus actividades.

Se procurará que los proveedores, contratistas y demás personas que mantengan relaciones profesionales con MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, S.A., conozcan los aspectos del Código que les afecten y, en cuanto sea necesario y dependa de MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, S.A., se les demandará un comportamiento acorde con los principios y normas establecidos en el mismo.

Por MAPFRE o el Grupo MAPFRE debe entenderse el conjunto de entidades mercantiles integrado por MAPFRE S.A. y sus sociedades dependientes.

Las expresiones “personas que forman parte de la empresa”, “empleados y directivos”, “empleados”, “profesionales que trabajan para MAPFRE LA CENTRO AMERICANA”, etc. utilizadas para designar a las personas obligadas por las normas del Código deben entenderse de forma extensiva, como referencia genérica a todos los que, de acuerdo con este artículo, se incluyen en su ámbito subjetivo de aplicación.

Se dará al Código la máxima difusión y estará disponible en la web y en la intranet de MAPFRE LA CENTRO AMERICANA.

3 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, cuya visión es ser la aseguradora global de confianza y tiene como misión actuar como un equipo que trabaja para avanzar constantemente en el servicio y para desarrollar la mejor relación con clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y la Sociedad, aspira a que su actuación se fundamente en los valores que la caracterizan como empresa: solvencia, integridad, vocación de servicio, innovación para el liderazgo y compromiso de equipo.

La integridad, entendida como exigencia de actuación ética, socialmente responsable y generadora de compromisos a largo plazo, se incluye entre los valores esenciales de MAPFRE LA CENTRO AMERICANA y forma parte de los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos aprobados formalmente por el Consejo de Administración de su empresa matriz.

4. PRINCIPIO DE ACTUACIÓN ÉTICA, TRANSPARENTE Y SOCIALMENTE RESPONSABLE

Entre estos principios, que constituyen el fundamento último de las normas incluidas en este Código, se incluye el siguiente:

- **Actuación ética, transparente y socialmente comprometida**, como reconocimiento de la función y responsabilidad que corresponde a las entidades privadas en el adecuado desarrollo y progreso de la Sociedad. Además, debe garantizarse el respeto a los legítimos derechos de todas las personas físicas o jurídicas con las que se relaciona y con los de la Sociedad en general. Ello implica:
 - a) Cumplimiento estricto de las leyes y contratos y de las obligaciones que de ellos se derivan, así como de los buenos usos y prácticas mercantiles.
 - b) Respeto a los derechos y compromisos adquiridos con quienes participan como socios o accionistas de las distintas sociedades que integran MAPFRE.
 - c) Equidad en las relaciones con consejeros, directivos, empleados, delegados, agentes y colaboradores. Ello exige objetividad en su selección y promoción, retribución y condiciones de colaboración adecuadas y razonables, y no discriminación por razón de raza, ideología política, creencias religiosas, sexo o condición social.
 - d) Compromiso de transparencia y veracidad en las ofertas de productos y servicios, y en las informaciones que se facilitan a los accionistas, clientes y público en general, así como la búsqueda de la excelencia permanente en la prestación de los servicios contratados.
 - e) Desarrollo de negocios y actividades sostenibles en el tiempo y respetuosos con el entorno, el medio ambiente y el interés social.

El respeto recíproco y la consideración plena a los derechos y valores humanos rigen en MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, S.A. las relaciones con y entre las personas.

4.1. Cumplimiento de la legalidad vigente

Entre los Principios Institucionales, Empresariales y Organizativos de MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, S.A. figura el compromiso de dar *cumplimiento estricto a las leyes y contratos y a las obligaciones que de ellos se derivan, así como a los buenos usos y prácticas mercantiles.*

La efectiva observancia de este principio exige que todos los que forman parte de MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, S.A. se identifiquen con él, se esfuercen por conocer la normativa relativa a sus actividades profesionales y se esmeren por cumplirla en cuanto les sea de aplicación, atendiendo no solo a su tenor literal sino también a su espíritu y finalidad. Del mismo modo deberán actuar en lo que se refiere a los usos y buenas prácticas mercantiles, así como a las obligaciones de naturaleza contractual, considerando que hacer honor a lo pactado y dar cumplimiento, de buena fe y con prontitud, a los compromisos adquiridos es, además de un elemental deber de justicia, garantía de nuestra credibilidad como empresa.

4.2. Respeto y salvaguarda de los Derechos Humanos

MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, S.A. está adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas, y, consecuentemente, empeñada en que los diez principios que lo integran sean respetados escrupulosamente en el seno de su organización.

Ello implica que, dentro de su ámbito de influencia, ha de actuar decididamente en favor de la defensa de los derechos humanos contenidos en la “Carta Internacional de Derechos Humanos”, y asegurarse de que ninguna de las empresas integradas en su grupo sea responsable, por acción o por omisión, de cualquier forma, de vulneración de esos derechos.

Igualmente, y en lo que respecta a los principios relacionados más específicamente con la protección de los derechos de los trabajadores, la adhesión de MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, S.A. al Pacto Mundial nos compromete directamente con el respeto, la defensa y la protección de los Derechos Humanos en los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y en la Declaración de Principios Fundamentales y Derechos del Trabajo, todos ellos recogidos en la Política de Responsabilidad Social Corporativa de MAPFRE.

Por ello, MAPFRE LA CENTRO AMERICANA se obliga, y las personas que la integran deben contribuir a que estas obligaciones se cumplan de forma estricta, a:

- a) Evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas.
- b) Rechazar el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio.
- c) Respetar la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva de sus empleados, así como el papel y las responsabilidades que competen a la representación de los trabajadores de acuerdo con la legalidad vigente en cada país.
- d) Ofrecer un empleo digno.
- e) Implantar procedimientos de supervisión, que permitan identificar con la debida diligencia, posibles situaciones de riesgo de vulneración de los derechos humanos, y establecer mecanismos para prevenir y mitigar dichos riesgos.

4.3. Responsabilidad Social

Consciente de la función y responsabilidad que corresponde a las entidades privadas en el adecuado desarrollo y progreso de la sociedad, MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, S.A. trata de actuar de forma socialmente responsable, y se propone, como aspiración permanente, conciliar los objetivos de la empresa con los legítimos intereses de los denominados “grupos de interés” con los que se relaciona (empleados, accionistas, clientes, proveedores, etc.) o en los que impacta su actividad. Los criterios de actuación de MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, S.A. en este campo se recogen en su Política de Responsabilidad Social Corporativa, documento que recoge los criterios generales y las normas de actuación que todos los directivos y empleados deben conocer y aplicar de manera efectiva en el desarrollo de sus tareas profesionales.

4.4. Respeto al medio ambiente

El desarrollo de negocios y actividades sostenibles en el tiempo y respetuosos con el entorno, el medio ambiente y el interés social forman parte de los principios básicos de actuación de MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, S.A.

MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, S.A. tiene establecida una Política Medioambiental, 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.

Es obligación de todos los profesionales que trabajan para MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, S.A. seguir las directrices de la empresa en esta materia, esforzarse en minimizar el impacto medioambiental de sus actividades y utilizar los equipos, las instalaciones y los medios de trabajo de la forma más eficiente posible.

Asimismo, los responsables de las relaciones con contratistas o empresas colaboradoras externas, les transmitirán la necesidad de alinearse con estos principios y les exigirán el cumplimiento de los procedimientos y requisitos medioambientales que procedan en cada caso.

4.5. Confidencialidad de la información y protección de datos de carácter personal

Confidencialidad de la información

MAPFRE tiene una Normativa sobre Seguridad de la Información cuyo objetivo es preservar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información, y establecer procedimientos para la elección y el manejo de contraseñas, el tratamiento de la documentación, y el uso del correo electrónico y de los ficheros temporales.

La información es propiedad de la empresa y su seguridad compete a todos los profesionales que trabajan para MAPFRE, quienes están obligados a protegerla y a desarrollar sus actividades siguiendo las normas y procedimientos de seguridad establecidos, y evitar cualquier riesgo, interno o externo, de acceso no consentido, manipulación o destrucción, tanto intencionado como accidental.

Los profesionales que trabajan para MAPFRE no utilizarán la información de la que dispongan para fines distintos de los que, por razón de su actividad laboral o profesional, justifican su acceso a la misma.

El incumplimiento de esta obligación, constituye siempre una trasgresión del deber de lealtad y reviste especial gravedad cuando afecta a información de carácter confidencial.

A estos efectos, se considera confidencial la información que se califique como tal de forma expresa, aquella que por su naturaleza, trascendencia o significado resulte razonable entender como confidencial y cualquier otra cuya divulgación pueda causar perjuicios a cualquiera de las empresas del Grupo MAPFRE.

En particular la información relativa a clientes, accionistas, empleados, proveedores, planes estratégicos, información financiera, comercial, estadística, legal o de índole similar debe ser considerada confidencial y tratada como tal. También debe considerarse confidencial la información relativa a terceros de la que la persona afectada tenga conocimiento en razón de su relación con MAPFRE. En caso de duda, cualquier información debe considerarse confidencial mientras no se indique lo contrario.

El deber de secreto no afecta a la información que la persona afectada deba hacer pública o comunicar a terceros en cumplimiento de una obligación legal o contractual o en el desempeño de las funciones propias de su cargo.

En caso de extinción de su relación con MAPFRE, la persona afectada, sin perjuicio de continuar obligada por el deber de guardar confidencialidad, habrá de devolver los informes, datos, documentos, archivos informáticos y soportes de todo tipo que obren en su poder en razón de su cargo o de su actividad en MAPFRE con independencia de que la información que contengan sea o no confidencial.

Todos los empleados y directivos de MAPFRE deben adquirir el compromiso de preservar la confidencialidad de la información mediante la firma de la cláusula establecida al efecto.

Cualquiera que tenga conocimiento o indicios razonables de que se está produciendo o existe riesgo de que se produzca un uso indebido de información confidencial, deberá comunicarlo a su superior jerárquico o al Comité de Ética

Protección de datos de carácter personal

MAPFRE cumple la legislación vigente en materia de protección de datos en cada uno de los países en donde desarrolla su actividad, y ha establecido procedimientos y medidas para proteger la confidencialidad y garantizar la correcta utilización de la información relativa a personas físicas identificadas o identificables (nombre, apellidos, edad, datos de salud, imagen, sonido, datos económicos, etc.).

Normativa específica relativa a los valores cotizados

Específicamente, las conductas en esta materia relacionadas con los mercados de valores se encuentran recogidas en el Reglamento Interno de Conducta relativo a los Valores Cotizados Emitidos por MAPFRE, donde se detallan, entre otros, el tratamiento y salvaguarda de la información privilegiada y la comunicación de hechos relevantes, todo ello con el fin de evitar cualquier práctica de abuso de mercado expresamente prohibida, como el uso de información privilegiada o la manipulación de cotizaciones o conductas contrarias a la libre y correcta formación de precios en los mercados de valores.

4.6. Marca, Imagen y Reputación Corporativa

Entre los bienes intangibles de la empresa ocupan un lugar preminente la marca, la imagen y la reputación corporativa.

Siendo conscientes de ello, todos los profesionales que trabajan para MAPFRE deben evitar cualquier conducta que pueda causar daño a la imagen de la empresa y, en consecuencia, abstenerse de utilizar su nombre, marca o signos distintivos para fines diferentes de los autorizados por la empresa o permitir que, como consecuencia de una actuación realizada a título personal o sin las debidas autorizaciones, se perjudique o menoscabe la reputación de MAPFRE.

Los empleados y directivos han de tener autorización expresa para intervenir en nombre de MAPFRE o participar en razón de su cargo o relación con MAPFRE en cualquier foro o medio público (medios de comunicación, redes sociales, jornadas profesionales, seminarios y cualquier otro evento que pueda tener difusión pública).

La actuación en redes sociales deberá ajustarse a los procedimientos y medidas de seguridad establecidas en la Política de Actuación en Medios y Redes Sociales.

La inscripción, registro, participación o colaboración en redes sociales, foros o blogs en Internet y las opiniones o manifestaciones que se realicen en esos medios se efectuarán de manera que quede claro que se hacen a título exclusivamente personal. En ningún caso se utilizará la imagen, el nombre o las marcas de MAPFRE.

4.7. Propiedad Intelectual e Industrial

Las profesionales que trabajan para MAPFRE deben respetar la propiedad intelectual y los derechos o licencias de uso de los que sea titular la empresa en relación a cursos, proyectos, programas y sistemas informáticos, manuales, videos, conocimientos, procesos y, en general, cualquier obra o trabajo creado o desarrollado en MAPFRE, ya sea como consecuencia de su actividad profesional o de terceros, limitando su uso única y exclusivamente al ejercicio de dicha actividad profesional.

Asimismo, respetarán los derechos de propiedad intelectual e industrial que ostenten cualesquiera terceros ajenos al Grupo. En particular, no utilizarán en MAPFRE ningún programa, manual, documentación o información de cualquier tipo perteneciente a terceros sin la debida autorización.

5. NORMAS DE CONDUCTA EN LAS RELACIONES CON Y ENTRE LOS EMPLEADOS.

5.1. Respeto a las personas

El respeto a los demás, base del entendimiento entre los seres humanos, debe caracterizar la conducta de empleados y directivos.

Todos ellos están obligados a tratar de forma respetuosa a compañeros, superiores y subordinados, y deben contribuir a crear un clima laboral en el que prevalezca la cordialidad y en el que en modo alguno tenga cabida la intimidación o las actitudes de prepotencia.

En la Política de Respeto a las Personas de MAPFRE se prohíbe cualquier comportamiento violento u ofensivo hacia los derechos y dignidad de las personas o que suponga acoso, abuso de autoridad, intimidación o falta de respeto y consideración.

La empresa impulsa iniciativas concretas para hacer efectiva esta política y dispone de un Protocolo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso. Todos los empleados y directivos deben conocerlo y adoptar las medidas necesarias para garantizar su cumplimiento efectivo.

5.2. Igualdad de oportunidades y no discriminación

MAPFRE asume el compromiso de establecer los mecanismos precisos para que no se produzca ningún tipo de discriminación por razón de sexo, raza, ideología, religión, orientación sexual, edad, nacionalidad, discapacidad, cultura, por la pertenencia o afiliación sindical, por tener la condición de representante legal de los trabajadores o por cualquier otra característica personal, física o social.

Todos los empleados y directivos deben contribuir a la consecución de los objetivos establecidos en la Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades de MAPFRE.

De manera especial, quienes intervengan en procesos de contratación, selección o promoción profesional deben actuar con objetividad y basar sus decisiones exclusivamente en la valía profesional y en el rendimiento de la persona evaluada, evitando comportamientos condicionados por prejuicios o que impliquen discriminación o favoritismo, todo ello conforme a lo establecido en la Políticas de Promoción, Selección y Movilidad y en la Política de Remuneraciones de MAPFRE.

5.3. Conciliación vida laboral y personal

MAPFRE considera que una política activa y estructurada en materia de igualdad y conciliación, favorece la productividad y facilita el equilibrio entre el ámbito laboral y el personal y familiar de todos los trabajadores.

A tal efecto, declara su compromiso de impulsar iniciativas que, en desarrollo de esa política, supongan avances efectivos.

Todos los empleados y, especialmente quienes desempeñen funciones de dirección, deberán facilitar que las personas de sus equipos puedan disfrutar sin restricciones de las medidas de conciliación establecidas en MAPFRE.

5.4. Compromiso y cooperación en el trabajo, eficiencia y desarrollo profesional

MAPFRE aspira a que todos los empleados conozcan y compartan los objetivos estratégicos de la empresa y colaboren activamente en su consecución.

Para conseguir este objetivo los empleados y directivos deben recibir información general sobre los planes estratégicos del Grupo, y, en particular, sobre las iniciativas que incidan más directamente en las tareas que desempeñan.

MAPFRE debe proveer los medios precisos para el adecuado desempeño de las tareas y para la consecución de las metas profesionales de quienes forman parte de la empresa, y los empleados y directivos deben utilizar esos medios de manera eficiente con espíritu de colaboración y sentido de la responsabilidad.

MAPFRE promoverá la formación de sus empleados. Los programas de formación, orientados a facilitar la consecución de los objetivos del Grupo, contribuirán a hacer efectiva la igualdad de oportunidades y fomentarán el desarrollo de la carrera profesional de los empleados. Por su parte, éstos deben implicarse en su desarrollo profesional, esforzarse por mejorar su capacitación, actualizando permanentemente sus conocimientos, y contribuir a que los demás compartan y se beneficien de su formación y experiencia.

5.5. Salud, Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales

La salud y la seguridad, elementos clave del bienestar de los trabajadores y de sus familias, son también factores esenciales que contribuyen de forma decisiva a mejorar la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de la empresa.

En MAPFRE la salud y el bienestar de los empleados, constituye un aspecto estratégico dentro de las políticas de Recursos Humanos y de Responsabilidad Social Corporativa y cuenta con una Política de Salud y Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales cuyos objetivos generales son:

- Conseguir un entorno de trabajo saludable y de bienestar que permita a todos los empleados desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y sociales.
- Alcanzar un nivel óptimo en la seguridad laboral más allá del mero cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

Para ello, MAPFRE se compromete a integrar la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud y el bienestar en el conjunto de las actividades y decisiones de la empresa, en todos los niveles de la organización, y a seguir un modelo de gestión de “Empresa Saludable”, acorde con las actuales directrices internacionales (Red Europea de Promoción de la salud en el trabajo (ENWHP) y OMS), sustentado en un proceso de mejora continua.

5.6. Recursos y medios para el desarrollo de la actividad profesional

Los empleados y directivos deben utilizar los medios que la empresa pone a su disposición (teléfono, ordenador, correo electrónico, acceso a Internet, servicios de mensajería, etc.) para la realización de sus actividades profesionales, y abstenerse de realizar cualquier uso de carácter particular no autorizado por la empresa.

Asimismo, deben hacer un uso adecuado de los bienes y activos de MAPFRE, preservar su integridad y evitar que sufran daños o se deterioren por causas ajenas al desgaste o uso ordinario.

Los gastos de viaje, de representación, de formación, de uso de vehículo particular y de desplazamiento, así como el uso de tarjetas de crédito corporativas, deben ajustarse a los criterios y pautas establecidos en la Norma de Gastos.

Salvo autorización expresa, no está permitida la utilización de las instalaciones, recursos y medios 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.

Las aplicaciones y recursos informáticos deben utilizarse con arreglo a criterios de seguridad y eficiencia, excluyendo cualquier uso inadecuado, ilícito o contrario a las normas e instrucciones de la empresa. Los usuarios deben actuar con plena responsabilidad siendo conscientes de que estos recursos no se ponen a su disposición para usos ajenos al profesional, no se deben utilizar para comunicaciones privadas, y de que su contenido puede ser inspeccionado o supervisado por MAPFRE en el desempeño proporcionado de sus funciones de control, cuyo ejercicio no debe ser obstaculizado o limitado invocando expectativas o derechos a la privacidad.

Si los medios y recursos indicados permitiesen el acceso a sistemas informáticos de terceros, dicho acceso se limitará a lo estrictamente necesario para el desarrollo de la actividad profesional, y se realizará adoptando las medidas de seguridad precisas para evitar cualquier daño o deterioro de los sistemas, así como el borrado, alteración o supresión sin la debida autorización, de los datos, la información o los documentos obrantes en los mismos.

6. NORMAS DE CONDUCTA EN LAS RELACIONES CON TERCEROS

6.1. Relaciones con los clientes

MAPFRE se preocupa permanentemente por mejorar la oferta y la calidad de sus productos y servicios, así como por establecer relaciones de confianza y respeto mutuo con los clientes.

Todas las personas que trabajan para MAPFRE deben tener como prioridad conseguir que, en todo lo que de ellos dependa, los clientes reciban un trato atento y esmerado y un servicio de la máxima calidad que se caracterice por la eficacia, la prontitud y el rigor en el cumplimiento de los compromisos adquiridos y de las obligaciones que se deriven de los contratos suscritos.

La excelencia en el servicio exige un constante esfuerzo por atender y entender al cliente, anticiparse a sus necesidades e intentar satisfacerlas, ofreciéndole, con información clara y veraz, los productos y servicios que le resulten más beneficiosos y que mejor se adecuen a sus necesidades.

Se evitarán las prácticas comerciales que supongan facilitar información incompleta, ambigua o engañosa o que, por acción u omisión, puedan inducir a error al cliente con respecto a las características de los productos o a su idoneidad. Es contrario a la política de MAPFRE realizar actividades publicitarias o utilizar métodos de comercialización que omitan información relevante para el cliente o que, por cualquier otra causa, puedan considerarse engañosos.

Las personas que intervengan en la función comercial en ningún caso antepondrán sus intereses a los de la empresa y del cliente.

6.2. Información a los accionistas

MAPFRE S.A., entidad cotizada en bolsa y cabecera del Grupo MAPFRE, tiene establecida una Política de Comunicación con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto basada en los siguientes principios:

- Estricto cumplimiento, en tiempo y forma, de las obligaciones de comunicación e información legalmente establecidas, así como de las recomendaciones de gobierno corporativo en esta materia.
- Veracidad y transparencia de la información comunicada.
- Puesta a disposición de los accionistas de cauces adecuados de comunicación para el ejercicio de su derecho de información.

6.3. Relaciones con proveedores y empresas colaboradoras

MAPFRE se propone que los proveedores y colaboradores externos, en la medida en que tengan una relación continuada y estrecha con la empresa, mantengan principios y políticas de actuación análogos en lo esencial a los establecidos en el Código, y rehusará relacionarse, incluso con carácter ocasional, con aquéllos cuya conducta resulte incompatible con esos principios.

Los empleados y directivos que participen en procesos de selección de proveedores y empresas colaboradoras deberán:

- Aplicar rigurosamente los procedimientos y reglas establecidos en la Norma de Compras teniendo especialmente presente que la selección y contratación de productos o servicios debe realizarse mediante un procedimiento equitativo y con arreglo a criterios técnicos, profesionales y económicos de carácter objetivo.
- Rechazar y, bajo ninguna circunstancia, solicitar incentivos, comisiones, gratificaciones, favores o ventajas y evitar cualquier comportamiento que pueda ser considerado inapropiado o ilícito.

Los proveedores y empresas colaboradoras podrán dirigirse confidencialmente al Comité de Ética cuando entiendan que las prácticas de los empleados de MAPFRE no se ajustan a lo establecido en este Código.

6.4. Relaciones con los competidores

La empresa y sus empleados deberán esmerarse por no incurrir en ninguna conducta de competencia ilícita o desleal o que incumpla la legislación de defensa de la competencia.

En las relaciones con empresas competidoras se deberá evitar cualquier conversación, entendimiento o acuerdo que tenga relación con servicios, productos, precios, clientes o mercados y se actuará siempre de acuerdo la normativa interna sobre la materia y con las indicaciones de MAPFRE.

En el marco de los deberes de lealtad que han de presidir las relaciones con los competidores se prohíbe de forma expresa cualquier actuación o práctica comercial o publicitaria engañosa, agresiva o denigratoria de la competencia y cualquier actuación contraria a la buena fe o que, por cualquier otra causa, pueda considerarse desleal o ilícita.

6.5. Relaciones con gobiernos y autoridades

MAPFRE desarrolla sus actividades empresariales con pleno respeto a la normativa vigente, a los organismos reguladores y a todas las autoridades de los países en los que opera, manteniéndose neutral con respecto a las distintas opciones políticas.

MAPFRE no realiza ningún tipo de contribución en favor de campañas de signo político ni financia o hace donaciones a partidos políticos o a sus representantes o candidatos.

Los empleados que en ejercicio de sus derechos participen en actividades políticas lo harán siempre a título estrictamente personal y evitarán que sus actividades en ese campo se atribuyan o asocien a MAPFRE.

Con la finalidad de poder determinar la existencia de eventuales incompatibilidades, los empleados de MAPFRE informarán a sus superiores jerárquicos de su aceptación de cualquier cargo público o político.

6.6. Relaciones 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 de respeto, ambiente favorable y trabajo en equipo.

MAPFRE promoverá entre sus socios el conocimiento de esta norma ética y de conducta y la adopción de pautas consistentes con la misma.

6.7. Obsequios, atenciones y regalos

Los empleados y directivos de MAPFRE no podrán, en su condición de tales o en razón de su actividad profesional, solicitar o aceptar, ni directa ni indirectamente, obsequios, comisiones, descuentos, invitaciones u otro tipo de ventajas o favores de proveedores, clientes o de cualquier persona o entidad relacionada o que pretenda relacionarse con MAPFRE.

Sin perjuicio de la generalidad de lo anterior, pueden aceptarse las atenciones o regalos de mera cortesía o de valor simbólico o reducido que cumplan de forma simultánea los requisitos siguientes:

- No sean contrarios a los principios de actuación ética y de transparencia adoptados por MAPFRE.
- No perjudiquen la imagen o la reputación de MAPFRE.
- Estén permitidos tanto por la legislación y la normativa interna aplicable de cada país como por los usos y costumbres locales.
- No consistan en cantidades de dinero o valores y bienes fácilmente liquidables en metálico.
- Sean entregados o recibidos de forma transparente y con carácter ocasional, en virtud de una práctica comercial o uso social de cortesía generalmente aceptado, o consistan en objetos o atenciones con un valor simbólico o económicamente irrelevante y, en todo caso, inferior a 150 euros (o su equivalente en la divisa que corresponda) o a la cuantía específica establecida, en su caso, en relación con un país concreto, límites aplicables a períodos de seis meses y en relación con cada proveedor, cliente o persona o entidad relacionada.

Si un empleado recibe un obsequio que supera el importe máximo establecido deberá informar a su superior jerárquico, quien decidirá si procede su devolución o, en su caso, el destino que deba dársele.

En caso de duda sobre si resulta procedente aceptar un regalo o una invitación se debe exponer la situación al superior y actuar con arreglo a sus indicaciones. Si no fuera posible hacerlo de ese modo, o el responsable también tuviese dudas, se podrá plantear el caso ante el Comité de Ética.

Los obsequios que se realicen en nombre de MAPFRE se caracterizan por estar destinados a promover la imagen de marca de la empresa y se realizarán única y exclusivamente por los empleados expresamente autorizados para ello en las condiciones establecidas en la Norma de Gastos. Por tanto, y fuera de lo previsto en la norma citada, en el ámbito de su actividad profesional los empleados no podrán ofrecer, de forma directa o indirecta, regalos, servicios o cualquier otra clase de favor a clientes, proveedores, socios o a cualquier otra persona o entidad que mantenga o pueda mantener relaciones con la empresa.

6.8. Conflictos de interés

Los conflictos de interés aparecen cuando los intereses personales de los empleados o de personas vinculadas con los mismos, de forma directa o indirecta, son contrarios o entran en colisión con los intereses de MAPFRE, interfieren en el cumplimiento recto de sus deberes y responsabilidades profesionales o le involucran a título personal en alguna transacción u operación económica de la empresa.

Los empleados de MAPFRE deberán actuar lealmente en defensa de los intereses de la empresa y abstenerse de participar en cualquier actividad profesional o personal que pueda dar lugar a un conflicto de interés con su trabajo en MAPFRE. En particular, no participarán ni influirán en los procedimientos para la contratación de productos o servicios con sociedades o personas con que las que tengan algún vínculo personal o económico ni darán trato o condiciones de trabajo especiales a personas con las que tengan esa relación. Asimismo, se abstendrán de representar a la empresa o de intervenir o influir en la toma de decisiones sobre asuntos en los que, directa o indirectamente, ellos mismos, o personas vinculadas a ellos tuvieran interés personal o vínculo económico.

Son personas vinculadas quienes tengan esa condición en virtud de las disposiciones legales aplicables a la situación de conflicto que corresponda. Igualmente tendrán la consideración de personas vinculadas el cónyuge o las personas con análoga relación de afectividad, los ascendientes, descendientes y hermanos del propio empleado y de su cónyuge o persona con análoga relación de afectividad, los cónyuges de los ascendientes, descendientes y hermanos del empleado y las sociedades controladas, directa o indirectamente, por el empleado o persona a él vinculada, por sí o por persona interpuesta, o en las que el empleado o persona a él vinculada ejerza un cargo de administración o dirección o reciba emolumentos de cualquier tipo.

Los empleados que pudieran verse afectados por un conflicto de interés lo comunicarán, previamente a cualquier toma de decisión sobre el asunto de que se trate, a la Dirección de su empresa a través de su superior jerárquico, a fin de que se adopten las medidas necesarias para evitar que su imparcialidad pueda verse comprometida. El empleado deberá abstenerse de realizar cualquier actuación al respecto hasta haber obtenido la correspondiente contestación a su consulta.

6.9. Anticorrupción, soborno

La corrupción y el soborno aparecen cuando los empleados hacen uso de prácticas no éticas para la obtención de algún beneficio o ventaja para la empresa, para ellos mismos o para terceros.

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 o beneficios. Tampoco permite que otras personas o entidades puedan utilizar esas prácticas con sus empleados. La Política Anticorrupción de MAPFRE establece las normas básicas y el marco para prevenir y detectar prácticas corruptas en las operaciones relacionadas con las actividades del Grupo.

Los empleados no podrán solicitar o aceptar ni tampoco prometer, ofrecer o hacer, directa o indirectamente, obsequios, pagos, invitaciones, comisiones, compensaciones, favores o ventajas, de cualquier tipo para obtener una contraprestación o para tratar de influir de manera inapropiada en sus relaciones comerciales o profesionales con entidades públicas o privadas, funcionarios públicos, empleados, directivos o administradores de empresas u organismos públicos o de empresas privadas, organizaciones y partidos políticos, políticos o candidatos a cargos públicos.

En caso de obsequios de cortesía se estará a lo previsto en el apartado 6.7. de este Código y en la normativa interna sobre la materia.

Los empleados deberán informar a la empresa a través de su superior jerárquico o del Comité de Ética, de cualquier caso de corrupción o de intento de corrupción que conozcan o sobre el que tengan algún indicio razonable.

6.10. Transparencia de la información

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

Todos los empleados deben asegurarse de que la información que facilitan, tanto interna como externamente, es precisa, clara y veraz, y en ningún caso proporcionarán, a sabiendas, información incorrecta, incompleta, inexacta o que pueda inducir a error al que la recibe.

Toda la información, financiera o no, que se comunique a los accionistas, a los mercados en los que coticen las acciones de MAPFRE, a los entes reguladores de dichos mercados y a las Administraciones Públicas, será veraz y completa y comunicada en los plazos y demás requisitos establecidos en las normas aplicables y principios generales de funcionamiento de los mercados y de buen gobierno que el Grupo MAPFRE tenga asumidos. En particular, la solicitud de cualesquiera subvenciones, ayudas o fondos de las Administraciones Públicas se tramitará con aplicación de los indicados principios de veracidad y transparencia en cuanto al cumplimiento de las condiciones requeridas para su concesión y con estricta aplicación de los importes recibidos en tal concepto a los fines o actividades para los que la subvención, ayuda o fondos hayan sido concedidos.

Este principio de transparencia y veracidad de la información será también de aplicación en la comunicación interna.

Los empleados que introduzcan cualquier tipo de información en los sistemas informáticos de MAPFRE, deben velar porque ésta sea rigurosa y fiable. En particular, todas las transacciones económicas de MAPFRE deberán ser reflejadas con claridad y precisión en los registros, sistemas y/o archivos correspondientes, asegurando la adecuada custodia y conservación de la información en los plazos previstos en la ley. Especialmente, las cuentas anuales reflejarán fielmente la realidad económica, financiera y patrimonial de la entidad a la que se refieran de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas internacionales de información financiera que sean aplicables y estarán a disposición de los auditores internos y externos de la entidad.

6.11. Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

MAPFRE tiene establecidas políticas, procedimientos y órganos de control interno adecuados para prevenir y evitar operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo que todos los empleados y agentes de MAPFRE deben conocer y aplicar.

Las citadas políticas y procedimientos establecen controles específicos sobre aquellas operaciones complejas o de naturaleza o importe inusual, o que no tengan un propósito económico o lícito aparente o que presenten indicios de simulación o fraude. Por ejemplo, y entre otras muchas, las realizadas en efectivo o con cheques al portador, o a través de entidades bancarias domiciliadas en paraísos fiscales o territorios no cooperantes, por terceros ajenos al contrato o en las que no sea posible identificar a sus titulares.

Todos los empleados y agentes de las entidades del Grupo MAPFRE obligadas por la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo reciben formación específica en la materia (con distinto grado de profundidad en función del nivel de riesgo en la materia de las

actividades que desarrollan), con detalle de la manera de proceder en el caso de detectarse alguna operación sospechosa.

Asimismo, el manual que recoge las políticas y procedimientos de prevención internos establecidos en el Grupo, así como los catálogos ejemplificativos de operaciones que puedan estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo para entidades aseguradoras y para empresas de servicios de inversión se encuentran permanentemente accesibles a través de la Intranet de MAPFRE.

En el caso de que se detecte o de que se sospeche o dude de que una operación puede encubrir o ser utilizada como medio de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, deberán informar a su superior jerárquico (empleados), al director de la oficina directa o al director de medios (agentes) o directamente a la Unidad Técnica de Prevención de Blanqueo (en ambos casos), siguiendo el procedimiento detallado en la normativa interna citada.

7. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA Y PROCESO SANCIONATORIO

Los principios y criterios de actuación contenidos en el presente Código Ético y de Conducta son de obligado cumplimiento para todas las personas sometidas a su ámbito de actuación.

Para garantizar su aplicación, así como la supervisión y el control de su cumplimiento en MAPFRE se ha constituido un COMITÉ DE ÉTICA, con las siguientes competencias, composición, y régimen de funcionamiento:

COMPOSICIÓN:

El Comité de Ética está compuesto por:

- ✓ Gerente General.
- ✓ Gerente de Administración y Finanzas
- ✓ Gerente Legal.
- ✓ Auditor Interno.
- ✓ Responsable de Recursos Humanos y Formación.

COMPETENCIAS:

Las principales funciones del Comité de Ética son:

- Consultivas: resolver las consultas y dudas que surjan en la interpretación y aplicación del Código; asesorar sobre la forma de actuar para abordar y resolver situaciones concretas; velar por que empleados y terceros puedan, de buena fe, poner en conocimiento del propio Comité posibles vulneraciones de su contenido de forma confidencial y sin temer a represalia alguna.
- Resolutivas: analizar y resolver las denuncias por incumplimiento del Código Ético y de Conducta, y comunicar, en su caso, a la Dirección de Recursos Humanos las infracciones del Código que puedan dar lugar a la adopción de las medidas en su ámbito de competencias.

- De vigilancia: velar por el cumplimiento del Código Ético y de Conducta, establecer mecanismos de control, y acciones que fomenten su cumplimiento 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.
- De promoción: difundir y promocionar entre todas las personas sometidas al Código Ético y de Conducta los valores y las normas de actuación que se establecen en el mismo.

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 a través de las vías expuestas en el apartado de canales de comunicación, que actuará en el ámbito de sus funciones consultivas o resolviendo las denuncias que se puedan plantear por incumplimiento del Código.

CANALES DE CONSULTAS Y DENUNCIAS:

Las denuncias y consultas que tenga el empleado se procesarán dependiendo del nivel de riesgo de la información, a través de los siguientes canales que se detallan a continuación:

- ✓ Consultas relativas al Código de Ética y de Conducta:
Correo al Responsable de Recursos Humanos.
- ✓ Denuncias relativas al Código de Ética y de Conducta:
Portal Interno
- ✓ Denuncias financieras o contables:
<http://www.mapfre.com/buzones/canaldenuncias/inicio/es.html>

La consulta o denuncia deberá contener, al menos, la siguiente información:

- Identificación a través de **NUUMA** (Nombre único usuario MAPFRE), de la persona que realiza la consulta o la denuncia, con indicación de su número de empleado.
- En el caso de denuncia, deberán detallarse las circunstancias de la misma y deberán acompañarse, en la medida de lo posible, las pruebas o indicios que la avalen. También deberá identificar a los responsables de la presunta irregularidad.
- En el caso de consulta, deberá indicarse el artículo del Código sobre el que se desea aclaración o interpretación y detallarse con la mayor precisión posible el objeto de la consulta.

El Comité de Ética, conocerá y resolverá las denuncias y consultas recibidas, dándoles en cada caso el tratamiento que estime más oportuno, actuará en cada intervención 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.

Todas las personas sometidas al Código Ético y de Conducta tienen el deber de cooperar en las investigaciones que se lleven a cabo sobre posibles incumplimientos del Código.

MAPFRE garantiza que bajo ningún concepto se tomará ni tolerará que se tomen represalias contra quienes hayan denunciado un incumplimiento del Código Ético y de Conducta, o hayan participado en algún procedimiento de investigación relativo a su cumplimiento.

El Comité de Ética es el órgano competente para instruir y proponer la sanción procedente por cualquier incumplimiento del presente Código Ético, y sus decisiones son vinculantes para la empresa y para las personas sometidas a su ámbito de actuación.

El incumplimiento de cualquiera de los criterios de actuación contenidos en el Código Ético y de Conducta podrá dar lugar a la adopción de las sanciones que correspondan según el régimen disciplinario vigente o a la resolución de la relación contractual existente, todo ello sin perjuicio de la adopción de otras medidas o de la exigencia de responsabilidades al infractor.

Anualmente, el Comité de Ética presentará un informe a la Comisión Delegada de MAPFRE sobre la actividad desarrollada en el ejercicio. En dicho informe quedarán reflejadas las acciones de promoción del Código Ético llevadas a cabo, así como las intervenciones consultivas y resolutivas del Comité.

Asimismo, el Comité informará a los empleados de forma periódica a través de la intranet sobre las consultas aclaratorias al contenido del Código que puedan ser de interés general.

8 APROBACIÓN

El presente Código de Ética y de Conducta, ha sido aprobado en sesión de Junta Directiva de MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, S.A. celebrada en la ciudad de San Salvador en fecha 18 de julio de 2013 y actualizado en abril 2018.



MANUAL CANAL DE CONSULTAS Y DENUNCIAS

9 PROCEDIMIENTO PARA ENVÍO DE CONSULTAS Y DENUNCIAS

El canal de denuncias y consultas del Código de Ética y de Conducta ha sido creado con el propósito de brindar a los empleados de la compañía, un medio de comunicación seguro y confiable, donde cada empleado tiene el derecho de exponer aquellos temas relacionados con el Código de Ética y de Conducta, los cuales puedan generar alguna inquietud o pueda considerar que está afectando el desarrollo de sus actividades laborales e impidiendo una calidad adecuada en cuanto la satisfacción laboral o personal dentro de la Compañía.

Los canales de comunicación han sido clasificados según el nivel de riesgo de la información de la siguiente manera:

- ✓ Consultas relativas al Código de Ética y de Conducta:
Correo al Responsable de Recursos Humanos.
- ✓ Denuncias relativas al Código de Ética y de Conducta:
Portal Interno
- ✓ Denuncias financieras o contables:
<http://www.mapfre.com/buzones/canaldenuncias/inicio/es.html>

A continuación, se establece el procedimiento para cada una de las opciones antes expuestas:

9.1. Consultas relativas al Código de Ética y de Conducta

Los empleados de Mapfre la Centro Americana que tengan alguna consulta o necesitan una mayor explicación en cuanto al contenido del Código de Ética y de Conducta, deben de enviar la consulta desde su correo electrónico personal el cual ha sido proporcionado por la Compañía, dirigido al Responsable de Recursos Humanos, el cual debe de contener como mínimo la siguiente información:

- En el asunto del correo electrónico se debe de especificar que se trata de una consulta relativa al Código de Ética y Conducta.
- Deberá indicarse el artículo del Código sobre el que se desea aclaración o interpretación y detallarse con la mayor precisión posible el objeto de la consulta.
- El Responsable de Recursos Humanos, recibirá la consulta, la cual resolverá y enviaré a través del mismo medio. Proporcionando la opción de confirmación por parte del empleado, si la respuesta ha sido satisfactoria y ha resuelto las dudas expuestas.

9.2 Denuncias relativas al Código de Ética y de Conducta

Para que el empleado pueda emitir una denuncia relativa al Código de Ética y de Conducta debe de seguir el siguiente procedimiento:

1. Ingresar a la intranet de la Compañía (Portal Interno), elegir la opción **Canal de Denuncias**, el cual se encuentra al lado derecho del portal.

2. El sistema los dirigirá a la plataforma del canal de denuncias donde requerirá de la siguiente información:

Usuario/username: Se refiere al **NUUMA** (Nombre único usuario MAPFRE).

Contraseña/Password: La contraseña solicitada es la que se utiliza para trabajar en los sistemas de la Compañía.

Al presionar **ENTRAR**, mostrará una pantalla la cual muestra una breve reseña sobre la finalidad y la disposición del canal de denuncias para todos los empleados de MAPFRE LA CENTRO AMERICANA.

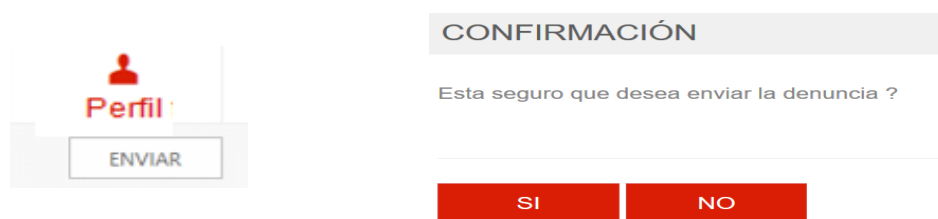
Se brinda un enlace “Normas de funcionamiento” el cual contiene información general sobre el canal de denuncias y las funciones del Comité de Ética y de Conducta

3. Seleccionar la opción siguiente, la cual se encuentra bajo el icono Perfil situado en la parte derecha de la pantalla. Se habilitará el siguiente formulario:

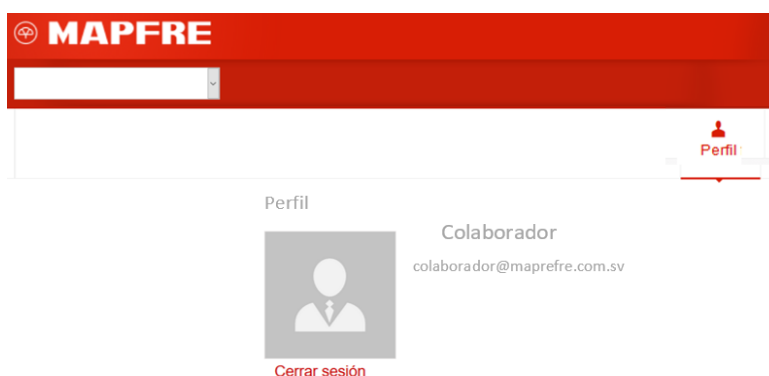
El formulario consta de las siguientes partes:

- **Notas importantes a tener en cuenta:** Hacen referencia a la información y documentación con la que debe de contar la denuncia. El numeral dos no es obligatorio, pero es recomendable que se cuente con soporte documental.
- **Entidad:** El sistema automáticamente hace referencia que la denuncia es proveniente de MAPFRE LA CENTRO AMERICANA.
- **Teléfono:** El número de teléfono es opcional.
- **E-mail:** Principalmente es requerido para la notificación de recepción de la denuncia. La dirección de correo electrónico es automáticamente colocada por el sistema, correspondiente al usuario que ha ingresado, pero existe la opción de sustituirlo por uno personal distinto al de la compañía.
- **Descripción de la denuncia:** La casilla para la descripción cuenta con 100 caracteres, donde se debe de detallar de una manera específica la denuncia.

- **Detalle de la denuncia:** En la casilla “detalle de la denuncia” se debe de describir la situación de una manera secuencial y detallada, especificando a los responsables directos de la presunta irregularidad.
 - **Soporte documental:** Si se poseen archivos que se consideren que puede resultar relevante o aclaratoria para la denuncia, se deben de adjuntar, tomando en cuenta que estos archivos no podrán superar los 2 Mb. Y deben de ser creados por MS Office (*.doc, *.xls, *.ppt, *.docx, *.xlsx..), documentos PDF (*.pdf) e imágenes (*.bmp, *.tif, *.tiff, *.jpg).
4. Complementado los ítems antes mencionado y estando seguro que la información proporcionada sea verídica y cumpla con los requisitos de una denuncia relativa al Código de Ética y de Conducta, seleccionar la opción **enviar** la cual se encuentra ubicado al lado derecho de la página. Seleccionando la opción que mejor le parezca al momento de la confirmación.



5. Recibirá un correo electrónico de notificaciones@mapfre.com.sv, como confirmación de la denuncia, el cual detallará un número de referencia asignado al caso.
6. Para finalizar se debe de cerrar sesión la cual se encuentra al posicionarse sobre el Perfil.



9.3 Denuncias Financieras o Contables

Para realizar denuncias de tipo financieras o contables se debe de tener en cuenta que procederán siempre y cuando las personas involucradas sean las siguientes:

- Gerente General
- Auditor Interno

A continuación, se detalla cada uno de los pasos a seguir para realizar las denuncias financieras o contables:

1. Ingresar a la intranet de la Compañía (Portal Interno), elegir la opción **Canal de Denuncias financieras o contables**, el cual se encuentra al lado derecho del portal o directamente desde el siguiente link: <http://www.mapfre.com/buzones/canaldenuncias/inicio/es.html>.
2. Ingresar a la opción **¿Desea usted hacer una denuncia de tipo financiera?**



[Español](#) | [English](#) | [Português](#) | [Türkçe](#)

Bienvenido al Canal de Denuncias MAPFRE.

A través de este canal podrá usted realizar denuncias financieras o contables, o realizar consultas o denuncias relativas al Código Ético y de Conducta.

¿Desea usted hacer una denuncia de tipo financiero? [Haga click aquí](#)

¿Desea usted hacer una consulta o denuncia relativa al Código Ético y de Conducta? [Haga click aquí](#)

Revise el texto legal. [Canal Denuncias](#). [Canal Ética](#).

3. Seguidamente mostrará una pantalla similar a la de MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, indicando el objetivo y el procedimiento que se seguirá ante su denuncia.



[Español](#) | [English](#) | [Português](#) | [Türkçe](#)

Información sobre el procedimiento de denuncias

Introducción

Bienvenido al Canal de Denuncias Financieras y Contables del GRUPO MAPFRE

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo previsto al efecto en el Reglamento del Consejo de Administración de MAPFRE, S.A., se establece el Canal de Denuncias Financieras y Contables, que permite a los empleados del Grupo MAPFRE comunicar al Comité de Auditoría de MAPFRE, S.A., de forma confidencial, las irregularidades de potencial trascendencia financieras y contables que adviertan en el seno de la empresa.

Todos los empleados del Grupo MAPFRE tendrán a su disposición este Canal de Denuncias, a través del que podrán comunicar irregularidades de naturaleza exclusivamente financiera y contable, de acuerdo con lo establecido en la presente normativa de funcionamiento.

Haga clic [aquí](#) para ver el documento completo de las normas de funcionamiento.

Presentación de la denuncia

Para poder formular una denuncia pulse el botón **siguiente** para ir al formulario electrónico.

Siguiente

También puede realizar la denuncia a través de carta, dirigida a:

MAPFRE
A/A. Secretario General
Ctra. Pozuelo, nº. 52
28222- Majadahonda (Madrid)

4. La página mostrará el siguiente formulario, donde especifica las notas importantes a tener en cuenta, así como también los datos necesarios que debe de contener la denuncia.

MAPFRE Canal de denuncias

Formulario de denuncia Español | English | Português | Türkçe

Notas importantes a tener en cuenta

1. Detalle las circunstancias de la presunta irregularidad.
2. Acompañe, en la medida de lo posible las pruebas o indicios que la avalen en soporte documental.
3. Identifique a los responsables directos de la presunta irregularidad.

Nombre * Apellidos *

Entidad MAPFRE Teléfono Correo electrónico

Nº de empleado *

Descripción de la denuncia *

Quedan 100 caracteres

Detalle de la denuncia *

Quedan 4000 caracteres

Legenda: * dato necesario

Soporte documental - [Anexar ficheros](#)

Para confirmar su petición, le rogamos teclee los caracteres que aparecen más abajo.

Lea estos caracteres: **reof** Solicite un [nuevo código](#)

Escriba los caracteres aquí:

He leído y acepto la [cláusula de privacidad de datos](#)

Siguiente

7. Para finalizar deberá de presionar la tecla siguiente la cual está ubicada al final del formulario al lado derecho la página.

SE CONSIDERAN ANEXOS AL CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS

DE MAPFRE:

Código Ético y de Conducta de MAPFRE
Código de Buen Gobierno de MAPFRE
Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso
Política de Prevención de Riesgos Laborales de MAPFRE
Política de Actuación de MAPFRE en Medios y Redes Sociales
Política de Responsabilidad Social
Política Medioambiental
Política de Seguridad de la Información

DEL ESTADO:

Constitución de la República de El Salvador
Código de Trabajo
Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus Reglamentos
Ley de Competencia y su Reglamento
Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos y su Reglamento
Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y de Activos en las Instituciones de Intermediación Financiera.

DE MAPFRE LA CENTRO AMERICANA, S.A.

Manual canal de consultas y denuncias del Código de Ética y de Conducta
Manual de personal
Reglamento Interno de Trabajo
Política de Seguridad de la Información
Manual Sobre Mecanismos para Prevenir y Detectar Lavado de Dinero y Activos
Programa de Gestión de Riesgos Ocupacionales