



KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK POLİTİKASI

18.04.2016

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
• Giriş.....	3
• Hedefler	3
• Genel faaliyet ilkeleri	3
• Spesifik faaliyet ilkeleri	6
• Gelişim, gözetim ve kontrol mekanizmaları	8

GİRİŞ

Sosyal sorumluluk, şirketin iş menfaatlerini farklı paydaşların etkilenmeye açık meşru menfaatleriyle tutarlı hale getirir ve şirket faaliyetlerinin genel olarak toplum ve çevre üzerindeki etkileri konusunda sorumluluk alır.

Mevcut Kurumsal Sosyal Sorumluluk Politikası (bundan böyle “KSS Politikası”) tüm MAPFRE GRUP şirketlerinin işin yürütülme biçiminden (geleneksel ve/veya dijital), gerçekleştirilen faaliyetten ve faaliyet gösterilen ülkeden bağımsız olarak bu politikaya uyum için gerekli her türlü faaliyeti yerel düzeyde benimseyerek sosyal anlamda sorumlu davranış biçimleri geliştirebilecekleri bir referans oluşturmayı hedefler.

HEDEFLER

MAPFRE, sosyal sorumluluğunu “*bir yandan iş hedeflerini gerçekleştirmeye çalışırken bir yandan da yasal ve sözleşmelerden kaynaklanan yükümlülüklerine sıkı sıkıya bağlı kalmayı, paydaşlarıyla ilişkilerinde eşitlik ve istikrar kriterleriyle hareket etmeyi ve buna bağlı olarak toplumun bugünkü ve gelecekteki ihtiyaçlarını karşılamaya katkıda bulunmayı gerektiren gönüllü ve stratejik bir taahhüt*” olarak tanımlar.

MAPFRE’de Kurumsal Sosyal Sorumluluğu desteklemek şu hedeflere yönelik bir faaliyet olarak görülmelidir:

- MAPFRE’nin kurumsal menfaatlerine ve stratejik hedeflerine ulaşması.
- Şirketi MAPFRE’nin değerleri olan ve her iş projesinde mevcut olması gereken sermaye gücü, bütünlük, hizmet ruhu, liderlik için yenilikçilik ve adanmış ekip değerleri doğrultusunda yönetmek.
- Şirketle ilişkili, özellikle de misyonda¹ tanımlanan şu paydaşlarla istikrarlı ve eşit ilişkiler kurmak: Hissedarlar, çalışanlar, tedarikçiler, dağıtım kanalları, müşteriler ve toplum.
- MAPFRE’nin iş yaptığı çevrenin gelişiminden kaynaklanan riskleri ve iş fırsatlarını yönetmek, bunun toplum ve çevre üzerindeki etkilerini göz önünde bulundurmamak, pozitif yanları maksimuma çıkarmak ve negatif yanları minimuma indirmek.
- Şirketin sosyal değerini her bir coğrafyaya taşıyarak, operasyon faaliyetlerinin değeri ile yürütülen kâr amacı gütmeyen faaliyetlerin değerini bir noktada buluşturmak.

Bundan dolayı ve bu hedeflere uygun yollarla ulaşmak için gerekli genel ve spesifik faaliyet ilkeleri aşağıda sıralanmıştır.

GENEL FAALİYET İLKELERİ

1. MAPFRE’nin taraf olduğu ve Sosyal Sorumlulukla ilişkili **Uluslararası Taahhütlere Bağlılık**.

MAPFRE, gönüllü olarak BM Global İlkeler Sözleşmesi’ne, Birleşmiş Milletler Çevre

¹ MAPFRE’nin misyonu: Biz, hizmette sürekli ilerleme ve müşterilerimizle, dağıtım kanallarımızla, tedarikçilerimizle, hissedarlarımızla ve toplumla mümkün olan en iyi ilişkileri geliştirme amacıyla çalışan çok uluslu bir ekibiz.

Programı Finansal İnisiyatifi'ne (UNEPFI) ve bu inisiyatifin ortaya koyduğu Sürdürülebilir Sigorta İlkelerine bağlıdır.

Herhangi bir ülke veya bölgenin bu türden uluslararası bir inisiyatife gönüllü olarak katılımı MAPFRE'nin itibarını olumlu yönde etkiler ve benimsenen taahhütlerle uyumu gerektirir; dolayısıyla kuruluşun ilgili yönetici organları tarafından onaylanmadan önce Kurumsal Sosyal Sorumluluk Komitesi tarafından onaylanmalıdır.

2. Grup'un faaliyet gösterdiği tüm ülkelerde **mevcut ulusal ve uluslararası yasa düzenlemelere uyum sağlamak**, yeterli veya uygun bir yasal çerçevenin olmadığı yerlerde OECD ve Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) tarafından ilan edilmiş olanlara benzer tamamlayıcı uluslararası kural ve rehberleri benimsemek.
3. Etik, şeffaflık ve çeşitliliğine dayalı **kurumsal yönetim uygulamaları gerçekleştirmek**: Serbest piyasa ve serbest rekabet kurallarına saygı göstermek, iş menfaatlerini artırmak amacıyla iyi yönetim kurallarına, MAPFRE kurumsal politika ve kurallarına ve Etik ve Davranış Kurallarına aykırı tüm yasa dışı veya hileli uygulamaları reddetmek.

MAPFRE, Grup içerisinde gerçekleşen ve yukarıdaki paragrafta tanımlanan her türlü uygulamayı önleme, gözetim, raporlama ve cezalandırmaya yönelik iç mekanizmalara sahiptir.

4. Tüm paydaşlarla güven yaratan istikrarlı ilişkiler inşa etmek için temel destek unsurları olan şeffaflık, doğruluk ve sadakate dayalı **iletişim ve diyalog**.

MAPFRE, paydaşlarının, özellikle de misyonunda tarif edilenlerin, iş hedeflerinin ve sosyal hedeflerin elde edilmesi sürecine dahil olmasına ihtiyaç duyar ve bundan dolayı şirketin onların ihtiyaçlarını ve beklentilerini öğrenmesini kolaylaştıracak iletişim ve diyalog kanalları kurmuştur.

MAPFRE bu kanalları uygun ve etkin hale getirecek yeni teknolojilerle donatarak sürekli olarak gözden geçirme ve adapte etme taahhüdünde bulunur.

Dahası, MAPFRE önemli olarak kabul edilen veya iş faaliyetlerinin ve paydaşlarının gelişimiyle alakalı görülen meseleleri tanımlamak için gerekli süreçlere sahiptir. Bu önemli süreç daha önce sözü edilen diyalog kanallarını tamamlayıcı şekilde yapılandırılır.

5. Paydaşlar arasında güven ve itibar yaratmanın ve bunu yaymanın bir yolu olarak **şeffaflık taahhüdü**. Bu süreç şunları içerir:
 - a) Grup performansına ve faaliyetlerine ilişkin gerekli ve doğru bilgileri yaymak, kamuyu bilgilendirmeye ilişkin her tür yasal düzenlemeye uymak.
 - b) Bu duruma ilişkin uluslararası kabul gören yöntemleri kullanarak mali ve mali olmayan bilgileri derlemek ve yayımlamak ve bunların güvenilirliğini garanti edecek ve sürekli geliştirilmelerini sağlayacak uygun iç ve dış teyit süreçlerine tabi tutmak.
6. **İnsan Hakları Taahhüdü**. MAPFRE'nin Birleşmiş Milletler Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne ve bununun 10 prensibine katılımı, doğrudan Uluslararası İnsan Hakları Sözleşmesi, Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) Sözleşmeleri ve Temel Çalışma İlkeleri ve Hakları Deklarasyonu'nda yer alan insan haklarına saygı duyma, bu hakları savunma ve koruma taahhüdünü benimsememizi sağlamıştır.

Bundan dolayı, insan hakları alanında MAPFRE'nin taahhütleri şöyledir:

- a) Ayrımcı ve insanların onurunu zedeleyen uygulamalardan kaçınmak:
 - a. 1. Mesleki sağlık ve mesleki risklerden korunma alanındaki kural ve prosedürleri benimseyerek; cinsiyet, ırk, inanış, din, yaş, engel, siyasi inanç, cinsel eğilim, milliyet, yurttaşlık, medeni hal veya sosyoekonomik statüye bağlı olarak her tür ayrımcı yaklaşım, korkutma veya şiddetten kaçınarak düzgün, güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı yaratmak için çabalamak.
 - a. 2. Çocuk işçi çalıştırmayı ve zorla veya zorunlu çalıştırmayı reddetmek.
- b) Çalışanlarının sendika kurma, birleşme ve toplu pazarlık özgürlüklerine saygı duymak ve işçilerin mevcut mevzuata göre temsil edilmesini sağlayan rol ve sorumluluklarına saygı göstermek.
- c) Makul oranda istihdam sağlamak:
 - c. 1. MAPFRE çalışanlarına yetenek, sorumluluk ve görevlerine uygun şekilde makul bir ödeme yapar. Bu ödeme, geçerli mevzuatla ve şirketin bulunduğu piyasanın koşullarıyla ilişkili olarak çalışanların ve ailelerinin temel ihtiyaçlarını karşılamalarına yetecek miktardadır.
 - c. 2. MAPFRE, çalışanlarının dinlenme hakkına saygılı ve esnek çalışma uygulamalarını kolaylaştıran bir iş günü hakkını garanti eder ve çalışanlarının çalışma hayatlarıyla diğer ilgi ve sorumluluk alanlarını dengeleme ihtiyacına olumlu yaklaşır.
 - c. 3. MAPFRE, aynı şekilde, insanların kişisel veri gizliliği hakkını garanti altına alır.
- d) İnsan haklarına ilişkin olası daha riskli durumları tespit etmek için gerekli her türlü durum tespiti prosedürünü hayata geçirmek ve faaliyetlerdeki bu riskleri önlemek ve azaltmak için mekanizmalar geliştirmek.

Bu taahhütleri gerçekleştirmek adına, MAPFRE aşağıdaki faaliyet alanlarını kapsayacak bir İnsan Hakları Uygulaması Rehberi oluşturacaktır: (a) Dahili, tüm şirket yöneticilerini ve çalışanlarını kapsayan, (b) Harici, şirketle ilişkili paydaşları, özellikle de tedarikçi ve taşeronları kapsayan.

Rehber, BM Çalışma Hayatı ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri, MAPFRE Etik ve Davranış Kuralları ve bu KSS Politikasının genel ve spesifik esaslarında belirlenen kurumsal politikalarda yer alan tavsiyelere dayalı olacaktır.

7. **Vergi sorumluluğu.** MAPFRE, vergi ödemelerinin, faaliyet gösterdiği ülkelerin finansal ve sosyal gelişimine doğrudan bir etkisi olduğunun bilincinde olarak, o ülkelerde geçerli olan vergi yasaları uyarınca vergi yükümlülüklerini yerine getirir, her bir coğrafyada edindiği kâra göre ilgili vergileri öder.

Bu hususta, aşağıdaki taahhütler geçerlidir:

- a) Vergi sonuçlarıyla ilgili kararlar ilgili yasal düzenlemeleri makul şekilde yorumlayarak ve verginin konusu olan işi oluşturan iş gerçeğini hesaba katarak alınır.

- b) Verginin her bir ülkedeki işletme yapısına uygun olduğundan emin olarak, yürütülen faaliyetleri ve her bir faaliyette kullanılan maddi ve insani kaynakları hesaba katarak ciddi vergi risklerinin varlığı azaltılır.
- c) MAPFRE, vergi mükellefleri ve vergi kurumları arasında yeterli işbirliği sistemlerinin olduğu ülkelerde vergi yasalarının yorumlanması ve uygulanması arasındaki çelişkiyi azaltma çabalarına aktif bir şekilde katılır.
8. **Çevrenin korunması ve bunun teşvik edilmesi.** MAPFRE, faaliyetlerini çevresel bir bakış açısından sürdürülebilirliğe katkı sağlama hususuna sarsılmaz bir bağlılıkla yürütür ve bu bağlılığı çevrenin işletmeye entegrasyonu, çevresel sorumluluğun desteklenmesi, biyoçeşitliliğin korunması, kirliliğin önlenmesi, kaynakların etkin yönetimi ve iklim değişikliğine uyum ve iklim değişikliğinin azaltılması aracılığıyla Grubun Çevre Politikası'nda belirtilen konulara uygun olarak somut hale getirir.
9. Bu KSS Politikasının içeriğiyle bağlantılı davranış ve taahhütleri destekleyen ulusal ve uluslararası referans forumlarına ve organizasyonlarına aktif bir şekilde katılarak **sosyal sorumluluğu desteklemek.**

SPESİFİK FAALİYET İLKELERİ

1. **Çalışanlar.** MAPFRE'de çalışanlar arasındaki davranış ve faaliyetleri ve çalışanların üçüncü taraflarla sürdürdüğü ilişkileri yönetmesi gereken kuralları belirleyen Etik Değerler ve Davranış Kodu belgesi vardır. Bu belge, karşılıklı güven ve bağlılık atmosferine dayalı bir çalışma ortamını desteklerken şu konuları içerir:
- a) Şirketin tüm paydaşlarıyla ilişkilerinde çeşitliliğe uygun ve açık bir davranış ve insana saygı kültürünü oturtmak.
- b) İstisnasız olarak tüm işçilerin kişisel ve mesleki gelişimlerini sağlayacak etkin ve eşit fırsat edinme ve muamele görme hakkını güvence altına almak.
- c) İstihdama erişim, terfi, mesleki sınıflandırma, eğitim, ücretlendirme, iş/yaşam dengesi ve diğer çalışma koşullarına ilişkin her tür mesleki ayrımcılıktan kaçınmak.
- d) Tacizden ve insan hakkı ve onuruna yönelik şiddet ve saldırganlık içeren davranışlardan uzak olmak, gerektiğinde problemlerle başa çıkmak ve bunları düzeltmeye yönelik uygun prosedürlere sahip olan çalışma ortamlarının oluşturulmasına katkıda bulunmak.
- e) MAPFRE çalışanlarının, işlerini en iyi fiziksel ve ruhsal koşullarda ve huzur içinde sürdürmelerini sağlayan en uygun mesleki güvenlik seviyesini ve çalışma ortamını yaratmak.
- f) Makul bir maaşı güvence altına alan, çalışanların çabalarını ve şirket kârına katkılarını teslim eden ödeme koşullarının yerleşmesini desteklemek.
- g) Çalışanlara, MAPFRE Genel Gönüllülük Planı uyarınca, Kurumsal Gönüllülük üzerinden yardımsever yanlarını ortaya koyma ve geliştirme fırsatı sunmak.

2. **Müşteriler ve sigortalı taraflar.** Bu kişiler, potansiyel müşterilerle birlikte işletmenin temelidir ve bundan dolayı MAPFRE aşağıdaki taahhütlerde bulunur:
- MAPFRE ürün ve hizmetlerinin nitelikleri ve kalitesine ilişkin henüz satın alınmadan önce dürüst değerlendirme ve tam bilgilendirme sağlamak.
 - Kararlaştırılmış zaman aralığı içerisinde erişilebilir ve kaliteli hizmet sağlamak, müşteri deneyimini takip etmek, müşteri memnuniyetini ölçmek için anketler yapmak ve tüm süreçler ve operasyonlarda müşteri şirketle ilişki kurduğunda onların sürekli aktif bir şekilde dinlenmesini kolaylaştıracak diğer yöntemleri ve sistemleri kullanmak.
 - Müşteri verilerini işlerken tam gizliliği korumak.
 - Müşteri taleplerini olası en kısa zaman dilimi içinde yönetmek ve çözümlmek.
 - En uygun araçları kullanarak uygun ve etkin iletişim kanalları oluşturmak.
 - Katma değerli hizmet ve ürünler sunmak için sürekli yenilik yapmak, en yüksek sayıda insanın sigortaya erişimini kolaylaştırmak ve desteklemek.
 - İletişim ve pazarlama faaliyetlerini düzenleyen kurallara saygı göstermek ve uymak ve bu faaliyetlere şeffaflık ve doğruluk kazandıran gönüllülük kurallarını benimsemek.
3. **Tedarikçiler.** MAPFRE’de değer zinciri içindeki tüm katılımcılarla giriştiği faaliyetlerde sosyal açıdan sorumlu ve etik bir süreci güvence altına almayı hedefleyen bir tedarikçi ilişkisi ve yönetimi modeli vardır. Bu model şunları içerir:
- Karşılıklı değer üreten sorumlu uygulamalar benimsemenin yanı sıra MAPFRE tedarikçileri tarafından sağlanan ürün ve/veya hizmetlerin verimliliğine ve kalitesine odaklanmak.
 - Değer zincirinin MAPFRE değerleri ve prensipleriyle, Etik Değerler ve Davranış Kodu’yla ve bu politikada belirlenen prensiplerle uyumlu olmasını sağlamak.
 - Kurumsal Satın Alma Politikası, ilgili rehberler ve hizmet tedarikçisi yönetimi politikalarına Grup içerisinde uyulmasını güvence altına almak.
4. **Dağıtım kanalları.** MAPFRE, ürün ve hizmetlerini geniş bir dağıtım ağı kullanarak ve kuruluşlarla işbirliğine giderek dağıtır ve bundan dolayı aşağıdaki taahhütlerde bulunur:
- Bu amaç için yaratılmış platformları ve ticari yapıları kullanarak kalıcı diyalogları korumak.
 - Mesleki sorumluluk ve yeteneklerin ve sağlanan hizmetin kalitesini güvence altına alan diğer ilgi alanlarının değerlendirilmesini sağlayan seçim ve ödeme süreçleri oluşturmak.
 - Her bir aracının ihtiyaçlarına uyarlanmış bir eğitim modeli oluşturmak, MAPFRE değerleri ve stratejisi ve KSS Politikası ile uyuma odaklanmış eğitime özel önem göstermek.

5. **Hissedarlar.** MAPFRE, hissedarlar ve yatırımcılarla ilişkilerinin güvene dayalı olmanın yanı sıra sürdürülebilir değer yaratma hedefine de sahip olması gerektiğini hesaba katarak hissedarların genel toplantılara donanımlı bir şekilde katılımını desteklemeyi ve hepsiyle aynı şekilde iletişim kurmayı taahhüt eder.

6. **Toplum.** MAPFRE faaliyetlerini yürüttüğü ülkelerin ekonomik ve sosyal gelişimlerini önemser ve bundan dolayı:

a) Finansal olmayan, etik, idari, itibarla ilişkili, sosyal ve çevresel riskleri Grup Risk Yönetimi Politikası'nda veya benimsenmiş başka bir tamamlayıcı kurumsal politikada ve bu politikanın insan haklarıyla ilgili altıncı genel prensibinde belirtilenler uyarınca değerlendirerek ve yöneterek faaliyetlerinin toplumda yol açtığı etkileri göz önünde bulundurur.

b) Topluma faydalı sosyal faaliyetlere ve inisiyatlara yakın durur.

Bu anlamda MAPFRE için öncelikli sosyal faaliyet alanları şunlardır: engelli bireyler, kazaları önleme ve yol güvenliği, sigorta kültürünün teşvik edilmesi, sağlık teşvik, çevresel ve kurumsal gönüllülük faaliyetleri.

Faaliyet alanlarını geliştirmek için MAPFRE, kamu veya özel kuruluşlar ile özellikle de Mütevelli Heyeti ve şirket yönetmelikleri tarafından belirlenenlerle uyumlu bir şekilde faaliyetlerini yürüten Fundación MAPFRE ile işbirliğine gider.

c) Ayrıca Kurumsal Sponsorluk Rehberi uyarınca desteklediği sponsorluklar üzerinden topluma fayda sağlayan faaliyetlerin gelişimine de katkıda bulunmayı önemser.

GELİŞİM, GÖZETİM VE KONTROL MEKANİZMALARI

Bu politika, Grup içinde onaylanmış farklı politikaları genel ve spesifik faaliyet prensipleriyle doğrudan ilişkili olarak geliştirilecek ve farklı politikaları tamamlayacaktır.

MAPFRE KSS Kurumsal Komitesi, belirlenmiş sorumlulukları çerçevesinde hareket ederek kendi faaliyet alanı içerisinde bilgi, tavsiye ve öneri sunmak görevleri ve yetkileriyle donatılmış kalıcı bir dahili organ olarak, MAPFRE S.A. Yönetim Kurulu'na ve/veya bu konuda yetkilendirilmiş temsilci organa, KSS politikası ve stratejisi ile uyumlu gelişim seviyesi hakkında yıllık bir rapor sunacaktır.