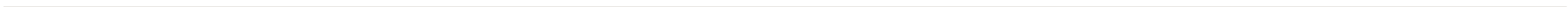


# Zurich Basics



O código de conduta do nosso Grupo





Na Zurich, aspiramos ser uma das melhores companhias a nível mundial. Almejamos ser um empregador de eleição e gerar resultados excelentes para os nossos accionistas.

**Para atingirmos estas metas, temos de ser uma referência mundial em tudo o que fazemos.**

A nossa posição financeira é hoje mais forte do que nunca. Os clientes, agentes, corretores, investidores e Colaboradores procuram a liderança da Zurich. Conquistámos esta liderança devido à nossa concentração nos nossos objectivos, à nossa disciplina, ao nosso investimento na marca Zurich bem como devido à nossa estratégia. Foram estes factores que permitiram ao nosso Grupo manter a sua sólida posição no mercado, apesar dos tempos difíceis em que vivemos.

**O Zurich Basics, o Código de Conduta do nosso Grupo é fundamental para a continuação do nosso sucesso.**

O Zurich Basics define quem somos, aquilo que procuramos ser e a forma como nos comportamos. É o denominador comum que une mais de 60 000 Colaboradores da Zurich em todo o mundo num empenho colectivo em relação à excelência e integridade, que nos guia, protegendo a nossa reputação e a nossa marca, dois dos nossos bens mais importantes.

É importante que todos os colaboradores da Zurich leiam e compreendam o Zurich Basics. Mais importante ainda, devemos todos viver os nossos valores, no que dizemos e fazemos, de forma a tornar a Zurich mais forte e respeitada. É assim que actuamos quando é mais necessário.

Martin Senn  
Chief Executive Officer

## Os nossos valores base



# Os nossos valores base

Qualquer acção ou objectivo de negócio que lançamos tem de ser coerente com os nossos valores básicos. Enquanto pilares do Zurich Basics, os nossos valores promovem a confiança junto de todos os nossos interlocutores, ajudando-nos a cumprir ou superar as suas expectativas.



## Integridade

Consideramos todos de uma forma justa e honesta. Cumprimos todas as leis, regulamentos e políticas internas aplicáveis.

## Centralização no cliente

Colocamos os nossos clientes no centro de tudo o que fazemos.

Utilizamos a nossa escala global para transformar conhecimentos e observações em ideias úteis que colocámos em acção para os nossos clientes.

## Criação de valor sustentável

Criamos e mantemos valor para os nossos clientes, accionistas, colaboradores e para a sociedade.

Mantemos uma cultura de rigor, estabilidade e fiabilidade, a qual fomenta a confiança no nosso compromisso de responder adequadamente quando é mais necessário – agora e no futuro.

Mantemos um elevado padrão de responsabilidade corporativa abordando proactivamente as questões ambientais, sociais e de governação.

Focamo-nos em obter sucesso a longo prazo e não lucros a curto prazo. Aspiramos ser ágeis e gerir a mudança tranquilamente.

## Excelência

Aspiramos à qualidade mais elevada e esforçamo-nos por obter melhorias contínuas em tudo o que fazemos. Encontramos novas formas de resolver problemas.

Testamos o que fazemos e como o fazemos, com critérios de justiça, diversidade, confiança e respeito mútuo.

## Trabalho de equipa

Trabalhamos em conjunto como uma equipa – Uma Zurich. Partilhamos e comunicamos de forma aberta e justa. Valorizamos a nossa força de trabalho diversificada e qualificada; apoiamos-la, para que possa contribuir na sua plenitude.

## Objectivo

O Zurich Basics é o nosso código de conduta. Articula os nossos valores básicos e as regras de conduta principais que observamos, com vista a garantir que realizamos as nossas actividades comerciais de acordo com padrões éticos, legais e profissionais mais elevados.

## Aplicabilidade

O Zurich Basics aplica-se a todos os Colaboradores da Zurich, às suas filiais e afiliadas em todo o mundo. Além disso, também se aplica a entidades terceiras que trabalhem em nome da Zurich, tais como consultores, conselheiros, prestadores de serviços ou agentes que têm de observar as cláusulas do Zurich Basics, tal como especificadas nos nossos acordos contratuais.

## Dever de cumprimento

Todos os Colaboradores da Zurich têm de ler, compreender e aderir a estes valores, cumprindo com as cláusulas aí estipuladas. Estas cláusulas são complementadas por outras políticas internas, algumas das quais são referenciadas neste documento. Todas as regras de conduta aplicáveis da Zurich fornecem um ponto de referência para as decisões que tomamos diariamente, e qualquer acção ou objectivo profissional que sigamos tem de ser coerente com estas mesmas regras.

Ao tomarmos uma decisão ética, questionamos:

- É lícito?
- Quem mais pode ser afectado por isto (clientes, accionistas ou Colaboradores)?
- Esta é a acção certa?
- Situa-se na minha área de competência e no âmbito da tolerância de riscos da empresa?
- Sentir-me-ia embaraçado se outros soubessem que empreendi esta acção?
- É do interesse geral da nossa Companhia a longo prazo?

## Comunicar infracções

Na qualidade de Colaboradores da Zurich, denunciaremos e comunicaremos condutas, se acreditarmos de boa fé que estas violam este código de conduta. A Zurich não tolera retaliações contra qualquer Colaborador que comunique essas infracções de boa fé. As comunicações podem ser apresentadas pessoalmente ou de forma anónima. Os telefonemas e comunicações são tratados com a máxima confidencialidade.

## Educação e Formação

Com vista a ajudar os Colaboradores a compreenderem as suas responsabilidades no âmbito do Zurich Basics e de outras políticas internas, é ministrada a todos os Colaboradores uma formação inicial e periódica sobre aspectos éticos e de “compliance.”



## Annual Personal Awareness and Acknowledgment (APAA)

Todos nós na Zurich temos de nos certificar que recebemos uma cópia do Zurich Basics, o nosso código de conduta, e que lemos, compreendemos e concordamos com as cláusulas contidas no Zurich Basics e com as políticas internas. É-nos solicitado que o façamos quando somos contratados, e de seguida todos os anos.

## Consequências do incumprimento

O incumprimento de quaisquer cláusulas do Zurich Basics por parte de um Colaborador pode constituir motivo de acção disciplinar, que pode ir até, e incluir, término do contrato de trabalho.

## Não se esqueça destas regras:

- Conhecer as cláusulas legais e internas que se aplicam à sua função
- Cumprir estas cláusulas
- Manifestar-se caso suspeite de comportamento não ético
- Saber quando e a quem pedir aconselhamento
- A Zurich irá fazer cumprir de forma vigorosa estas cláusulas

É da sua responsabilidade conhecê-las.



# Índice

Conduta de negócio compatível e justa	8
Emprego igual, local de trabalho sem assédio	9
Saúde, segurança e ambiente	10
Protecção, segurança e confidencialidade dos dados	11
Gestão de registos	12
Conflitos de interesses	13
Anti-suborno, anti-corrupção	14
Anti-trust e concorrência leal	15
Operações com abuso de informação	16
Comunicação com terceiros	17
Protecção de bens da empresa, prevenção da fraude e da criminalidade	18
Anti-branqueamento de capitais, anti-financiamento de terrorismo e sanções económicas	19

# Conduta de negócio compatível e justa

Em todos os aspectos do nosso negócio garantimos que conhecemos os requisitos legais e que os cumprimos. A Zurich está empenhada para numa conduta de negócio justa e responsável.

Temos de aderir a todas as leis, regras e regulamentos dos países nos quais a Zurich opera, e que são aplicáveis ao nosso local de trabalho bem como às nossas políticas internas. Além disso,

- Questionamo-nos não só se algo é admissível legalmente, mas também se é a acção certa a empreender
- Comportamo-nos com honestidade, justiça, dignidade e integridade no nosso local de trabalho e sempre que actuemos em nome da Zurich
- Respeitamos a protecção dos direitos humanos internacionais na nossa área de actuação, e certificamo-nos de que não somos cúmplices no abuso dos direitos humanos
- Reconhecemos que só porque os outros o fazem, tal não legitima essas acções

A Zurich empenha-se também na divulgação imediata, franca e integral, comunicando com reguladores, supervisores e governos.

Tal significa que somos francos, honestos e cooperantes com qualquer investigação governamental ou inspecção regulamentar que envolva a Zurich.

Quando uma investigação governamental estiver em curso, temos atenção especial para evitar a destruição ou alteração de qualquer documento ou informação electrónica relevante para a investigação ou inspecção.

## O que significa para mim?

Os clientes têm muita confiança no Paul e este coloca-os no centro de tudo o que faz. Comunica sempre de forma franca sobre as potenciais desvantagens das nossas propostas, mesmo que tal lhe custe no momento.

Estamos a desenvolver uma solução de seguros para um projecto público de infra estruturas em larga escala num país em vias de desenvolvimento. Este país apresenta um mau desempenho a nível dos direitos humanos e inclusive o governo foi implicado na violação dos direitos humanos. Para possibilitar o projecto, o governo está a realojar várias comunidades. Não é evidente se os direitos destas comunidades são respeitados. Será que isso não diz respeito à Zurich? Dado que a Zurich fornece seguros para este projecto, deve compreender todos os riscos que se deparam, incluindo os riscos de reputação. Não se esqueça de levantar e abordar este problema.

# Emprego igual, local de trabalho sem assédio

A Zurich mantém um ambiente onde todos os Colaboradores são respeitados e isentos de todas as formas de discriminação e assédio. Temos orgulho na diversidade da nossa equipa, dado que esta contribui para tornar a Zurich um empregador de eleição.

A Zurich não tolera discriminação ou assédio no local de trabalho com base na idade, incapacidade, classificação étnica, nacionalidade, género, raça, cor, religião, estado civil, orientação sexual ou quaisquer outras diferenças. Estes princípios estendem-se a todas as decisões de emprego, incluindo recrutamento, formação, avaliação, promoção e recompensas.

Espera-se que os Colaboradores se tratem mutuamente com respeito e dignidade.

Denuncie se foi vítima ou presenciou discriminação, assédio ou psicoterror.

A Zurich reconhece o direito dos seus colaboradores à liberdade de associação e negociação colectiva. Todos os colaboradores têm o direito de formar e juntar-se a grupos, de forma livre, para promover e proteger os seus interesses laborais.

A Zurich não tolera qualquer forma de trabalho forçado nem trabalho infantil.

Os princípios acima mencionados encontram-se em conformidade com os International Labour Standards da Organização Internacional do Trabalho.

## O que significa para mim?

Se pedir aos Recursos Humanos para falarem com o meu chefe, dado que este disse que a função de Técnico de Informática é um 'cargo masculino', estou a pôr em risco o meu posto de trabalho? Não. Na Zurich não toleramos retaliações contra comunicações apresentadas de boa fé.

Um colega conta frequentemente piadas étnicas, o que me faz sentir mal. O que posso fazer? Peça-lhe para parar, dado que a Zurich proíbe esse tipo de comportamento. Se não resultar, fale com o seu chefe ou com os Recursos Humanos.

Estou a ponderar unir-me a um sindicato autorizado. Será que isto irá prejudicar as minhas perspectivas de carreira? Não. O colaborador tem o direito de se juntar a um sindicato e a Zurich respeita este direito. Para além disso, a Zurich proíbe qualquer tipo de discriminação.

A Zurich promove todos os esforços no sentido de proporcionar aos seus Colaboradores um ambiente de trabalho seguro e saudável.

Observamos todas as políticas e requisitos ambientais, de segurança e de saúde aplicáveis, incluindo:

- Manter a nossa área de trabalho limpa, saudável e isenta de perigos que possam conduzir a acidentes, urgências, problemas de saúde ou riscos de segurança
- Evitar qualquer comportamento ou acções que o possam pôr em risco a si e aos seus colegas
- Tratar e comunicar de imediato quaisquer problemas, riscos ou perigos de segurança ou de saúde
- Integrar considerações ambientais em todo o nosso negócio
- Minimizar o nosso impacto ambiental directo e indirecto através de melhorias contínuas no que respeita ao desempenho ambiental

A protecção ambiental é parte integrante da criação de valor sustentável tanto para a Zurich como para a sociedade.

## O que significa para mim?

O que posso fazer para desempenhar a minha função de forma segura e responsável a nível ambiental? Certifique-se de que está familiarizado com o programa de segurança e o plano de evacuação relativo ao seu andar. Preste atenção a impactos ambientais negativos e ajude a minimizá-los, por exemplo, imprimindo as páginas dos dois lados, desligando as luzes e impressoras ao abandonar o escritório, separando o lixo ou reduzindo as viagens aéreas.



### Applicable Group Policies

Group Policy: Environmental Policy  
Zurich Risk Policy: Chapter 10 Operational Risk; section 10.2 Security and section 10.5 Business Continuity Management

# Protecção, segurança e confidencialidade dos dados

A protecção dos dados e a salvaguarda de informações confidenciais são prioridades da Zurich. Empreendemos acções adequadas contra o processamento de dados não autorizado ou ilegal mantidos pela Zurich e contra a sua perda, destruição ou danos acidentais.

Na qualidade de Colaborador da Zurich deve:

- Salvaguardar as informações confidenciais da Zurich, dos seus Colaboradores, dos seus clientes, das afiliadas de negócios e de outras partes interessadas durante todo o seu ciclo de vida, desde a origem até à sua eliminação segura.
- Recolher, processar e partilhar dados pessoais apenas para fins necessários e legítimos e até onde necessário
- Aceder, utilizar e divulgar informações confidenciais apenas numa base de “necessidade de informação” e quando autorizado para um propósito de negócio lícito
- Respeitar os direitos de privacidade e as preferências das pessoas cujos dados processamos
- Consultar o seu responsável de protecção de dados local ou função de contencioso antes da transferência de dados para outros países (incluindo outras entidades da Zurich)

- Certificar-se de que os dados pessoais electrónicos ou informações confidenciais estão protegidos quanto à sua transmissão e armazenamento através de salvaguardas técnicas adequadas
- Comunicar, o mais rapidamente possível, a violação da segurança de dados através dos canais de gestão adequados

Os dados pessoais podem ser quaisquer dados em ficheiros manuais ou electrónicos relacionados com um indivíduo ou entidade legal identificados ou identificáveis, p.ex. assuntos de saúde e família, número de passaporte, informações bancárias, planos de negócios, etc.

São informações confidenciais quaisquer informações não públicas, incluindo métodos de negócios, planos de produtos, marketing, finanças, dados técnicos, etc.

## O que significa para mim?

Foi-me solicitado que apresentasse uma lista dos nossos clientes a outro departamento. Isto está correcto? Talvez não. Tem de esclarecer se a transferência de dados solicitada é necessária e se esta se destina a um fim necessário e legítimo. Se não tiver a certeza, consulte o quadro executivo e peça autorização.

O meu portátil foi roubado. O que tenho de fazer? Tem de informar imediatamente o seu Risk Officer, a Segurança e a sua chefia.



### Applicable Group Policies

Group Policy: Data Protection and Privacy  
Group Policy: Data Classification and Ownership  
Zurich Risk Policy: Chapter 10 Operational Risk; section 10.2 Security; section 10.3 Information Risk and section 10.4 Information Technology Risk  
Zurich Risk Policy: Chapter 13 Reputation Risk; section 13.4.2 Use of Third Party Information and section 13.4.3 Communications with Certain External Parties

A elaboração de relatórios de negócios e financeiros, as considerações legais e fiscais exigem que a Zurich conserve e mantenha registos completos e exactos.

É, deste modo, importante que:

- Registe todas as transacções comerciais de forma exacta e completa
- Trate os dados financeiros de forma exacta, imediata e com o devido cuidado, observando ao mesmo tempo os princípios contabilísticos da Zurich
- Conserve os registos e dados, incluindo ficheiros electrónicos e e-mails durante o tempo exigido por lei, pelos regulamentos ou políticas, a menos que a Zurich informe que foi suspensa a eliminação de todas ou certas categorias de documentos (por exemplo, devido a litígio pendente ou investigação governamental iminente)
- Certifique-se de que os registos e dados estão apenas disponíveis e acessíveis às pessoas autorizadas
- Não altere ou falsifique informações de qualquer registo ou documento
- Impeça o acesso a dados por parte de pessoas não autorizadas
- Não empreenda qualquer acção para, de forma fraudulenta, instigar, coagir, manipular ou induzir em erro quando interagir ou comunicar com clientes, fornecedores, governo, reguladores, auditores ou outras pessoas internas ou externas à Zurich

## O que significa para mim?

Uma alteração, correcção ou falsificação fraudulenta nunca pode ser justificada por objectivo de negócio de qualquer tipo.

Comunique qualquer pedido de destruição relacionado com um documento, cujo período de retenção legal ainda não tenha expirado, ao seu chefe, ao Contencioso ou à equipa de Compliance.

Proteja os seus registos do acesso por parte de pessoas não autorizadas.

O nosso departamento não cumpriu os objectivos de final do ano. O meu chefe pretende que apresente números, independentemente da forma de o conseguir. O que devo fazer? Vá falar com o seu chefe e explique-lhe como é importante registar transacções comerciais de forma exacta e integral. Caso isto não mude essa decisão, contacte a equipa de Compliance.



### Applicable Group Policies

Group Policy: Records Retention

Zurich Risk Policy: Chapter 10 Operational Risk; section 10.3 Information Risk; section 10.4 Information Technology Risk and section 10.8 Fraud

# Conflitos de interesses

A reputação da Zurich depende das acções e da integridade dos seus Colaboradores. É importante que qualquer decisão que tomemos enquanto Colaboradores da Zurich se baseie nos interesses da nossa empresa ou accionistas, e não no interesse próprio.

Tomamos decisões de negócios todos os dias, e podemos deparar-nos ocasionalmente com um conflito de interesses - entre os interesses da nossa empresa e os nossos - ao trabalharmos com clientes, corretores, agentes, etc.

É imperativo que mantenha sempre a sua objectividade e garanta que o seu discernimento não é comprometido por interesses pessoais ou familiares.

Abstenha-se de qualquer actividade se surgir um conflito de interesses.

Comunique os conflitos de interesses ao seu chefe e certifique-se de que estes são geridos e/ou eliminados de forma satisfatória.

Obtenha as aprovações aplicáveis por parte dos seus superiores, antes de aceitar quaisquer mandatos, tais como de director, responsável ou investidor/proprietário significativo de uma empresa ou organização não Zurich.

Consulte a equipa de Compliance sempre que tenha dúvidas.

## O que significa para mim?

A minha cunhada está a ser considerada para a posição de chefe da minha equipa. Temos de divulgar a nossa relação familiar? Sim. Esta situação criaria um conflito de interesses na sua equipa. A Zurich proíbe a contratação de familiares sempre que um familiar esteja sob a supervisão directa de outro.

O Peter aceitou uma nomeação para o Conselho de Administração de uma empresa (sem ser a Zurich), mas que presta serviços à Zurich, mas não divulgou que ocupa um cargo no Conselho de Administração da outra empresa. Tal assemelha-se a um conflito de interesses e poderia pôr em perigo a reputação da Zurich. O Peter tem de informar os seus superiores, que irão trabalhar com ele no sentido de determinarem a acção adequada.



### Applicable Group Policies

Group Policy: Conflicts of Interest and External Mandates

Group Policy: Employment of Relatives

# Anti-suborno, anti-corrupção

A Zurich está empenhada num negócio justo e responsável e proíbe todas as formas de suborno ou corrupção e qualquer conduta empresarial que possa dar a ideia de influência indevida.

Espera-se que os Colaboradores evitem qualquer conduta que possa dar a ideia de influência indevida e estes devem, por conseguinte:

- Certificar-se que todas as prendas, ofertas de lazer e outras vantagens, tanto oferecidas como recebidas, associadas a actividades comerciais são adequadas às circunstâncias e moderadas em termos de valor, frequência e quantidade
- Nunca dar ou receber prendas, ofertas de lazer ou outras vantagens que
  - Sejam pagamentos em numerário ou equiparados a numerário
  - Pretendam dar a ideia de obtenção ou manutenção de negócio ou vantagem pessoal indevidos ou acção governamental indevida
  - Possam causar um conflito de interesses para qualquer parte

- Certificar-se de que contributos políticos, caritativos e similares obedecem às leis e requisitos aplicáveis da política da Zurich. Não devem ser utilizados com qualquer propósito ilegal ou indevido

## O que significa para mim?

Nunca utilize prendas e ofertas de lazer ou contributos de qualquer tipo para exercer influência indevida sobre os nossos parceiros de negócios.

Um corretor ofereceu-me bilhetes para uma competição desportiva local. Posso aceitá-los? Possivelmente. Se os bilhetes estiverem de acordo com as normas da Zurich para aceitação de ofertas, e se tiver obtido a autorização necessária, pode aceitá-los.



### Applicable Group Policy

Group Policy: Anti-bribery and  
Anti-corruption

# Anti-trust e concorrência leal

Se, por exemplo, participar em associações comerciais ou se ocupar um cargo de chefia em áreas como underwriting, marketing ou gestão de sinistros, tem de estar particularmente ciente dos regulamentos anti-trust e de concorrência leal.

A Zurich proíbe que os seus Colaboradores se dediquem a práticas ou comportamentos anti concorrenciais que sejam ilegais ou incompatíveis com os melhores interesses da Zurich.

Todos os Colaboradores da Zurich têm de respeitar os seus concorrentes e absterem-se de práticas ou comportamentos que tenham por propósito ou resultado eliminar ou reduzir a concorrência leal e livre.

É proibido:

- Tomar parte em acordos, entendimentos ou actividades coordenadas com concorrentes reais ou potenciais, em especial, não coordenar actividades com concorrentes a fim de:
  - Fixar preços, prémios ou elementos específicos dos mesmos
  - Limitar ou restringir o tipo ou quantidade de produtos ou serviços fornecidos
  - Atribuir mercados geograficamente ou de acordo com parceiros comerciais, segmentos de clientes ou segmentos de produtos
- Abusar de uma posição dominante num mercado específico
- Tomar parte em acordos verticais com entidades que operem a níveis diferentes na cadeia de distribuição, tais como agentes, distribuidores ou fornecedores que tenham por propósito ou resultado eliminar ou reduzir a concorrência leal e livre, violando as leis aplicáveis
- Utilizar informação concorrencial confidencial da Zurich ou de concorrentes sem autorização ou utilizar indevidamente a sua propriedade intelectual

## O que significa para mim?

Sou membro de uma Associação Comercial de Seguros. Vários dos membros trabalham no ramo de seguros há vários anos e nas conferências debatemos geralmente as tendências do ramo, trocamos mexericos, etc. Há algum problema? Não, desde que conheça os regulamentos anti-trust e não debata preços, prémios, contratos, áreas ou outra informação concorrencial. Se forem debatidos esses temas, tem de pedir ao grupo que pare e abandonar de imediato tais debates, caso continuem.

Afaste-se de áreas onde possa parecer estar a debater preços, conspirar, etc., imaginando sempre o que um terceiro que o ouvisse pensaria - ou iria dizer.

Não coordene as suas acções com os nossos concorrentes. Tome decisões independentes.



### Applicable Group Policy

Group Policy: Competition and Anti-trust

# Operações com abuso de informação

A Zurich acredita na integridade e transparência dos mercados financeiros e, por isso, está empenhada em garantir que as informações adquiridas no desempenho das funções dos Colaboradores nunca sejam usadas indevidamente em proveito próprio.

A Zurich espera que cada um dos seus colaboradores proteja a informação privilegiada que possui e não utilize ou utilize erradamente esta informação, quer em investimentos próprios, quer de terceiros.

Lembre-se sempre do seguinte:

- Não negocie títulos da Zurich ou de outras empresas (tanto directamente como através de outras pessoas) quando estiver na posse de informação privilegiada;
- Não forneça dicas nem recomendações sobre transacções com títulos quando estiver na posse de informação privilegiada;
- Não se esqueça que, antes de negociar títulos da Zurich, tem de empregar um cuidado especial e solicitar todas as aprovações necessárias.

- Negociar inclui vender, comprar, reter, ou acordar vender, ou comprar quaisquer títulos ou juros de tais títulos, incluindo transacções fora de mercado.
- Os títulos incluem quaisquer instrumentos financeiros publicamente listados/comercializados, como acções, ADRs, obrigações, títulos de dívida ou outros títulos ou instrumentos financeiros cujo preço seja materialmente dependente daqueles, incluindo opções e derivações.
- Informação privilegiada significa qualquer informação material não pública com sensibilidade em termos de preço, ou seja, que seja idónea para influenciar o preço de um título no mercado.

## O que significa para mim?

Como é que sei se se trata de “informação privilegiada”? A informação privilegiada é um facto, informação ou conhecimento que ainda não foi tornado público e, caso fosse publicado, teria uma influência significativa ou um efeito considerável no preço dos títulos.

A Sofia sabe que a Zurich está em negociações para adquirir a Empresa X. Comenta este facto com um amigo fora da Zurich, e encoraja-o a comprar acções da Empresa X. Ao fazê-lo, poderá ser culpada de abuso de informação privilegiada (“tipping”), que viola tanto a política da Zurich contra a não divulgação de informação privilegiada a pessoas não autorizadas como prejudica a reputação da Zurich.

O meu amigo é corretor. Posso dar-lhe uma vantagem e fornecer-lhe os números da Zurich antes que sejam anunciados publicamente? Não. Em nenhuma circunstância pode divulgar os resultados financeiros da Zurich antes de estes serem anunciados publicamente.



### Applicable Group Policies

Code for Dealing in Zurich Securities (“Dealing Code”)  
Zurich Risk Policy: Chapter 13 Reputation Risk; section 13.4.1.4 Dealing in Zurich Securities; section 13.4.2 Use of Third Party Information and section 13.4.3 Communications with Certain External Parties  
Zurich Risk Policy: Chapter 10 Operational Risk; section 10.3 Information Risk

# Comunicação com terceiros

A reputação e a marca são bens cruciais da Zurich.

Uma comunicação franca e precisa com os nossos interlocutores ajuda-nos a gerir com êxito tanto a nossa reputação como a nossa marca. Deverá abster-se de comentar quaisquer especulações ou rumores acerca da Zurich ou qualquer das suas subsidiárias, bem como de depreciar a concorrência.

Numa perspectiva geral, deverá direccionar quaisquer pedidos de informação externos sobre a Zurich para o Departamento responsável, de acordo com as normas internas da Companhia. Existem, no entanto, regras especiais para pedidos de informação provenientes de determinadas entidades.

Na qualidade de Colaborador da Zurich, deve:

- Direcctionar todos os pedidos de informação por parte de representantes dos media para o Departamento que gere as relações públicas.

- Direcctionar todas as questões de investidores, analistas ou accionistas para o departamento internacional responsável por estes assuntos, o Group Investor Relations & Rating Agencies department.
- Reencaminhar todas as questões de autoridades reguladoras para o departamento Legal e de Compliance local ou para o departamento internacional Group Regulatory Affairs, conforme apropriado.

Mantenha presente que publicar informação em sites sociais como o Facebook, o LinkedIn etc. é o mesmo que comunicar com terceiros e, assim, são aplicáveis as mesmas regras.

## O que significa para mim?

Yin, um gestor de sinistros, recebe um telefonema de um repórter local que pergunta “Que impacto tem na Zurich a recente tempestade que destruiu tantas habitações nesta região? Existem planos para limitar a vossa exposição?” Yin não deve comentar e deve reencaminhar o assunto para o Departamento de relações públicas, dado que apenas Colaboradores determinados estão autorizados a falar com os media.

Quando tomar uma decisão, pense como é que o que vai dizer pode aparecer na primeira página do jornal do dia seguinte.

Evite fazer projecções sobre o futuro nos comunicados de imprensa.



### Applicable Group Policies

Zurich Risk Policy: Chapter 13 Reputation Risk; section 13.4.3 Communications with Certain External Parties

Zurich Risk Policy: Chapter 10 Operational Risk; section 10.3 Information Risk

# Protecção de bens da empresa, prevenção da fraude e da criminalidade

A protecção de bens da empresa e a prevenção da fraude e da criminalidade são essenciais para edificar e manter o valor e a confiança das partes interessadas da Zurich.

O uso indevido da propriedade da Zurich ou da propriedade que nos é confiada teria um impacto negativo na nossa reputação e nos nossos interesses. Pedimos-lhe, assim, que:

- Tome precauções para salvaguardar e proteger a propriedade da Zurich
- Utilize a propriedade e recursos da Zurich apenas para fins de negócio e não para obter vantagens pessoais ou profissionais ou com propósitos inadequados ou ilegais
- Evite a utilização ou divulgação não autorizada ou inadequada de um nome, logótipo, marca de serviço, marca registada, segredo comercial, documento confidencial, patente ou direitos de autor da Zurich
- Não utilize indevidamente a sua função com propósitos fraudulentos ou ilegais
- Não se aproprie indevidamente para fins pessoais ou oculte, desvie ou obtenha dinheiro, bens, dados, informações ou serviços ilegalmente
- Não deturpe ou falsifique informações

## O que significa para mim?

Fiz cópias dos programas de software da Zurich para utilização pessoal em casa e vendi cópias a alguns amigos. Isto está correcto? Não. Utilizar os bens da empresa com um fim comercial no exterior não é aceitável.

Reparei que um colega obtém reembolsos de sinistros de familiares e amigos muito mais frequentemente do que seria de esperar. Devo ficar preocupado? Sim. Parece que estamos perante um caso de uso indevido da sua função com propósitos fraudulentos. Deve tomar medidas adequadas e comunicar as suas suspeitas de acordo com a Política do Grupo sobre Comunicação de Infracções.



### Applicable Group Policies

Zurich Risk Policy: Chapter 13 Reputation Risk; section 13.4.5 The Zurich Brand and Intellectual Property

Zurich Risk Policy: Chapter 10 Operational Risk; section 10.3 Information Risk and section 10.8 Fraud

# Anti-branqueamento de capitais, anti-financiamento de terrorismo e sanções económicas

Na qualidade de uma Companhia centrada no cliente, a Zurich pretende conhecer os seus clientes. Esforçamo nos para atender às suas necessidades, mas não tomamos parte em transacções que possam ser ilegais ou pôr em causa os nossos valores.

A Zurich está empenhada na luta internacional contra o branqueamento de capitais e financiamento de terrorismo e exige que sejam cumpridas todas as sanções económicas e comerciais aplicáveis. Tal significa que, enquanto Colaborador da Zurich, tem de:

- Confirmar a identidade dos clientes e compreender a origem dos fundos que estes aplicam na Zurich
- Não tomar parte em qualquer negócio com clientes que tentem utilizar os produtos ou serviços da Zurich com propósitos ilegais, tais como branqueamento de capitais provenientes de fontes ilícitas ou facilitação de financiamento do terrorismo
- Estar a par das leis e regulamentos que proíbem ou restringem as transacções com determinados países, entidades ou indivíduos

- Conhecer os regulamentos que se aplicam a si com base na sua nacionalidade (p.ex. os regulamentos OFAC nos Estados Unidos para cidadãos dos EUA em todo o mundo) e procurar obter aconselhamento por parte da equipa de Compliance ou de Contencioso sobre estes regulamentos

## O que significa para mim?

A Regina, que trabalha na assistência ao cliente, recebe um pedido de um cliente para rescindir o seu contrato de seguro de Vida apenas três meses após o pagamento do prémio único. Quando o cliente especifica que o pagamento seja emitido a um terceiro, ela tem dúvidas se pode efectuar-lo. O que deve fazer a Regina? Deve consultar a sua chefia e contactar a equipa de Compliance.


A Lisa, uma underwriter, está ao telefone com um dos corretores: "Sim, 300 000 euros seria uma conta muito atractiva e agradecemos o seu empenho. Mas tem de explicar ao cliente que sem o 'conhecimento do cliente', exigido a nível legal, não podemos aceitar este negócio." Lisa tem razão em dizer isto ao corretor, mesmo que tal signifique que o corretor vá efectuar a transacção noutra local.



### Applicable Group Policies

Anti-money Laundering and  
Anti-terrorist Financing

Group Policy: (Trade & Economic) Sanctions



O Zurich Basics é publicado em Inglês, Francês, Alemão, Indonésio, Italiano, Mandarim, Português, Russo, Espanhol e Turco. Em caso de inconsistências nas traduções, deverá prevalecer a última versão em Inglês que se encontra disponível na Intranet do Grupo.



# Zurich HelpPoint<sup>®</sup>

**Here to help your world.**

Zurich Insurance Company Ltd  
Group Compliance  
Mythenquai 2  
8002 Zurich  
Switzerland

Telephone: +41 44 625 2874

50195-1011  
Portuguese

©2009-2010 Zurich Insurance Company Ltd



*Because change happenz<sup>®</sup>*