ZURICH



We care.

Código de Conducta de nuestro Grupo

01 2026

Prólogo



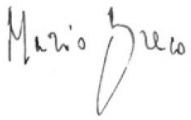
Estimados compañeros,

Como empresa aseguradora, tenemos una responsabilidad crucial hacia nuestros clientes y hacia la sociedad. Comportándonos de forma ética, responsable y defendiendo lo que es correcto demostramos a nuestros clientes, entre nosotros y a nuestros grupos de interés que nos preocupamos por ellos y que somos dignos de su confianza, lo cual es vital para nuestro éxito a largo plazo.

Nuestro sector está atravesando un cambio fundamental. En este escenario en evolución, Zurich sigue elevando sus estándares para mantener el éxito conseguido en los mercados con el fin de superar las expectativas de nuestros clientes y otras partes interesadas. Aunque nuestro negocio está cambiando, nuestro compromiso con mantener un comportamiento ético se mantiene inquebrantable.

En Zurich nos comprometemos a fomentar una cultura de participación y de responsabilidad. Todos somos responsables de incorporar nuestro Código de Conducta en todo lo que hacemos, mientras nos responsabilizamos mutuamente por nuestras acciones. A pesar de que el Código de Conducta no puede incluir todas las situaciones a las que podríamos enfrentarnos, sí se convierte, junto con nuestro propósito y nuestros valores, en nuestra estrella polar, la que nos guía para garantizar que todo lo que hacemos está alineado con los más altos estándares éticos, legales y profesionales.

Gracias por tu compromiso para apoyar lo que es correcto y proteger nuestra reputación.



Mario Greco
Chief Executive Officer del Grupo

Ver el video en línea ›

Índice

Prólogo 2
Índice 3

Nos importa hacer lo correcto 4

Vivimos de acuerdo con nuestro propósito y nuestros valores 5
Actuamos con integridad 6
Hablamos claro 8
Respetamos el presente Código de Conducta 9

Nos importa la integridad empresarial 20

Prevenimos los delitos financieros 21
- Antisoborno y anticorrupción 21
- Prevención del blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo y cumplimiento tributario de nuestros clientes 22
- Sanciones comerciales y económicas 23

Promovemos los mercados justos y libres 24
- Defensa de la competencia y Antimonopolio 24
- Negociación de valores 25

Respeto de los derechos humanos 26

Nos importan nuestros compañeros 10

Nos tratamos de forma justa y comprensiva 11
Fomentamos un entorno diverso e inclusivo 12
Predicar con el ejemplo 13
Ofrecemos un espacio de trabajo saludable y seguro 14

Nos importa nuestra empresa 27

Conservación y gestión de registros empresariales 28
Revelación de conflictos de intereses y compromisos externos 29
Protegemos nuestros activos, prevenimos el fraude y la delincuencia 30
Comunicaciones externas 31

Nos importan nuestros clientes 15

Centrados en el cliente 16
Garantizamos una Customer Facing Conduct apropiada 17
Respetamos la privacidad de los datos y salvaguardamos la información confidencial 18
Implementamos Inteligencia Artificial de manera responsable 19

Nos importa nuestro futuro 32

Protegemos el futuro de nuestra empresa y de la sociedad 33



Contenido clicable
Haga clic en el título de cualquier página para acceder directamente a la página.

Nos importa hacer lo correcto

Vivir de acuerdo con nuestros valores, tomar decisiones éticas y comunicar cuando observamos algo que no está bien, son acciones vitales para seguir manteniendo la confianza mutua y la de nuestros clientes, inversores y autoridades reguladoras, así como la de la sociedad en general.

Ver el video en línea ›



Vivimos de acuerdo con nuestro propósito y nuestros valores

Nuestro propósito y nuestros valores guían nuestras acciones, tanto las individuales como las que realizamos como empresa. En un mundo que cambia a una velocidad sin precedentes, es cada vez más importante mantener una perspectiva clara de qué es lo que defendemos y por qué hacemos negocios.

Tenemos la ambición de convertirnos en uno de los negocios más responsables y de mayor impacto del mundo, y solo lograremos este objetivo si vivimos de acuerdo con nuestro propósito y nuestros valores día tras día.



Nuestro propósito

Nuestro mundo necesita acción, no solo palabras. Estamos en el negocio para construir junto con nuestros clientes un futuro brillante con productos y servicios sostenibles.

Impulsando la protección proactiva y protegiendo a nuestros clientes les ofrecemos libertad de elección para descubrir cuáles son los siguientes pasos en su vida y en su negocio, pero sin perder la tranquilidad que les da saber que si nos necesitan, ahí estaremos.



Nuestros valores

- Optimismo
- Orientación a resultados
- Cuidado
- Unión
- Confiabilidad
- Visión de futuro

Nuestro propósito y nuestros valores definen claramente el motivo por el cual hacemos negocios y constituyen la base de nuestra estrategia.

La esencia de nuestro negocio son las relaciones con nuestros clientes, y el éxito de nuestra estrategia reside en ser capaces de satisfacer a nuestros clientes ofreciéndoles experiencias con el carácter único de Zurich a todos los niveles.



Más información:

- Our strategy
- Our purpose and values
- Employee Storybook*

** Enlace interno*

Actuamos con integridad

Nos comportamos con honestidad, equidad, dignidad e integridad en nuestro trabajo y siempre que actuamos en nombre de Zurich.

Nuestras normas de conducta son la referencia en la que enmarcamos las decisiones que tomamos cada día, y nuestras acciones y objetivos empresariales deben ser coherentes con ellas.

Respetamos todas las leyes, normas y regulaciones de los países en los que Zurich opera, así como todas nuestras políticas internas.

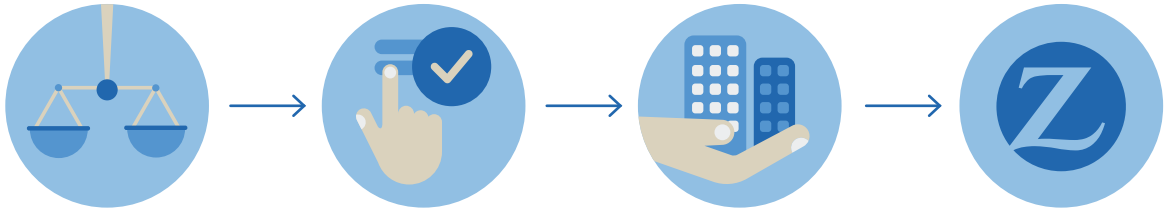
Conocemos y sabemos gestionar los retos que se nos pueden plantear en nuestro trabajo diario. Si no estamos seguros de alguno de los temas incluidos en el Código de Conducta, consultaremos a nuestro Responsable. Nuestros departamentos de Legal y de Compliance están para ayudarnos y asesorarnos.

Sin embargo, hacer lo correcto no solo equivale a seguir las reglas, también significa utilizar el mejor criterio. No existe una guía específica que diga cómo debemos actuar en todas y cada una de las situaciones y el presente Código de Conducta no puede incluir todas las decisiones y potenciales disyuntivas a las que podemos llegar a enfrentarnos.

Por este motivo, para tomar todas nuestras decisiones no solo nos basamos en la legislación, la normativa vigente y las políticas internas, sino también en qué es lo correcto.



Si tienes dudas sobre qué hacer cuando te encuentres en una situación que lo requiera, plantéate las siguientes cuestiones:



¿Es legal?

Considera si la decisión cumple las leyes, normas y reglamentos aplicables.

¿Es lo correcto?

Analiza si la decisión refleja los estándares de conducta expresados en nuestro Código de Conducta y en nuestras normas y políticas internas, así como nuestro propósito y nuestros valores. Pregúntate no solo si puedes hacer algo, sino también si debes.

¿Redunda en beneficio de la empresa y de sus grupos de interés?

Analiza si la decisión es coherente con el compromiso hacia nuestros clientes, si respeta los derechos de nuestros compañeros y de las demás personas con las que trabajamos y si redunda en beneficio de la empresa a largo plazo. Pregúntate si la decisión hace que tus intereses personales entren en conflicto con los de la empresa o los de nuestros clientes.

¿La decisión refleja nuestra marca y lo que Zurich representa?

Analiza si tendrías la conciencia tranquila si la decisión se hiciera pública y si podría llegar a dañar nuestra reputación o reducir la confianza depositada en nosotros, o bien si podría afectar de forma negativa a terceros (p. ej., clientes, grupos de interés, compañeros o el público en general).

Si la respuesta a cualquiera de estas preguntas es «no» o si todavía tienes dudas, deberías tomarte un momento, volver a considerarlo y consultar a tu Responsable o a las áreas de Legal o Compliance.



Todos somos responsables de nuestra propia conducta y acciones, y cada uno de nosotros desempeña un papel a la hora de respetar nuestros valores y el presente Código de Conducta. Por consiguiente, si creemos que se nos está pidiendo que hagamos algo ilegal, poco ético o que vulnera el presente Código de Conducta o cualquier política de Zurich, debemos comunicarlo abiertamente. Los Responsables tienen la obligación adicional de predicar con el ejemplo y de definir unas expectativas claras sobre las normas de conducta que todos los empleados deben cumplir.

Además, Zurich se compromete a proporcionar la información de forma franca, completa y rápida cuando se comunica con las autoridades reguladoras, los supervisores y la Administración. Ello se traduce en que somos abiertos, honestos y cooperamos con las investigaciones administrativas o regulatorias que afectan a Zurich, así como con las investigaciones internas, de conformidad con las leyes y obligaciones aplicables (por ejemplo, obligaciones de confidencialidad).

Una vez abierta una inspección administrativa o regulatoria, o bien una investigación interna, tendremos especial cuidado en conservar en soporte electrónico o papel toda la información relevante para la investigación o inspección.

Hablamos claro

Hacer lo correcto y denunciar lo incorrecto protege a Zurich, nuestra integridad y nuestra reputación.

Zurich está comprometida con una cultura de claridad en la que los empleados experimentan un entorno de trabajo inclusivo, de modo que todo el mundo se sienta cómodo compartiendo sus opiniones y preguntas, pero también donde todo el mundo se sienta seguro y entienda cómo comunicar Conductas inapropiadas.

Valoramos la comunicación abierta y transparente

En Zurich, creemos que el diálogo abierto y honesto es esencial para un entorno de trabajo colaborativo, inclusivo y productivo. Se nos anima a comunicarnos directa y abiertamente con nuestros compañeros y Responsables sobre cualquier asunto o duda que podamos tener.

Como Responsables, buscamos activamente la opinión de los miembros de nuestro equipo y creamos un entorno en el que se sientan cómodos para expresarse (véase el capítulo Predicamos con el ejemplo).

Para cuestiones o preguntas relacionadas con nuestros puestos o condiciones de trabajo, si bien los Responsables son los primeros con los que hay que ponerse en contacto, también podemos pedir orientación a Recursos Humanos. En caso de que surja un problema relacionado con el rendimiento, un conflicto interpersonal, una complicación relacionada con la carga de trabajo, una cuestión de compensación u otra cuestión similar, Recursos Humanos puede ofrecer el apoyo y los recursos necesarios para ayudarnos a abordar estas situaciones.

Denunciamos las Conductas inapropiadas

En caso de que consideremos, de buena fe, que se ha producido alguna conducta ilegal, fraudulenta, inadecuada o poco ética («Conductas inapropiadas»), reaccionaremos con rapidez. Disponemos de varios canales a través de los cuales podemos comunicar Conductas inapropiadas, entre los que se incluyen los Responsables, Recursos Humanos, Compliance o Legal.

La Zurich Ethics Line también puede utilizarse usarse para informar sobre Conductas inapropiadas por teléfono u on-line a través de un formulario web. Las comunicaciones en la Zurich Ethics Line pueden hacerse de forma anónima, pero sabemos que podemos revelar nuestra identidad con seguridad, ya que se tratará de forma confidencial según la estricta «necesidad de conocer», y que Zurich no tolera las represalias (véase más abajo).

Al comunicar una conducta inapropiada, entendemos que debemos facilitar la máxima información posible. Esto es de especial importancia cuando se presenta una comunicación de forma anónima, ya que la omisión de detalles puede obstaculizar los esfuerzos por investigar los problemas planteados de forma eficaz.

No se tolerará el envío deliberado o consciente de información falsa o engañosa al comunicar una conducta inapropiada o en el curso de una investigación, lo cual podría dar lugar a medidas disciplinarias. Sin embargo, no es necesario tener pruebas ni estar seguro de algo para comunicar un problema de integridad. Solo tenemos que comunicar y facilitar información de buena fe, en otras palabras, con motivos razonables para creer que la información notificada era cierta en el momento de denunciar.

Un Comité de Triaje formado por representantes de los departamentos de Recursos Humanos, Compliance y Legal revisarán todas las comunicaciones de Conductas inapropiadas.

Si la revisión de una comunicación resulta en la determinación de que se trata de una conducta inapropiada, se emprenderá la subsanación adecuada. Las posibles consecuencias para las personas que incurran en este tipo de conducta indebida incluyen el despido y/o la presentación de cargos penales y/o civiles.

Confidencialidad y tolerancia cero ante las represalias

Zurich trata todos los informes de Conductas inapropiadas de forma confidencial, de acuerdo a un estricto principio de «necesidad de conocer», incluida la identidad de la persona que realiza la comunicación, así como la del individuo investigado y otras personas que forman parte de una investigación.

Zurich no tolera represalias, incluidas amenazas y tentativas de amenaza, contra ningún empleado u otra persona que comunique de buena fe una conducta inapropiada.

La protección contra las represalias también asiste a quienes colaboran en el proceso de investigación o proporcionan información o pruebas en el marco de cualquier investigación y, cuando corresponda, a otras personas.

Más información:

- Our Speak Up culture*
- Zurich Ethics Line
- Group Policy on Speaking Up about Integrity Concerns*

** Enlace interno*

Respetamos el presente Código de Conducta

El presente Código determina nuestro propósito y nuestros valores, así como los estándares de conducta mínimos que se esperan de nosotros.

Todos debemos leer, comprender y cumplir las disposiciones incluidas en él. Además, el Código de Conducta se complementa con otras políticas internas, algunas de las cuales se mencionan en el mismo.



Aplicabilidad

Nuestro Código se aplica a todos los colaboradores y empleados de Zurich y sus filiales de todo el mundo, incluidos los miembros del Consejo y la dirección. Independientemente de nuestro rol, nuestras responsabilidades o el lugar del mundo en el que nos encontremos, todos tenemos que poner de nuestra parte para respetar el Código de Conducta y las políticas relacionadas en nuestras actividades y decisiones diarias. Procuramos trabajar con terceros tales como consultores, asesores, proveedores y agentes que compartan nuestros valores y esperamos que nuestros socios de negocio se adhieran a la filosofía de nuestro Código de Conducta y adopten los más altos estándares de conducta empresarial.

Concienciación y Reconocimiento Personal Anual

Todos los que trabajamos en Zurich debemos completar anualmente la formación sobre nuestro Código, confirmar que lo hemos leído y que entendemos y aceptamos regirnos por las disposiciones contenidas en él y en el resto de nuestras políticas internas. Esto se nos solicita al incorporarnos a la compañía y después anualmente.

La adhesión al Código de Conducta es importante para todos nosotros

El incumplimiento de alguna de las disposiciones de nuestro Código de Conducta puede ser motivo suficiente para tomar acciones disciplinarias, incluso la finalización de la relación laboral. Un incumplimiento de nuestro Código de Conducta también puede ser constitutivo de infracción de una normativa aplicable, lo que puede acarrear multas u otro tipo de sanciones, administrativas o de tipo penal.



Nos importan nuestros compañeros

... porque sabemos que solo podemos tener éxito si trabajamos en equipo, y que el respeto mutuo es fundamental para que todos y cada uno de nosotros podamos desarrollar todo nuestro potencial.

Ver el video en línea ›

Nos tratamos de forma justa y comprensiva

Trabajando de forma coordinada global con la experiencia y el servicio locales, ayudamos a nuestros clientes a proteger a las personas, lugares y cosas que más nos importan. Para llevar a cabo nuestra estrategia, necesitamos que todo el mundo en Zurich dé lo mejor de sí mismo y nuestra gente es el núcleo de lo que representamos. Nos comprometemos a crear un futuro mejor, juntos.



Nuestra pasión, integridad personal y dedicación son factores vitales para el éxito compartido de nuestra empresa y nos ayudarán a lograr nuestra estrategia y materializar nuestro propósito.

El respeto mutuo y la comprensión de cada uno de los puntos de vista son esenciales para la confianza y el trabajo juntos, como equipo, mientras trabajamos por la promesa a nuestros empleados de 'Crezcamos Juntos'. Tratamos a los demás de forma abierta y justa, y agradecemos el hecho de que todos podemos realizar una contribución importante.

Zurich no tolera el acoso, la discriminación o el bullying en el lugar de trabajo, ya sea por motivos de identidad y expresión personal (por ejemplo: raza, origen étnico, color, sexo, género, expresión o identidad de género, orientación sexual), origen (por ejemplo: nacional o social), creencias y opiniones (por ejemplo: religión, creencias religiosas, opiniones políticas), circunstancias personales (por ejemplo: edad, discapacidades, estado civil, embarazo, cuidados de otras personas, antigüedad), salud y características físicas (por ejemplo: problemas médicos anteriores o actuales, características físicas o genéticas) o cualquier otra característica relevante protegida por la legislación aplicable. Esto se aplica independientemente de cuáles sean las funciones o el cargo que ocupe una persona dentro de Zurich.

Estos principios se aplican a todo el ciclo de vida del empleado, como la contratación, el desempeño de las funciones, la formación, el desarrollo, la promoción, la retribución, la gestión del rendimiento y la finalización de la relación. También se aplican a la colaboración entre compañeros y al comportamiento general hacia los empleados.

Zurich se esfuerza por mantener un entorno sin ninguna forma de discriminación y acoso. Si se produce cualquier episodio de acoso, discriminación o bullying, debemos comunicarlo a nuestro Responsable o a Recursos Humanos. También podemos usar la Zurich Ethics Line para comunicar Conductas inapropiadas.



¿Qué significa esto para mí?

Todos nosotros tenemos la responsabilidad de crear un entorno en el que no tengan cabida la discriminación ni el acoso y nos pronunciamos en contra de cualquier comportamiento contrario a esto.

Más información:

- Our People
- Zurich Ethics Line



Fomentamos un entorno diverso e inclusivo

Estamos orgullosos de la diversidad de nuestra gente, lo cual hace de Zurich un empleador preferente. Valoramos que en nuestra organización estén representadas distintas perspectivas, lo que nos ayuda a impulsar la innovación y mantener una ventaja competitiva.

En Zurich nos esforzamos por crear un entorno de trabajo inclusivo que permita a todas las personas alcanzar su máximo potencial. Estamos firmemente comprometidos con el cumplimiento y el desarrollo de nuestras políticas, prácticas y formas de trabajar que respalden estos esfuerzos.

Promovemos la diversidad y la inclusión porque la variedad de perspectivas promueve la innovación y contribuye al éxito de nuestra organización. Nuestro objetivo es crear un lugar de trabajo en el cual todos podamos prosperar y sentirnos escuchados, aprovechando nuestras diversas experiencias, capacidades y perspectivas.

Nos comprometemos a que todos los empleados y todas aquellas personas que buscan empleo en Zurich tengan las mismas oportunidades.

A medida que el mundo va cambiando y la tecnología evoluciona, potenciamos a nuestros empleados para que prosperen personalmente, dándoles la oportunidad de adquirir nuevas competencias y actualizar las que ya tienen. Ayudamos a nuestros empleados a dar forma a sus habilidades con oportunidades de desarrollo y traslados dentro de nuestra organización a áreas en las que pueden aportar más valor y seguir aprendiendo. Nos enorgullece enormemente la promoción interna y nuestro objetivo es mantener un elevado nivel de promociones internas.

Zurich reconoce el derecho de sus empleados a la libertad de asociación y de negociación colectiva y a formar y participar en grupos para la promoción y la defensa de los intereses de los empleados.

¿Qué significa esto para mí?

Luchamos por mantener un entorno laboral positivo en el que nuestras perspectivas sean diversas, nuestros comportamientos sean inclusivos y nuestra gente desarrolle un sentimiento de pertenencia. Si creemos que ciertos comportamientos son contrarios a nuestros valores, lo comunicamos y, cuando es necesario, llamamos la atención de nuestro Responsable o de Recursos Humanos sobre dichos comportamientos. Si experimentas o sospechas de una conducta poco ética o ilegal, también puedes utilizar la Zurich Ethics Line.

Más información:

- Our People

Predicar con el ejemplo

Todos aspiramos a trabajar para personas que valoren de verdad nuestras aportaciones. Así, cuando dirigimos equipos de personas, las tratamos con respeto y dignidad, reconocemos sus aportaciones, recabamos activamente y tenemos en cuenta sus opiniones e ideas, y damos un buen ejemplo actuando con integridad.

Los Responsables tienen el cometido de defender y demostrar su compromiso con una conducta ética y de mantener un entorno de trabajo positivo que sea integrador e inspire autonomía y responsabilidad en todos nosotros.



¿Qué significa esto para mí?

En Zurich, valoramos y recompensamos un alto rendimiento, si bien, por encima de todo, estamos comprometidos con una conducta ética. Como Responsable, debes dejar claro a los miembros de tu equipo que no merece la pena arriesgar la reputación de Zurich ni nuestro compromiso de hacer lo correcto por ningún negocio ni beneficio a corto plazo. Incluso ante metas ambiciosas o plazos ajustados, también debemos actuar con integridad en todo momento.

Se espera de todos nuestros Mandos:

Ser un modelo a seguir
Como Responsables, es necesario predicar con el ejemplo y apoyar el compromiso de Zurich de hacer lo correcto en todo lo que decimos y hacemos. Nuestras decisiones y la forma en la que gestionamos las situaciones éticas deben afianzar la cultura de nuestro equipo.

Comunicar expectativas
Informamos a los miembros de nuestro equipo sobre sus responsabilidades y dejamos claro que esperamos que cumplan siempre el presente Código en todo momento y tomen decisiones éticas.

Fomentar un diálogo transparente y sincero
Recabamos de manera activa la opinión de los miembros de nuestro equipo y les damos la oportunidad de dar su opinión y expresar lo que piensan. Creamos un entorno en el que todos los miembros del equipo se sientan cómodos a la hora de compartir sus opiniones, plantear sus problemas o pedir consejo.

Gestionar las inquietudes con respeto
Escuchamos con atención cuando surge alguna sospecha, incluidas las comunicaciones de Conductas inapropiadas, y nos las tomamos en serio. Solicitamos el apoyo de Recursos Humanos en caso de inquietudes o cuestiones sobre el trabajo o las condiciones laborales de los miembros de nuestro equipo. Remitimos todas las comunicaciones de Conductas Inapropiadas a Recursos Humanos, Compliance o Legal lo antes posible y como máximo en un plazo de tres días laborables tras su recepción y no investigamos por nuestra cuenta. Tratamos de manera confidencial tanto las comunicaciones de Conductas inapropiadas como cualquier investigación inherente a las mismas que pueda iniciarse. Insistimos en la política de no represalias de Zurich para asegurar a los miembros de nuestro equipo y a terceras personas que no se tolerarán las represalias.

Pedir consejo
Si alguna vez tenemos dudas acerca de la forma adecuada de proceder a la hora de abordar alguna cuestión o dilema ético, pedimos consejo a nuestro Responsable, a Recursos Humanos o a nuestros equipos de Compliance o Legal.

Ofrecemos un espacio de trabajo saludable y seguro

Nos esforzamos por ofrecer un entorno de trabajo saludable y seguro para todos los empleados.

Promovemos un entorno de trabajo positivo en el que las personas se sientan implicadas, motivadas y apoyadas para dar lo mejor de sí mismas. Aspiramos a crear condiciones laborales en las que nuestros empleados puedan prosperar y actuar de forma sostenible a largo plazo.

Cumplimos todas las leyes, políticas y requisitos vigentes sobre salud y seguridad, como por ejemplo:



Mantener nuestro puesto de trabajo limpio, saludable y libre de peligros que puedan provocar accidentes, emergencias, problemas de salud o riesgos de seguridad.



Evitar toda conducta o acción que pudiera significar riesgos para ti o tus compañeros.



Gestionar e informar con rapidez cualquier problema, riesgo o peligro de seguridad o de salud.



¿Qué significa esto para mí?

Se responsable de mantener un entorno de trabajo positivo, seguro, respetuoso e inclusivo.

Asegúrate de que conoces el programa de seguridad y el plan de evacuación de tu planta y edificio.

Habla abiertamente en caso de que observes algún riesgo, peligro o comportamiento que pudiera afectar a la salud, la seguridad o el bienestar propios o de otras personas.

Conoce los recursos disponibles para favorecer tu resiliencia y la de tu equipo.

Más información:

- Health & Safety and Physical Security*
- Wellbeing Framework @Zurich*

** Enlace interno*

Nos importan nuestros clientes

... porque son la razón por la que hacemos negocios. Situar sus necesidades en el centro de lo que hacemos y ofrecerles protección para las cosas y las personas que les importan es nuestra misión desde que Zurich se fundara en 1872.

Ver el video en línea ›



Centrados en el cliente

Zurich se fundó en 1872 y es desde hace mucho tiempo una empresa fiable y fuerte en un mundo inestable, una empresa comprometida que ha utilizado siempre su experiencia para ayudar a cuidar de la sociedad y las personas.

Nuestro propósito es construir junto con nuestros clientes un futuro brillante en todo el mundo. Nuestros clientes van desde particulares y pequeñas y medianas empresas hasta empresas de gran tamaño y corporaciones multinacionales. Nos esforzamos para que sepan que están haciendo todo lo posible para protegerse a ellos mismos, a su familia, a su negocio y a nuestro planeta. Además, también deberían tener la tranquilidad de que contribuyen a un negocio y u nas prácticas sostenibles.

Nuestro compromiso es el de convertirnos en la opción sostenible para nuestros clientes, porque sabemos que nuestro papel como aseguradora no es solo ayudar a nuestros clientes a protegerse a sí mismos hoy, sino ayudarles y ayudar a nuestro mundo a adaptarse a los riesgos del mañana. Lo hacemos con productos y servicios innovadores que satisfacen las necesidades de los clientes.

Nos esforzamos por ofrecer a nuestros clientes servicios personalizados, asesoramiento experto e información de igual a igual que les ayude a identificar y mitigar los riesgos, así como una protección y asistencia fiables en caso de que suceda algo.

Todos los empleados desempeñan un papel importante a la hora de crear un futuro mejor junto con nuestros clientes. Con independencia de nuestro puesto dentro de la compañía, nuestros esfuerzos colectivos tienen como objetivo servir a nuestros clientes. Por tanto, nuestras acciones deben estar impulsadas por el deseo de satisfacer las necesidades de los clientes y nuestra visión de convertirnos en una de las empresas más responsables y de mayor impacto a nivel mundial.





¿Qué significa esto para mí?

En todas las actividades empresariales, asegúrate de que el cliente sigue siendo el centro de todo lo que haces y fomenta unos resultados positivos para el cliente.

Nunca pongas los beneficios a corto plazo por delante de los beneficios a largo plazo. El éxito de nuestra empresa se basa en construir relaciones a largo plazo con nuestros clientes y en promover prácticas sostenibles.

Nunca dejes de centrarte en el cliente al impulsar la innovación.

Más información:

- Our purpose and values

Garantizamos una Customer Facing Conduct apropiada

Nos comprometemos a cumplir nuestras promesas y defender lo que es correcto. Esto incluye fomentar los comportamientos que ponen las necesidades de nuestros clientes en el centro de nuestro negocio.

Nos esforzamos por controlar el riesgo de una potencial experiencia negativa de nuestros clientes y hacemos negocios de modo que los tratamos de una forma justa.

Customer Facing Conduct describe las actividades que llevamos a cabo a diario en nuestro esfuerzo por maximizar la probabilidad de unos servicios justos y positivos para nuestros clientes, independientemente de si son particulares u organizaciones.

¿Qué significa esto para mí?

Si tienes dudas sobre si nuestra Customer Facing Conduct está alineada con los estándares de conducta detallados en el presente Código de Conducta, consulta con tu Responsable o con el área de Compliance.

Customer Facing Conduct abarca cuatro áreas principales:



Proposition Management

Diseñamos productos, servicios o experiencias que satisfacen las necesidades de los clientes a los que queremos dirigirnos.



Sales and Distribution

Vendemos productos y servicios apropiados para las necesidades de nuestros clientes.



Claims and Payouts

Cumplimos las promesas que hacemos a nuestros clientes mediante una gestión apropiada de los siniestros y los pagos asociados.



Customer Service and Complaints

Ofrecemos a nuestros clientes un servicio respetuoso y gestionamos sus reclamaciones de forma justa y sin demoras.

Más información:

- Customer Facing Conduct*

** Enlace interno*

Respetamos la privacidad de los datos y salvaguardamos la información confidencial

Nuestro negocio se basa en la confianza y tenemos la responsabilidad de mantener los datos de nuestros clientes, así como los de los empleados y otros grupos de interés de manera segura, así como utilizarlos exclusivamente con arreglo a la ley y con transparencia. Por tanto, Zurich está comprometida con los mas altos estándares de privacidad de los datos y seguridad de la información.



Respetamos los derechos de privacidad de clientes, empleados y demás personas en todas nuestras operaciones en todo el mundo y protegemos sus datos.

Disponemos de nuestro Compromiso con los Datos y una Inteligencia Artificial responsable (Data and Responsible AI Commitment) para satisfacer la permanente confianza de nuestros clientes:

- Conservar sus datos de forma segura;
- No vender nunca sus datos personales;
- Ser transparentes sobre cómo compartimos sus datos personales;
- Utilizar los datos para obtener mejores resultados para ellos.
- Utiliza la IA de forma responsable.

Nos comprometemos a recopilar, tratar y compartir los datos personales de nuestros clientes, empleados y demás personas de forma legítima y únicamente con fines concretos legítimos.

Cuando utilizamos los datos en el contexto de la tecnología y la Inteligencia Artificial (IA), lo hacemos de manera responsable y ética, aplicando nuestra política de privacidad de datos y nuestros estándares de seguridad de la información (véase el capítulo Implementamos Inteligencia Artificial de manera responsable).

Respetamos los derechos y preferencias de privacidad de las personas cuyos datos personales gestionamos. Accedemos, utilizamos y compartimos información confidencial, incluidos los datos personales, solo cuando es necesario. Además, antes de transferir datos más allá de las fronteras nacionales, incluido a otras entidades de Zurich, comprobamos si es preciso cumplir con requerimientos adicionales.



¿Qué significa esto para mí?

Debes familiarizarte con los procesos y herramientas clave que te permitirán cumplir los requisitos aplicables de privacidad y protección de datos. Puedes consultar más información en nuestra Política de Grupo: Protección de datos y gestión de registros y políticas locales pertinentes.

He enviado por error un correo electrónico confidencial que contiene datos personales a la dirección de correo electrónico personal de un compañero y no a su correo electrónico del trabajo. ¿Qué debo hacer? **– Se trata de una incidencia relativa a datos personales. Es importante informar tan pronto como sea posible sobre las incidencias y posibles infracciones relativas a datos a través de los canales de gestión apropiados. Si no tienes claro cómo proceder, consulta con tu equipo local de Information Governance y el Delegado de Protección de Datos.**

Más información:

- Group Policy: Data Privacy and Records Management*
- AI Assessment Framework*
- Zurich Data and Responsible AI Commitment
- Data privacy

** Enlace interno*

Implementamos la Inteligencia Artificial de manera responsable

La IA tiene el potencial de impulsar la eficiencia, fomentar la innovación, mejorar la toma de decisiones y, en última instancia, mejorar la experiencia de nuestros clientes y empleados. También reconocemos los retos que la IA puede plantear a la sociedad y nos comprometemos a utilizarla de forma ética y responsable.

En Zurich, estamos convencidos de que la IA ayudará a impulsar la ventaja competitiva de la empresa y a mejorar todavía más nuestro enfoque centrado en el cliente. Cumplimos las leyes y normativas aplicables en materia de IA y privacidad de datos.

En línea con nuestro Data and Responsible AI Commitment (véase el capítulo Respetamos los datos y la privacidad y salvaguardamos la información confidencial), utilizamos la IA de forma responsable guiándonos por los siguientes principios:

- **Seguridad**
- **Transparencia**
- **Responsabilidad**
- **Confiabilidad**

Estos principios se detallan en el Marco de Evaluación de la IA.

Nos comprometemos a desarrollar soluciones y productos que aprovechen la IA y otras nuevas tecnologías de forma segura y transparente para cumplir la promesa hecha a nuestros clientes y proteger los derechos de todos nuestros grupos de interés.

Además, estamos comprometidos con una supervisión humana adecuada para mitigar posibles riesgos, sesgos o imprecisiones.



¿Qué significa esto para mí?

Familiarízate con la definición de IA de Zurich, sus riesgos, así como con nuestros principios de IA responsable, y consulta con tu persona de contacto local en la Global Responsible AI Champions Network para obtener más información sobre la IA responsable en Zurich.

Puedes obtener más información en el Marco de Evaluación de la IA.

Más información:

- AI Assessment Framework*
- Group Policy: Data Privacy and Records Management*
- Global Responsible AI Champions Network*
- Zurich Data and Responsible AI Commitment

** Enlace interno*



Nos importa la integridad empresarial

... y el comportamiento ético, porque llevar a cabo todos nuestros negocios de forma legal y justa nos ayuda a evitar actividades delictivas, ilegales y poco éticas, así como a conservar la transparencia e integridad de los mercados.

Ver el video en línea ›

Prevenimos los delitos financieros

En todos los aspectos de nuestra actividad como empresa, conocemos y cumplimos los requisitos legales y las políticas internas. Tenemos un compromiso inquebrantable con una conducta justa y responsable en los negocios y con la prevención y detección precoz de los usos indebidos de nuestros productos y servicios para fines ilegales, delictivos o poco éticos.



¿Qué significa esto para mí?

Un corredor me ha ofrecido entradas para un espectáculo deportivo local. ¿Puedo aceptarlas? **– Probablemente, no obstante, debes sopesar si tú consideras apropiado aceptar la invitación, para lo cual debes evaluar si en estos momentos se está llevando a cabo alguna negociación en la que esté implicado el corredor o si el evento puede considerarse excesivamente lujoso. Si el valor supera el umbral local aplicable a obsequios, invitaciones u otros beneficios, necesitarás la autorización de tu Responsable y, en cualquier caso, deberás registrarlo adecuadamente en tu herramienta local de obsequios, invitaciones u otros beneficios (GEOA), o a través del proceso local que sea de aplicación.**

Un proveedor me ha invitado a una cena de negocios, ¿puedo aceptar su invitación? **– Los almuerzos y las cenas de negocios también están afectados por la Política Antisoborno y Anticorrupción y, si el objetivo de la invitación es fomentar la relación comercial, es probable que sea aceptable. Sin embargo, si el valor de la invitación sobrepasa el umbral local, deberás obtener la autorización de tu Responsable y, en cualquier caso, registrarla adecuadamente en tu herramienta local de obsequios, invitaciones u otros beneficios, o a través del proceso local que sea de aplicación.**

Antisoborno y anticorrupción

Zurich se compromete a aplicar estrictos estándares de cumplimiento en materia de Antisoborno y Anticorrupción en todas sus operaciones a nivel global.



Nos abstenemos de dar o recibir obsequios, invitaciones u otros beneficios relacionados con las actividades empresariales, a no ser que se adecuen a las circunstancias, sean moderados en términos de valor y frecuencia y estén en consonancia con los umbrales locales en materia de obsequios, invitaciones u otros beneficios.



Cumplimos la legislación vigente y la Política del Grupo Zurich: la Política Antisoborno y Anticorrupción, de modo que las donaciones, aportaciones con fines benéficos o de carácter similar y los patrocinios realizados por Zurich ni son ni parecen ilegales, delictivos o poco éticos.



No damos, ni ofrecemos, ni solicitamos, ni aceptamos obsequios, invitaciones u otros beneficios (GEOA, por sus siglas en inglés) cuya finalidad sea o pueda considerarse que es conseguir o conservar negocios deshonestos, obtener beneficios personales o beneficiarnos de acciones indebidas o de cualquier otro trato de favor, ni que puedan crear un conflicto de intereses para cualquiera de las partes o que se sepa o se crea que no cumplen la normativa aplicable. Sobre todo, no damos, ofrecemos ni aceptamos dinero en efectivo o equivalentes al efectivo, como tarjetas regalo o vales, debido al riesgo que esto entraña de causar la impresión de que albergamos intenciones indecorosas.



También tomamos medidas apropiadas para que los pagos a terceros y de terceros se realicen de forma adecuada a tenor de las circunstancias, se basen en un fundamento comercial sólido y se registren y declaren debidamente. Esto incluye asegurarse de que se llevan a cabo los procedimientos de diligencia debida respecto a terceros antes de suscribir el acuerdo y tomar las medidas adecuadas para supervisar sus actividades mientras se mantenga la relación comercial.

Más información:

- Group Policy: Anti-Bribery and Anti-Corruption*

** Enlace interno*

Prevención del blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo y cumplimiento tributario de nuestros clientes

Estamos comprometidos a aplicar elevados estándares de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como de cumplimiento tributario en todas nuestras operaciones globales. Esto incluye proteger la reputación y la marca de Zurich promoviendo una cultura sólida de conciencia del riesgo, así como una gestión de riesgos disciplinada e informada.

Zurich no permite involucrarse en transacciones ilegales o que puedan comprometer nuestros valores ni hacer negocios con personas que parezca estar intentando usar nuestros productos o servicios con fines ilegales.

Nos adherimos a las normas y requisitos locales y de Grupo para la prevención del blanqueo de capitales, y debemos ponernos en contacto con el área de Compliance de forma proactiva y rápida si nos surgiera cualquier duda o sospecha relacionada con un socio o una transacción empresarial.

Nos comprometemos a que los asuntos fiscales del Grupo sean sostenibles, estén bien gestionados y gocen de transparencia.

Con el fin de cumplir las obligaciones de información impuestas por las autoridades para el cumplimiento tributario de los clientes, hemos adoptado políticas y controles que respaldan la observancia de la Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras (FATCA) y el Estándar Común de Comunicación (CRS), así como otras normativas fiscales aplicables.





¿Qué significa esto para mí?

Un cliente me ha enviado una petición para finalizar su póliza de seguro de vida solo tres meses después de haber pagado la prima única y quiere que el pago se haga a un tercero. ¿Qué debo hacer? **– Debes consultar a tu Responsable y ponerte en contacto con Compliance.**

Más información:

- Being a responsible tax payer
- Group Policy: Anti-Money Laundering and Counter-Terrorist Financing*
- International Automatic Exchange of Information for tax purposes*

** Enlace interno*

Sanciones comerciales y económicas

Nos hemos comprometido a cumplir todas las normativas de sanciones comerciales y económicas aplicables en todas nuestras actividades comerciales.

Nos aseguramos de que conocemos las leyes y normativas que prohíben o restringen la actividad con determinados países, entidades o individuos, así como las leyes y normativas que prohíben o restringen las actividades empresariales con exposición a determinadas actividades subyacentes que puedan realizar nuestros clientes.

Conocemos los procesos de negocio que son de aplicación y ya en funcionamiento para reducir el riesgo de sanciones aplicables correspondiente a actividades relevantes. Esto incluye conocer las regulaciones aplicables en función de nuestro puesto y nuestra nacionalidad, p. ej., la normativa de Estados Unidos de la Office of Foreign Assets Control (OFAC) para personas estadounidenses en todo el mundo.



¿Qué significa esto para mí?

Trabajo en Underwriting y soy ciudadano estadounidense con residencia en Europa. ¿Debo cumplir los requisitos de sanciones estadounidenses si el negocio en el que estoy trabajando no tiene exposición a Estados Unidos? **– Sí, la nacionalidad/ ciudadanía de cualquier empleado estadounidense, incluso aunque resida fuera del país, convierte a ese individuo en una «U.S. person», por lo que se le aplicarían las sanciones de la OFAC estadounidense, incluso aunque se trate de un negocio que no esté relacionado con Estados Unidos. Para mayor información, ponte en contacto con el área de Compliance.**

Más información:

- Group Policy: Trade & Economic Sanctions*

** Enlace interno*

Promovemos los mercados justos y libres

Tenemos la firme convicción de que lo mejor para nuestros clientes, empleados, accionistas y nuestra Sociedad es un mercado de seguros fuerte, competitivo y justo. Depende de cada uno de nosotros proteger y conservar la integridad y transparencia de estos mercados.

Defensa de la competencia y Antimonopolio

Cualquier actividad que tenga un impacto sobre la competencia libre y justa podría influir negativamente en el mercado, nuestros clientes y nuestra reputación. No adoptamos ningún tipo de práctica anticompetitiva ni ningún comportamiento que sea ilegal o incompatible con el presente Código de Conducta.

Por tanto, no participamos en contratos, acuerdos o actividades coordinadas con competidores reales o potenciales, que pudieran eliminar o reducir la competencia libre y justa. En particular, no acordamos ni pactamos con competidores la fijación de precios, primas o sus elementos específicos. No limitamos ni restringimos el tipo o cantidad de productos suministrados o servicios prestados; tampoco repartimos mercados geográficamente o según interlocutores comerciales, segmentos de clientes o líneas de producto.

Tampoco suscribimos acuerdos o arreglos verticales con entidades que operen a diferentes niveles de la cadena de distribución, tales como agentes, distribuidores o proveedores, que puedan eliminar la competencia libre y leal, o bien atentar contra ella, incumpliendo las leyes en vigor.

Está prohibido el abuso de mercado en caso de ostentar posición dominante en un mercado particular, no utilizamos la información confidencial de la competencia sin una autorización pertinente ni hacemos un uso indebido de la propiedad intelectual.

Existen muchas situaciones susceptibles de que se produzcan violaciones de las normas antimonopolio y sobre competencia. Por tanto, si formamos parte de asociaciones de empresas de seguros u organizaciones comerciales del sector o participamos en eventos o reuniones en los que también participen competidores, deberemos tener muy presentes las leyes y normas vigentes.





¿Qué significa esto para mí?

Uno de los representantes de la competencia propone que Zurich solo venda productos de seguros en determinadas regiones de un país y que su empresa venda los suyos en otras regiones del mismo país. ¿Es aceptable este acuerdo? **– No! Esto no está permitido, puesto que viola las leyes antimonopolio que prohíben el reparto del mercado. La adjudicación geográfica dañaría el mercado de los seguros de dicho país porque Zurich y la otra empresa dejarían de tener un incentivo para desarrollar y ofrecer mejores productos a los clientes del país para asegurarse la ventaja competitiva con respecto al otro.**

Más información:

- Group Policy: Antitrust and Fair Competition*

** Enlace interno*

Negociación de Valores

Nuestro trabajo puede permitirnos obtener información privilegiada, considerada como cualquier información no pública que pueda influir en los precios, es decir, información que afecta al precio de un valor. Protegemos la información no pública que poseemos y no la usamos ni hacemos un mal uso de ella para nuestras propias inversiones o las de otra persona.

No debemos operar nunca con valores de Zurich (Zurich Securities) ni de otras empresas (ni directamente ni a través de otras personas) mientras estemos en posesión de información privilegiada. Tampoco aconsejamos ni hacemos recomendaciones acerca de otros valores (securities) mientras estemos en posesión de información privilegiada.



Antes de operar con valores de Zurich, actuamos con especial cuidado y solicitamos todos los permisos necesarios.

Operar con valores de Zurich incluye cualquier venta, compra o acuerdo de venta o de compra de valores, o sobre el interés en tales valores, incluyendo las operaciones que se realizan fuera del mercado.

Es ilegal dar indicios falsos o engañosos que puedan influir en el comportamiento de los mercados (es decir, «manipulación del mercado»).



¿Qué significa esto para mí?

Mi amigo opera en bolsa. ¿Puedo proporcionarle una ventaja dándole cifras de Zurich antes de que se anuncien públicamente? **– No. No te está permitido revelar los resultados financieros de Zurich en ningún momento antes de que sean públicos.**

Más información:

- Group Policy: Dealing in Securities*
- Zurich Risk Policy: MR 3a - Market and Investment*
- Zurich Risk Policy: MR 5g - Information Security*
- Zurich Risk Policy: MR 6a - M&A*

** Enlace interno*



Respeto de los derechos humanos

Respetamos la protección de los derechos humanos internacionales dentro de nuestro ámbito de influencia y estamos comprometidos a evitar cualquier complicidad en la violación de los derechos humanos.

Durante nuestra interacción con clientes, empleados, accionistas, proveedores, socios, distribuidores, el público en general o cualquier grupo de interés, nuestro objetivo es fomentar la adhesión a los estándares internacionales de mejores prácticas para gestionar los posibles impactos negativos sobre los derechos humanos:

- Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en marcha del marco de las Naciones Unidas para «proteger, respetar y remediar»;
- Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales;
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact).

Con la firma del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2011, nos hemos comprometido a alinear nuestra estrategia, nuestra cultura y nuestras operaciones diarias con los diez principios universales incluidos en el Pacto Mundial relativos a los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Prestamos especial atención a las transacciones que podrían llegar a contravenir los derechos humanos y favorecer trabajos forzados.

Cooperación con proveedores

En Zurich, nos comprometemos a cumplir estrictos estándares de conducta empresarial. Nuestro objetivo es trabajar con proveedores que compartan nuestros valores y apliquen prácticas empresariales éticas. Esperamos que nuestros proveedores respeten los derechos humanos y operen de acuerdo con estándares laborales que cumplan los Principios pertinentes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), considerados fundamentales para salvaguardar los derechos de los seres humanos que trabajan, tal como se establece en nuestro Código de conducta para proveedores.

Más información:

- Respecting human rights
- ILO Conventions
- Supplier Code of Conduct
- Third-Party Governance Framework*

** Enlace interno*

¿Qué significa esto para mí?

Me he enterado de que uno de nuestros proveedores está adquiriendo bienes de un país conocido por vulnerar los derechos humanos. ¿Qué debo hacer? **– Debes consultar con tu equipo local de Procurement & Supply Chain Management, en caso de que exista, y de no existir, con Group Procurement & Supply Chain Management.**

Nos importa nuestra empresa



... porque estamos orgullosos del legado y de la marca Zurich, y consideramos que proteger nuestra reputación y nuestros activos es fundamental para nuestro éxito a largo plazo.

Ver el video en línea ›

Conservación y gestión de registros empresariales

Gestionar nuestros registros empresariales y mantener unos datos exactos nos ayuda a tomar decisiones empresariales bien fundamentadas, cumplir leyes y regulaciones, así como conservar la confianza de nuestros grupos de interés.



Registramos de manera precisa y completa los datos relevantes para las transacciones empresariales y manejamos con precisión, rapidez y el debido cuidado los datos financieros en cumplimiento de los principios contables de Zurich.

Los registros y los datos empresariales, incluidos los que están en papel, en soporte electrónico y los correos electrónicos, deben conservarse durante el plazo que requiere y permite la ley, la normativa o la política que corresponda. Si se ha emitido una obligación legal de conservación, la eliminación de todas o de una determinada categoría de documentos queda suspendida. Prestamos especial atención a los detalles de tales obligaciones y cumplimos sus mandatos de forma estricta. Si tenemos preguntas sobre cómo nos afecta este tipo de avisos u obligaciones, debemos pedir asesoramiento.

Sabemos que debemos informar a nuestro Responsable de cualquier orden o instrucción de destruir o borrar registros y datos, o bien consultar con el área de Information Governance, Legal o Compliance si el período de conservación todavía no ha finalizado.

Los registros y datos deben estar disponibles y ser accesibles para las personas autorizadas durante los plazos establecidos y no debemos alterar ni falsificar nunca la información de ningún registro. La alteración o corrección fraudulenta o falsificación nunca podrán justificarse por ningún objetivo empresarial.



¿Qué significa esto para mí?

¿Cómo puedo saber qué documentos se consideran «registros»? **– Consulta con Information Governance, Legal o Compliance locales para saber qué se entiende por «registro empresarial» en tu país, puesto que no todos los documentos se consideran «registros empresariales».**

¿Cómo sé cuánto tiempo tengo que conservar los registros de mi empresa? **– Cada unidad de negocio o departamento (Function) dispone de un Inventario y calendario de plazos de Conservación de Registros que establece los períodos de conservación aplicables a cada registro empresarial. Si no sabes dónde localizar tu Inventario y calendario local de Conservación de Registros, consulta al propietario del registro antes de llevar a cabo cualquier acción.**

Más información:

- Group Policy: Data Privacy and Records Management*
- Zurich Risk Policy: MR 5g – Information Security*
- Zurich Risk Policy: MR 5k – Fraud*

** Enlace interno*



Revelación de conflictos de intereses y compromisos externos

La reputación de Zurich depende de nuestras acciones e integridad. Es importante que nuestras decisiones se basen en los intereses de nuestra empresa, clientes y accionistas, y no en nuestros propios intereses.

Tomamos decisiones empresariales a diario y ocasionalmente podemos toparnos con un conflicto de intereses entre los intereses de Zurich y nuestros propios intereses personales.

Mantenemos nuestra objetividad y no comprometemos nuestro juicio por los intereses personales.

Comunicamos cualquier conflicto de intereses real, potencial o aparente a nuestro Responsable mediante el proceso formal de comunicación y lo gestionamos adecuadamente o lo eliminamos. Contamos con procesos relacionados con la contratación, supervisión y colaboración con familiares y personas con las que mantenemos una relación personal cercana.

Desempeñar un cargo en cualquier empresa u organización que no sea filial de Zurich así como un segundo trabajo (incluidos trabajos remunerados o no remunerados y voluntariados), exige que debemos actuar con especial atención, y cuando exista un conflicto de intereses real, potencial o aparente, dicho cargo deberá revelarse y será necesario obtener la aprobación previa de nuestro Responsable antes de aceptarlo.



¿Qué significa esto para mí?

Mi cónyuge es CEO de una empresa local de informática que está licitando para obtener un contrato con Zurich. ¿Debo informar de esta situación? **– Este hecho podría suponer un conflicto de interés, por lo que es importante que informes a tu Responsable.**

Me han solicitado que forme parte del consejo de administración de una corporación que no pertenece a Zurich, pero que suministra servicios a Zurich. ¿Debo informar de esta situación a Zurich? **– Sí, se trata de un compromiso externo en cuyo contexto puede llegar a generarse un conflicto de intereses, motivo por el cual debes informar a tu Responsable y solicitar su autorización.**

Más información:

- Group Policy: Conflicts of Interest and External Engagements*

** Enlace interno*

Protegemos nuestros activos, prevenimos el fraude y la delincuencia

El uso indebido de los bienes de Zurich o de los activos que nos han sido confiados tendría un impacto negativo sobre nuestra reputación y nuestros intereses.

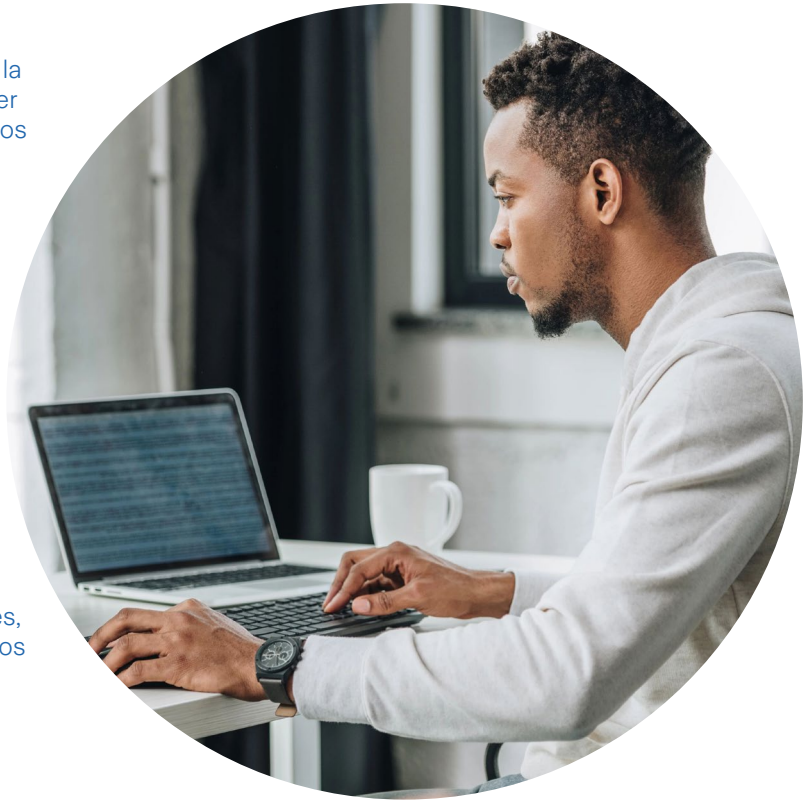
Proteger nuestros activos y prevenir el fraude y la delincuencia son clave para construir y mantener la confianza de nuestros grupos de interés. Todos nosotros debemos tomar precauciones para salvaguardar y proteger los bienes de Zurich.

Cumplimos los estándares de seguridad de la información e implementamos las mejores prácticas para proteger los datos y la información de Zurich frente a la pérdida, robo o uso indebido.

Utilizamos los bienes y los recursos de Zurich para fines de trabajo, no para beneficio personal o profesional ni para propósitos inapropiados o ilegales. Evitamos el uso no autorizado, inapropiado, o la divulgación del nombre de Zurich o de su logotipo, marca de servicios, marca comercial, secretos comerciales, documentos confidenciales, patentes o derechos de autor o cualquier otra forma de propiedad intelectual.

Tampoco usaremos nunca nuestra posición de forma indebida, incluyendo propósitos ilegales o fraudulentos.

Somos conscientes que está prohibido malversar, ocultar, desviar u obtener fondos, activos, datos, información o servicios ilegalmente, así como tergiversar o falsificar información.



¿Qué significa esto para mí?

Un socio comercial me envía un documento que ha recibido (supuestamente de Zurich), en el que se le solicita que facilite información sensible. El documento incluye el logotipo y la marca de Zurich, pero no tiene buena pinta. ¿Qué debería responder? – **Puede tratarse de un caso de suplantación de marca a través de documentos falsos con el logotipo de Zurich, cuyo objetivo es engañar a socios comerciales, clientes y empleados. Estos fraudes pueden dañar la reputación, provocar violaciones de datos o ser parte de una trama fraudulenta mayor. En caso de que te encuentres con este tipo de documentos o dudes de la autenticidad de un documento, remítelo de inmediato a brandprotection@zurich.com y aconseja al destinatario que no siga respondiendo.**

Mientras estoy de baja ¿puedo prestar mi acreditación de acceso a un compañero de Zurich que trabaja en otra oficina para que pueda entrar en el edificio si lo necesita? **– No. Nunca debes entregar tu acreditación de acceso a nadie, puesto que ello compromete nuestros sistemas de control de acceso, que han sido diseñados tanto para evitar la entrada de personas no autorizadas como para ayudarnos a proteger la seguridad de nuestros empleados y nuestros activos.**

Más información:

- Zurich Risk Policy: MR5g – Information Security*
- Zurich Risk Policy: MR5k – Fraud*
- Zurich Risk Policy: MR5e – Security and Safety*
- Regulation on the use of electronic information & communications systems*

** Enlace interno*



Comunicaciones externas

La comunicación directa y precisa con nuestros grupos de interés nos ayuda a gestionar con éxito tanto nuestra reputación como nuestra marca.

De conformidad con las directrices locales, las solicitudes externas de información que lleguen a Zurich serán remitidas siempre al departamento pertinente. Existen reglas especiales que se aplican para responder a determinadas consultas de terceras partes.

Remitimos todas las solicitudes de información provenientes de los medios de comunicación, incluidas aquellas que llegan través de los canales de las redes sociales, al Área local de Comunicación Externa, al portavoz local o al departamento encargado de las relaciones con los medios.

Dirigimos las consultas de los inversores institucionales y analistas al departamento de Investor Relations & Rating Agency Management (investor.relations@zurich.com), y las consultas de los accionistas individuales al Share Register (shareholder.services@zurich.com). Los requerimientos de las autoridades reguladoras, supervisores, funcionarios públicos o actores políticos deben reenviarse, según proceda, al área local de Legal o Compliance o al equipo de Government Affairs, Group Public Affairs o Group Regulatory Affairs.
Debes tener presente que publicar información en medios sociales se considera comunicación externa, por lo que se aplican las mismas normas.

Se fomenta a los empleados para dar «Me gusta» y compartir los mensajes y publicaciones de Zurich en las redes sociales. Cuando comentes mensajes y publicaciones de Zurich, recuerda hablar con voz propia y cumplir los términos de las Pautas para redes sociales.

Si das a conocer tu vinculación con Zurich en alguna red social, te convierte en un portavoz no oficial, de modo que todo lo que publiques podría relacionarse o repercutir en nuestra empresa y la reputación de Zurich. Siempre que publiquemos sobre temas que pueden considerarse controvertidos, como política, religión o género, debemos dejar claro al principio de nuestro post que lo que decimos es nuestra opinión personal y que no hablamos en nombre de Zurich.



¿Qué significa esto para mí?

Un periodista se ha puesto en contacto conmigo porque quiere saber más sobre un proyecto en el que estoy trabajando. Creo que publicar un artículo sobre este tema sería beneficioso para nuestra reputación. ¿Puedo compartir información sobre el proyecto con él? **– No. Debes remitir todas las solicitudes de información de los medios de comunicación a tu portavoz o departamento local encargado de la relación con los medios de comunicación. No debes hablar en nombre de Zurich a no ser que seas un portavoz oficial.**

Si tienes cualquier pregunta sobre el uso de las redes sociales para fines profesionales o personales, ponte en contacto con **media@zurich.com** o lee las pautas para redes sociales.

Más información:

- Social Media Guidelines*
- ZRP**: MR 5g - Information Security*
- ZRP: MR 6f – Group Regulatory Relations*
- ZRP: MR 6h – Public Affairs*

** Enlace interno*
***(ZRP) Zurich Risk Policy*



Nos importa nuestro futuro

... y somos conscientes de que siempre debemos tener en cuenta las consecuencias que las acciones actuales pueden tener en el futuro.

Ver el video en línea ›

Protegemos el futuro de nuestra empresa y de la sociedad

La sostenibilidad hace referencia a cómo hacemos negocios. Aplicamos nuestros conocimientos en gestión de riesgos para mejorar la resiliencia a los riesgos naturales, sociales, económicos y financieros. Este es el motivo por el que hemos integrado la sostenibilidad en nuestra actividad a nivel mundial.

Para nosotros, la sostenibilidad no es solo un apremiante deber global, sino también una importante oportunidad comercial.

A medida que evolucionan las expectativas de los clientes y aumenta la demanda de compromiso social y medioambiental, la sostenibilidad se convierte en un factor de generación de valor. Nuestra misión (crear un futuro mejor juntos) nos inspira a sacar partido a nuestro papel como aseguradora global, gestor de riesgos e inversor para escalar el impacto positivo en beneficio de nuestros clientes, nuestros empleados y el planeta.

Al fomentar que las personas y las organizaciones actúen en el momento presente, pretendemos construir alianzas que promuevan un cambio transformador en pro de un futuro sostenible.



Hemos identificado tres áreas de enfoque para ampliar nuestro impacto y nuestro papel en la sociedad:

1



Planeta

Respondemos a los riesgos emergentes apoyando de manera proactiva la transición climática con nuestro compromiso, con inversiones en alternativas sostenibles y alineando nuestras operaciones y carteras con el propósito de cero emisiones.

2



Clientes

Apoyamos un futuro más resiliente junto con nuestros clientes mediante soluciones de seguros y asesoramiento que respaldan la resiliencia ambiental y social.

3



Personas

Apoyamos a nuestra gente para que rinda al máximo y siga siendo empleable a largo plazo, al tiempo que abordamos las necesidades de nuestros clientes y comunidades.





¿Qué significa esto para mí?

Plantéate cómo puedes contribuir a los objetivos de sostenibilidad de Zurich, ya sea en nuestras operaciones o en actividades de suscripción o de inversión.

Pregúntate cómo puedes ayudar a nuestros clientes y socios en su camino hacia la sostenibilidad, ya sea con productos y servicios, en la gestión de siniestros o innovando.

Piensa qué habilidades deberías reforzar para contribuir al máximo al éxito de nuestra empresa. Plantéate qué es lo que hace que tú y tu entorno de trabajo seáis resilientes e inclusivos y estéis implicados para que podamos mantener nuestro rendimiento con el tiempo.

Más información:

- Our sustainability framework
- Planet sustainability
- Customer sustainability
- People sustainability
- Sustainable sourcing
- Investing responsibly

ZURICH

El Código de Conducta se ha publicado en inglés, chino (simplificado), chino (tradicional), francés, alemán, indonesio, italiano, japonés, polaco, portugués, español y turco.

En caso de incoherencias entre las diferentes versiones traducidas, prevalecerá la última versión en inglés. La versión más reciente puede encontrarse en el sitio web del Grupo: www.zurich.com.

Zurich Insurance Group | Group Compliance
Mythenquai 2, 8002 Zurich, Switzerland

