

Prólogo



Nuestro sector está experimentando una transformación fundamental. En este escenario de cambios Zurich debe mantenerse ágil para poder seguir siendo exitosa y exceder las expectativas de nuestros clientes y otros grupos de interés.

Aunque cambie nuestro negocio, nuestro compromiso con un comportamiento ético permanece intacto.

“

Como empleados de Zurich, todos somos responsables de aplicar nuestro Código de Conducta en todo lo que hacemos y ser responsables de nuestras acciones. De hecho, una de las afirmaciones centrales de nuestros nuevos valores es «cumplir nuestras promesas y defender lo correcto».

”

Además de nuestro propósito y nuestros valores, contamos con una «guía estrella» para comprender cómo podemos crecer en esta era de cambios, y a la vez asegurarnos de que todo lo que hagamos cumpla los estándares éticos, legales y profesionales más altos.

Gracias por tu compromiso de defender lo correcto y proteger nuestra reputación.

A handwritten signature in dark ink that reads "Mario Greco".

Mario Greco
Group Chief Executive Officer

Introducción

Objetivo

El Código de Conducta de Zurich nos ayuda a mantener nuestra reputación como marca de confianza, articulando las reglas clave de conducta que respetamos para asegurar que la conducción de nuestras actividades comerciales estén alineadas a los más altos estándares éticos, legales y profesionales. Tenemos que ganarnos la confianza de nuestros grupos de interés cada día mediante un comportamiento ético y responsable.

Pertinencia

Nuestro Código aplica a todos los empleados de Zurich, sus subsidiarias y filiales en todo el mundo¹. Independientemente de nuestra jerarquía, nuestras responsabilidades o nuestra ubicación en el mundo, todos debemos cooperar para asegurarnos que nuestro Código y las políticas relacionadas estén

presentes en nuestras actividades y decisiones diarias. Además, cualquier tercero que trabaje en nombre de Zurich, como son: los consultores, asesores, proveedores de servicios o agentes, deben cumplir con las disposiciones de nuestro Código, tal como se especifica en los acuerdos contractuales que se llevan a cabo con nosotros.

Deber de cumplir

Todos los empleados de Zurich deben leer, comprender y cumplir con lo dispuesto en este Código de Conducta. Dichas disposiciones son complementadas por otras políticas internas suplementarias; se hace referencia a algunas de ellas en estos documentos.

Educación y capacitación

Para ayudar a los empleados a que comprendan sus responsabilidades según nuestro Código y las demás políticas internas, todos los empleados reciben una capacitación introductoria sobre las reglas de ética y cumplimiento.

Renovación anual del conocimiento de los Zurich Basics (Annual Personal Awareness and Acknowledgment)

En Zurich, todos debemos informar que hemos leído los nuestro Código de Conducta, nuestro Código de Conducta, y que comprendemos y estamos de acuerdo con nuestro vínculo con las disposiciones que se encuentran en este Código y en el resto de nuestras políticas internas. Debemos proceder así en el momento de nuestra contratación y en lo sucesivo, anualmente.

Consecuencias del incumplimiento

El incumplimiento de alguna de las disposiciones de nuestro Código de Conducta por parte de un empleado podrá constituir motivo de aplicación de acciones disciplinarias, que podrán llegar a la terminación del contrato de empleo. El incumplimiento puede constituir también una violación de las leyes aplicables y podría resultar en sanciones civiles, penales e incluso prisión.

Ten en cuenta las siguientes normas



¹ Farmers excluido, ya que sigue los Farmers Code of Business Ethics

Reporte de inquietudes

Como empleados de Zurich debemos hablar sin reservas y reportar las conductas que creemos, de buena fe, violan este Código de Conducta. Zurich no tolerará la toma de represalias contra ningún empleado que reporte, de buena fe, sus inquietudes. Los reportes se pueden realizar personalmente o de forma anónima. Las llamadas y reportes son tratados con estricta confidencialidad.

Responsabilidades

Como empleados de Zurich somos responsables por nuestras propias conductas y acciones. En consecuencia, si creemos que nos han encargado una tarea que es ilegal, falta de ética o que viola nuestro Código o la política de Zurich, debemos reportar nuestras inquietudes.

Hacer lo correcto

Todas las normas de conducta aplicables de Zurich hacen referencia a las decisiones que tomamos todos los días y toda acción u objetivo comercial que persigamos debe ser coherente con ellas.



Al tener que tomar una decisión ética preguntamos:

¿Es lo correcto?

1

¿Es coherente con nuestro compromiso de honestidad, integridad y transparencia?

5

¿Es legal?

2

¿Respeto los derechos y la dignidad de nuestros empleados y de aquellos con los que nos relacionamos?

6

¿Cumple con nuestras políticas y estándares internos?

3

¿Está dentro de los intereses generales de la compañía a largo plazo?

10

¿Crea un conflicto de intereses entre mis intereses personales y los de la compañía?

8

¿Me sentiría cómodo si la decisión se hiciera pública?

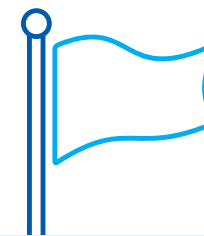
9

¿Quién más podría verse afectado por esta decisión (por ejemplo clientes, accionistas, empleados o el público en general)?

7

¿Está alineado con el valor de nuestra empresa: «Cumplir nuestras promesas y apoyar lo correcto»?

4



Applicable Group Policy

Group Policy:
Reporting of improper
Conduct and Concerns





Contenido

Cumplimiento y realización de negocios de forma justa	8
Empleo equitativo y espacio de trabajo libre de acoso	9
Salud, seguridad y medio ambiente	10
Protección de datos, seguridad y confidencialidad	11
Gestión de registros	12
Conflictos de intereses	13
Antisoborno, anticorrupción	14
Antimonopolio y competencia leal	15
Manejo de títulos de valores	16
Comunicación con audiencias externas	17
Protección de bienes, prevención de fraudes y delitos	18
Normas antilavado de dinero, lucha contra la financiación del terrorismo y sanciones económicas	19

Cumplimiento y realización de negocios de forma justa

Nos aseguramos de conocer los requisitos legales en todos los aspectos de nuestro negocio y de cumplirlos. Zurich tiene un compromiso inquebrantable de llevar a cabo sus negocios de forma leal y responsable.

Debemos cumplir con todas las leyes, normas y regulaciones aplicables a los países en los que Zurich opera y a nuestro lugar de trabajo, así como también con nuestras políticas internas. Además,

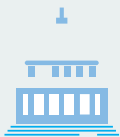
- No solo preguntamos si algo es legalmente admisible, sino también si es lo correcto
- Nos conducimos con honestidad, lealtad, dignidad e integridad en nuestro lugar de trabajo y siempre que actuemos en nombre de Zurich
- Respetamos la protección de los derechos humanos internacionales dentro de nuestro espacio de influencia y trabajaremos para asegurarnos de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos
- Reconocemos que el hecho de que otros hagan algo, no quiere decir que esté bien

Zurich se compromete además a la declaración franca, completa e inmediata al momento de comunicarse con reguladores, supervisores y gobierno.

Esto significa que tenemos una postura abierta, honesta y de cooperación hacia todas las investigaciones y exámenes reglamentarios que involucren a Zurich, por parte del gobierno.

Cuando el gobierno realiza una investigación o inspección, , tenemos especial cuidado en evitar la destrucción o alteración de toda información, en papel o digital, que sea pertinente a la investigación o examen.

¿Qué significa esto para mí?



Más allá de los requisitos legales, nos comprometemos a cumplir con los más elevados estándares profesionales y éticos.



Nuestro marco de decisiones éticas incluye preguntarnos si la decisión es legal, así como también qué otras partes podrían verse afectadas y si la decisión es coherente con nuestro compromiso de honestidad, integridad y transparencia.



Zurich mantiene una postura abierta y de cooperación con las investigaciones e inspecciones del gobierno. Cumplimos con todas las leyes aplicables, reglamentos y políticas internas.

Empleo equitativo y espacio de trabajo libre de acoso

Zurich mantiene un ambiente de respeto con todos los empleados y libre de todo tipo de discriminación y acoso. Estamos orgullosos de la diversidad de nuestro equipo de trabajo ya que contribuye a que Zurich sea un empleador de referencia.

Nuestros empleados son hombres y mujeres que juntos se esfuerzan para que Zurich sea la mejor aseguradora global. Valoramos su pasión e integridad y reconocemos que son la base de nuestra fortaleza. Por lo tanto, se espera que los empleados se traten también con respecto y dignidad entre ellos.

Zurich no tolera la discriminación ni el acoso en el lugar de trabajo, incluyendo la edad, discapacidad, etnia, nacionalidad de origen, género, raza, color, religión, estado civil, orientación sexual u otras diferencias. Estos principios aplican a todas las decisiones sobre el empleo incluyendo la contratación, capacitación, evaluación, promoción y remuneración.

Es importante que informes si has sido víctima o has presenciado algún tipo de discriminación, acoso o intimidación.

Zurich reconoce el derecho de sus empleados a la libre asociación y negociación colectiva. Todos los empleados tienen el derecho de formar y participar libremente de grupos para promover y proteger sus intereses de empleo.

Zurich no tolera ningún tipo de trabajo forzoso, de coacción o infantil.

Los principios antes mencionados se encuentran en concordancia con los principales estándares internacionales de empleo de la Organización Internacional del Trabajo.

¿Qué significa esto para mí?



“ Si le pido a Recursos Humanos que hable con mi jefe porque dice que el puesto de tecnologías de la información es una “tarea de hombres” ¿pondré en peligro mi trabajo?

No. Zurich no tolera que se tomen represalias por reportes realizados de buena fe. ”

“ Un compañero de trabajo hace chistes racistas regularmente y me siento incómodo al respecto. ¿Qué puedo hacer?

Pídale que no lo haga más, ya que Zurich prohíbe ese tipo de comportamientos. Si eso no funciona o si no te sientes cómodo diciéndoselo directamente, habla con tu line manager, o con Recursos Humanos o comunícate con la línea telefónica Zurich Ethics Line. ”

Salud, seguridad y medio ambiente

Zurich procura proveer a sus empleados un ambiente de trabajo seguro, saludable y de confianza.

Cumplimos con todos los requisitos de salud, seguridad y políticas ambientales, como:

- Mantener nuestra área de trabajo limpia, saludable y libre de peligros que puedan derivar en accidentes, emergencias, problemas de salud y riesgos de seguridad.
- Evitar todo comportamiento y acciones que puedan suponer un riesgo para tí o tus compañeros de trabajo.
- El informe y abordaje rápido de todo asunto, riesgo o peligro de seguridad o salud.

- La integración de consideraciones ambientales en toda nuestra compañía.
- La reducción de nuestro impacto ambiental directo o indirecto mediante la mejora continua del comportamiento medioambiental y social.

La protección ambiental es una parte integral hacia la creación de valores de sustentabilidad tanto para Zurich como para la sociedad.

Applicable Group Policies

Group Policy:
Environmental Policy

Zurich Risk Policy:
MR 5d – Business Continuity
Management Risk
Policy Manual

¿Qué significa esto para mí?



¿Qué puedo hacer para realizar mi trabajo de forma segura y responsable con el medio ambiente?

“ Asegúrate de conocer el programa de seguridad y el plan de evacuación de tu piso. ”

“ Prestar atención a los impactos medioambientales negativos y ayudar a reducirlos mediante, por ejemplo, la impresión en ambas caras de la hoja, apagar las luces e impresoras cuando dejas la oficina, clasificar la basura o reducir los viajes en avión y tren. ”

Protección de datos, seguridad y confidencialidad

La protección de datos y la seguridad de la información confidencial son una prioridad para Zurich. Tomamos las medidas apropiadas contra el procesamiento desautorizado o ilícito de datos que Zurich conserva y contra la pérdida, acceso, destrucción o daños accidentales.

Como empleado de Zurich se espera que:

- Protejas la información confidencial sobre Zurich, sus empleados, clientes, socios comerciales y otras partes interesadas, durante todo su ciclo de vida, desde que se crean hasta su eliminación segura
- Busca, procesa y comparte datos personales solo por motivos específicos, legítimos y necesarios y solo en la medida en que sea necesario
- Accede, utiliza y divulga información confidencial solo cuando sea necesario y estés autorizado por un propósito legítimo del negocio
- Respetas los derechos de privacidad y preferencias de las personas cuyos datos procesamos
- Consulta con el representante local de protección de datos, o con legales, antes de transferir datos al exterior a otros países (inclusive a otras entidades de Zurich)

- Asegúrate de que los datos personales y la información confidencial digital se encuentren protegidos con las medidas técnicas adecuadas al momento de su transmisión y almacenamiento
- Informa sobre incumplimientos en la seguridad a través de los canales de gestión adecuados lo antes posible

Se entiende como datos personales toda la información relacionada con una persona identificada o identificable (o entidad, cuando aplique localmente). Los datos personales en soporte digital o no, pueden corresponder a empleados, clientes o terceros e incluir información tal como nombre, domicilio, fecha de nacimiento, número de tarjeta de crédito o información similar. Cada jurisdicción podrá tener su propia definición de datos personales según la ley local.

La información confidencial podrá ser utilizada únicamente dentro de Zurich y se limita a las "necesidades comerciales", por ejemplo: información sobre pólizas de clientes o planes de negocios.

Applicable Group Policies

Group Policy:
Protection and Privacy
of Employee Data

Zurich Risk Policy:
MR 5g – Information
Risk Policy Manual

Zurich Risk Policy:
MR 6e – Media Relations
Risk Policy Manual

¿Qué significa esto para mí?



“ Me solicitaron que brinde una lista de nuestros clientes a otro departamento. ¿Es apropiado?

Tal vez no. Debes aclarar si la transferencia de información requerida es necesaria y sirve a un propósito específico, legítimo y necesario. Si no estás seguro consulta con a un superior y solicita autorización. ”



“ Me robaron mi ordenador portátil. ¿Qué debo hacer?

Debes informar inmediatamente al área de Risk Management local, Seguridad y tu line manager. ”

Gestión de registros

Las consideraciones comerciales, reporte financiero, legal e impositivo requieren que Zurich retenga y guarde registros completos y precisos.

Por lo tanto, es importante que:

- Registre todas las transacciones comerciales de forma completa y precisa
- Trabaje con datos financieros de forma apropiada, rápida y con el debido cuidado en cumplimiento con los principios contables de Zurich
- Conserva registros y datos, incluso los registros que se encuentran en papel, soporte digital y correos electrónicos el tiempo que la ley, norma o política lo requiera, a menos que Zurich informe que existe un aviso de preservación, lo que significa que se suspende la eliminación de todas o cierta categoría de documentos (por ejemplo porque existe un litigio en curso o una investigación inminente por parte del gobierno)
- Informa a tu line manager, departamento de legales, Compliance o a la línea telefónica Zurich Ethics Line sobre las órdenes de destrucción, si el período de conservación del documento aún no ha expirado
- Asegúrate de que los registros y datos estén disponibles y sean accesibles para personas autorizadas en el marco de tiempo requerido
- No alteres ni falsifiques información de ningún registro ni documento
- No realices acciones para inducir de manera fraudulenta, coaccionar, manipular o engañar, al momento de interactuar o comunicarte con clientes, proveedores, organismos del gobierno, reguladores, auditores u otros dentro o fuera de Zurich, ya que las alteraciones fraudulentas, correcciones o falsificaciones nunca pueden justificarse con un objetivo comercial

Applicable Group Policies

Group Policy:
Records Retention

Zurich Risk Policy:
MR 5g – Information
Risk Policy Manual

Zurich Risk Policy:
MR 5k – Fraud Risk
Policy Manual

¿Qué significa esto para mí?



¿Cómo sé qué documentos se consideran 'registros'?

Verifica con el contacto local de tu unidad de negocios para comprender qué es definido como un registro en tu jurisdicción, ya que no todos los documentos se consideran registros.



¿Cómo sé por cuánto tiempo debo mantener los registros?

A través de un inventario local de datos o un catálogo de registros, podrás conocer los períodos de conservación que aplican. Si no sabes cómo localizar el inventario de datos local, verifica con el propietario de los datos antes de tomar cualquier acción.



Conflictos de intereses

La reputación de Zurich depende de las acciones y la integridad de sus empleados. Es importante que todas las decisiones que tomen los empleados de Zurich se basen en los intereses de nuestra compañía y nuestros accionistas, y no en intereses personales.

Todos los días tomamos decisiones de negocios y podemos ocasionalmente enfrentarnos a un conflicto de intereses entre nuestros propios intereses y los de la compañía, al trabajar con clientes, corredores, agentes u otros.

Es indispensable que siempre mantengas tu objetividad y te asegures de que tu criterio no se vea comprometido por intereses propios o de tu familia.

Abstente de toda actividad si surge un conflicto de intereses.

Informa sobre conflictos de intereses a tu line manager y asegúrate de que estos se gestionen satisfactoriamente y/o se eliminen.

Obtén las autorizaciones pertinentes de tus superiores, antes de aceptar cualquier pedido por parte de un director, oficial, inversor o dueño de una compañía u organización que no sea Zurich.

Consulta a Compliance cuando tengas dudas.

Applicable Group Policies

Group Policy:
Conflicts of Interest
and External Engagements

Group Policy:
Employment of Relatives

¿Qué significa esto para mí?



“ Se está considerando poner a mi cuñada en un puesto de liderazgo en mi equipo. ¿Debemos informar sobre nuestra relación familiar?

” **Sí. La situación podría crear un conflicto de intereses en tu equipo. Zurich prohíbe el empleo de familiares donde uno de los miembros se encuentre bajo la supervisión directa de otro familiar.**

.....



“ Peter aceptó la designación para actuar en la junta de directores de una organización que no es Zurich y que brinda sus servicios a Zurich, pero no ha informado a Zurich que es miembro de la junta de directores de la otra compañía.

” **Esto parece un conflicto de intereses y podría poner en peligro la reputación de Zurich. Peter debe informar a sus superiores, quienes trabajarán con él para determinar el procedimiento a seguir.**

Antisoborno, anticorrupción

Zurich tiene como compromiso el comercio leal y responsable, y prohíbe todo tipo de soborno o corrupción y todo tipo de conducta comercial que pueda aparentar una influencia inadecuada.

Se espera que los empleados eviten toda conducta que pueda tener la apariencia de una influencia inadecuada y deben por lo tanto:

- Asegurarse de que todos los regalos, entretenimiento y otros beneficios, tanto que otorguen como que reciban, en relación a actividades comerciales, sean apropiados a las circunstancias y de moderado monto económico, frecuencia y cantidad.
- Nunca otorgar o recibir regalos, entretenimiento y otros beneficios que
 - Sean pagos en efectivo o equivalentes a efectivo
 - Estén destinados a dar la impresión de haber obtenido o realizado un negocio indebido, un beneficio propio o una acción gubernamental indebida.
 - Puedan causar un conflicto de intereses a cualquiera de las partes
- Asegurarse de que las contribuciones políticas, de caridad o similares, hechas por Zurich cumplan con las leyes aplicables y los requisitos de la política de Zurich, ya que no deben utilizarse o aparentar ser ilegales o indebidas.
- Asegurarse de que todos los pagos a terceros sean apropiados, estén respaldados por los fundamentos comerciales y se registren correctamente
- Asegurarse de que se actúe con la debida diligencia para con terceros antes de tomar compromisos, y durante el tiempo que dure la relación

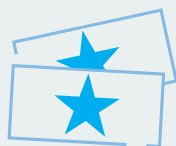
Applicable Group Policy

Group Policy:
Anti-Bribery/Anti-Corruption

¿Qué significa esto para mí?



Nunca uses regalos y entretenimiento o contribuciones de ningún tipo para influir de forma indebida sobre nuestros socios comerciales.



“ Un corredor me ofreció entradas para un evento deportivo local. ¿Puedo aceptarlas?

Probablemente. Si las entradas cumplen con la normativa de Zurich para aceptar regalos y si has obtenido la autorización necesaria, podrás aceptarlas. ”

Antimonopolio y competencia leal

En Zurich creemos firmemente que nuestros clientes, empleados, accionistas y comunidades están mejor atendidos en un mercado de seguros fuerte, competitivo y leal. De cada uno de nosotros depende la protección y preservación de la competencia leal ya que de este modo nos protegemos nosotros mismos y a nuestra compañía.

Zurich prohíbe la adopción de prácticas anticompetencia o comportamientos que sean ilegales o inconsistentes con el interés de bienestar de Zurich.

Todos los empleados de Zurich deben respetar a nuestros competidores y evitar adoptar prácticas o comportamientos que tengan como objetivo o resultado la eliminación o disminución de la competencia libre y leal.

Se prohíbe:

- Firmar contratos horizontales, acuerdos o actividades coordinadas con competidores actuales o posibles en el futuro. En especial no podrás coordinar con los competidores para:
 - Acordar precios, primas y elementos específicos al respecto
 - Limitar o restringir el tipo o cantidad de productos o servicios brindados

- Asignar mercados geográficamente o según los socios comerciales, clientes individuales o líneas de productos
- Firmar contratos o acuerdos verticales, con entidades que operen en diferentes niveles de la cadena de distribución, tales como agentes, distribuidores o proveedores, que tengan por objetivo o resultado buscar la eliminación o disminución de la competencia libre y leal, violando las leyes aplicables
- Abusar de una posición dominante en un mercado en particular
- Utilizar información confidencial de carácter competitivo perteneciente a Zurich o sus competidores sin autorización o hacer un uso indebido de su propiedad intelectual

Applicable Group Policy

Group Policy:
Antitrust and Competition

¿Qué significa esto para mí?



Soy miembro de una Asociación Comercial de Seguros. Muchos de los miembros han estado en la industria de los seguros durante años y en conferencias a menudo se habla sobre las tendencias de la industria, intercambiamos rumores, etc. ¿Constituye esto un problema?



No, siempre y cuando seas consciente de las normas antimonopolio y que no se aborden temas como precios, primas, contratos, territorios y otro tipo de información de carácter competitivo. Si temas como estos son discutidos, debes pedirle al grupo que abandone el tema o retirarte de dichas conversaciones de inmediato si no se detienen.

Mantente alejado de espacios donde pueda parecer que se abordan temas sobre precios, conspiración, etc. e imagínate siempre lo que puede pensar, o reportar, una tercera parte que te esté escuchando.

No coordines acciones con nuestros competidores, sino más bien toma decisiones de forma independiente.

Si tiene dudas busca asesoramiento del Departamento Legal o de Compliance antes de actuar.



Manejo de títulos de valores

Zurich cree en la integridad y transparencia de los mercados financieros y por lo tanto se compromete a asegurar que la información adquirida en el trabajo no sea utilizada con el fin de obtener ganancias personales de forma indebida.

Zurich espera que cada empleado proteja la información interna que posea y no la utilice de forma indebida para realizar inversiones propias o de otras personas.

Siempre recuerda lo siguiente:

- No inviertas en títulos de valores de Zurich ni de otras compañías (directamente ni mediante otras personas) mientras tengas acceso a información interna sobre la compañía.
- No brindes consejos o realices recomendaciones sobre títulos de valores mientras tengas información interna.
- Ten en mente que antes de invertir en títulos de valores de Zurich debes tener particular cuidado y conseguir todas las autorizaciones necesarias.
- Las inversiones incluyen todo tipo de compra, venta, tenencia, pacto o acuerdo de compra o venta de cualquier tipo de títulos de valores o intereses en los mismos, incluso si se realizara fuera del mercado.
- Los títulos de valores incluyen a todos los instrumentos públicos financieros que coticen en bolsa como por ejemplo las acciones, bonos ADR, debentures u otros valores o instrumentos financieros cuyo precio dependa de ellos físicamente, inclusive opciones y derivados.
- Se entiende por información interna toda información material no pública que pueda ser sensible a los precios, por ejemplo el precio de un título.
- Es inapropiado, en todos los casos, emitir señales falsas o engañosas que puedan influir en el comportamiento del mercado (a saber: "manipulación del mercado")

Applicable Group Policies

Group Policy:
Dealing in Securities

Zurich Risk Policy:
MR 5g – Information Risk
Policy Manual

Zurich Risk Policy:
MR 5l – Investment
Operations Risk
Policy Manual

Zurich Risk Policy:
MR 6a – M&A Risk
Policy Manual

¿Qué significa esto para mí?



“ ¿Cómo sé cuándo se trata de “información interna”?

La información interna corresponde a hechos, información o conocimientos que no se han hecho públicos aún y que de ser publicados podrían influir o tener un efecto importante en el precio de los valores. Sophia sabe que Zurich se encuentra realizando negociaciones para adquirir una compañía X. Se lo menciona a un amigo que no pertenece a Zurich y lo alienta a comprar acciones de la compañía X. De este modo ella puede ser culpable de hacer uso de información interna (“difundir información confidencial”) que no solo viola la política de Zurich contra la divulgación de información interna a personas que no estén autorizadas sino que también compromete la reputación de Zurich. ”



“ Tengo un amigo que es operador de negocios ¿Puedo darle una ventaja y brindarle las cifras de Zurich antes de que se anuncien públicamente?

No. Usted no puede, bajo ninguna circunstancia, divulgar información sobre los resultados financieros de Zurich en ningún momento previo a que se anuncien públicamente. ”

Comunicación con audiencias externas

La reputación y la imagen comercial constituyen bienes cruciales para Zurich.

La comunicación precisa y directa con nuestros grupos de interés nos ayuda a gestionar satisfactoriamente tanto nuestra reputación como nuestra imagen comercial. Debes abstenerte de realizar comentarios sobre toda especulación o rumor sobre Zurich o cualquiera de sus áreas y no menospreciar a nuestra competencia.

Dirige siempre las solicitudes de información sobre Zurich por parte de personas externas a las personas adecuadas para gestionar la solicitud acorde a las normativas locales. Existen reglas especiales para responder a consultas de determinadas audiencias externas.

Como empleado de Zurich, debes:

- Enviar toda solicitud de información por parte de los medios al área local de Relaciones con la Prensa, al vocero local o al departamento de Relaciones con la Prensa del Grupo.

- Dirigir todas las consultas por parte de inversores, analistas o accionistas al Departamento de Relaciones con Inversores y agencia de calificación
- Remitir todas las consultas por parte de reguladores a su Departamento de Legales y de Compliance o al Departamento de Asuntos Regulatorios locales según corresponda

Ten en cuenta que publicar información en sitios de redes sociales como Facebook y LinkedIn se considera comunicación con audiencias externas, y por consiguiente, aplican las mismas reglas. Como empleado puedes participar en las redes sociales, sin embargo recuerda hablar en tu nombre y compartir tus opiniones personales – que pueden ser privadas o relacionadas al trabajo – y deja en claro que dichas opiniones son tuyas propias y que pueden diferir de la postura de Zurich.

Asegúrate de que tu actividad en las redes sociales no se perciba como declaraciones oficiales de Zurich.

Applicable Group Policies and Guidelines

Zurich Risk Policy:
MR 5g – Information Risk
Policy Manual

Zurich Risk Policy:
MR 6e – Media Relations
Risk Policy Manual

Social Media Guidelines

¿Qué significa esto para mí?



“ No hables en representación de Zurich a menos que cuentes con el permiso de un vocero – remite las solicitudes de información al departamento adecuado

..... Evita discutir acerca de los competidores de Zurich

..... En las redes sociales ten en cuenta que tu relación laboral con Zurich puede ser conocida y toma los recaudos necesarios para garantizar que las opiniones que expresas sean consideradas tuyas y no la perspectiva de Zurich

..... Consulta los lineamientos de Redes Sociales para comprender cómo proteger la reputación de Zurich en Internet

..... Contáctate con social.media@zurich.com si tienes consultas sobre el uso de las redes sociales a título profesional o personal. ”

Protección de bienes, prevención de fraudes y delitos

La protección de los bienes y prevención de fraudes y delitos son clave para la construcción y mantenimiento de los valores y la confianza que nuestros grupos de interés tienen en Zurich.

El uso indebido de los bienes de Zurich o de bienes que nos fueron encomendados provocaría un impacto negativo en nuestra reputación e intereses. Por lo tanto debes:

- Tomar precauciones para salvaguardar y proteger los bienes de Zurich
- Utilizar los bienes y recursos solo por motivos comerciales y no para lograr ganancias personales o profesionales o con fines inapropiados o ilícitos
- Evitar el uso indebido o sin autorización, la divulgación del nombre, logo, marca de servicio, marca registrada, secretos comerciales, documentos confidenciales, patentes o derechos de autor de Zurich
- No utilizar indebidamente tu posición con fines fraudulentos o ilegales
- No apropiarte indebidamente u ocultar, desviar u obtener dinero, bienes, datos, información o servicios ilegalmente
- No tergiversar o falsificar información

Applicable Group Policies

Zurich Risk Policy:
MR 6k – Brand Protection
Risk Policy Manual

Zurich Risk Policy:
MR 5g – Information Risk
Policy Manual

Zurich Risk Policy:
MR 5k – Fraud Risk
Policy Manual

¿Qué significa esto para mí?



“ He realizado copias de softwares de programas de Zurich para uso propio en mi hogar y vendí copias a algunos amigos. ¿Es apropiado?

No. El uso de suministros de la compañía para otros intereses comerciales es inaceptable. ”

Normas antilavado de dinero, lucha contra la financiación del terrorismo y sanciones económicas

Como compañía centrada en el cliente, Zurich quiere conocer a sus clientes y otras partes relevantes informadas en sus pólizas.

Trabajamos arduamente para cumplir con sus necesidades pero no nos involucramos en transacciones que pudieran ser ilegales o comprometer nuestros valores.

Zurich está comprometido en la lucha internacional contra el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, y exige que se cumpla con todas las sanciones económicas y comerciales aplicables. Esto significa que como empleado de Zurich, debes:

- Establecer la identidad de los clientes y determinar el origen de los fondos que ingresan a Zurich
- No involucrarte en negocios con ninguna persona que intente utilizar los productos y servicios de Zurich para fines ilegales, tales como el lavado de fondos derivados de fuentes ilegítimas o facilitar el financiamiento del terrorismo
- Conocer las leyes y regulaciones que prohíben o restringen hacer negocios con ciertos países, entidades o personas
- Conocer los reglamentos a los que estás sujeto según tu nacionalidad (por ejemplo las normas de U.S. OFAC para estadounidenses en el mundo) y buscar asesoramiento de Legales y Compliance sobre los mismos
- Ponte en contacto con el responsable local de Compliance en caso que tenga dudas o desconfianza respecto de un socio comercial o transacción

Applicable Group Policies

Group Policy:
Anti-money Laundering and
Counter-terrorist Financing

Group Policy:
Trade & Economic Sanctions

¿Qué significa esto para mí?



“ Regina, de servicio al cliente, recibe una solicitud por parte de un cliente para terminar su contrato de seguro de vida solo tres meses después del cobro de la prima total. Cuando el cliente especifica que al pago debe realizar a nombre de una tercera persona, ella duda sobre si puede proceder o no. ¿Qué debe hacer Regina?

Debe consultar con su line manager y ponerse en contacto con Compliance. ”



“ Lisa, una suscriptora, se encuentra al teléfono con uno de los corredores: “Mira, \$300.000 sería una cuenta muy atractiva y apreciamos su esfuerzo. Pero debes explicarle al cliente que sin la información sobre “conocimiento del cliente”, obligatoria por ley, no podemos aceptar el negocio”.

Lisa tiene razón en decirle eso al corredor, incluso cuando esto podría significar que el corredor realice el negocio con otra compañía. ”

El Código de Conducta se publica en inglés, chino (simplificado), chino (tradicional), francés, alemán, indonesio, italiano, japonés, malayo, portugués, ruso, español y turco.

En caso de inconsistencias en la traducción prevalecerá la versión más actual en inglés. Puede encontrar la última versión en nuestra página de Internet: www.zurich.com.



ClimatePartner[®]
climate neutral

Print | ID: 53232-1503-1014

Este documento está impreso en papel PlanoJet. Planojet es un papel sin recubrimiento, sin madera, certificado de forma independiente según las reglas del Consejo de Administración Forestal (FSC). Se fabrica en una papelera certificada según los estándares medioambientales ISO14001 y Ecolabel de la UE. La papelera usa pulpa de celulosa blanqueada mediante un proceso sin cloro elemental (ECF).

Zurich Insurance Group
Group Compliance
Mythenquai 2
8002 Zurich
Switzerland

52353-1505 Español
©Zurich

173004602 (04/18) TCL

