



# We care.

Nuestro Código de  
Conducta del Grupo



# Prólogo



Estimados compañeros:

Como aseguradora, tenemos una responsabilidad crucial con nuestros clientes y la sociedad. Con un comportamiento ético y responsable, y defendiendo lo correcto, demostramos a nuestros clientes, a nosotros mismos y a todos nuestros grupos de interés que nos preocupamos y merecemos su confianza, algo fundamental para nuestro éxito a largo plazo.

Nuestro sector está experimentando una transformación fundamental. En este entorno cambiante, Zurich está subiendo el listón para seguir triunfando en los mercados y superar las expectativas de nuestros clientes y otros grupos de interés. Aunque nuestro negocio está cambiando, nuestro compromiso con un comportamiento ético permanece intacto.

En Zurich, nos comprometemos a fomentar una cultura de pertenencia y responsabilidad. Todos somos responsables de aplicar nuestro Código de conducta en todo lo que hacemos y de asumir la responsabilidad por nuestras acciones. Si bien es posible que el Código no abarque todas las situaciones a las que podríamos enfrentarnos, en conjunto con nuestro propósito y nuestros valores, es una «estrella guía» que nos orienta para estar seguros de que todo lo que hagamos cumpla con los más altos estándares éticos, legales y profesionales.

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

**Mario Greco**  
Chief Executive Officer del Grupo

Mira el video en línea >

# Índice

## Prólogo Índice

2  
3

### Nos importa hacer lo que es correcto 4

Guiarnos por nuestro propósito y nuestros valores	5
Actuar con integridad	6
Decir lo que pensamos	8
Cumplimiento de este Código	9

### Nos importan nuestros compañeros 10

Tratarnos de manera justa y comprensiva	11
Fomentar un entorno diverso e inclusivo	12
Predicar con el ejemplo	13
Ofrecer un espacio de trabajo saludable y seguro	14

### Nos importan nuestros clientes 15

Enfoque en el cliente	16
Garantizar una conducta adecuada de cara al cliente	17
Respetar la privacidad de los datos y salvaguardar la información confidencial	18
Desplegar la inteligencia artificial de forma responsable	19

### Nos importa la integridad empresarial 20

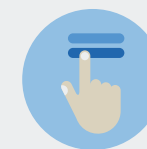
Prevenimos el delito financiero	21
• Lucha contra el soborno y la corrupción	21
• Lucha contra el lavado de dinero y la financiación del terrorismo, y cumplimiento fiscal de los clientes	22
• Sanciones comerciales y económicas	23
Promover los mercados libres y justos	24
• Antimonopolio y competencia leal	24
• Negociación con títulos valores	25
Respetar los derechos humanos	26

### Nos importa nuestra empresa 27

Conservar y gestionar los registros de la empresa	28
Revelar conflictos de intereses y compromisos externos	29
Proteger nuestros activos y prevenir fraudes y delitos	30
Comunicación con terceras partes	31

### Nos importa nuestro futuro 32

Salvaguardar el futuro de nuestra empresa y de la sociedad	33
--	----



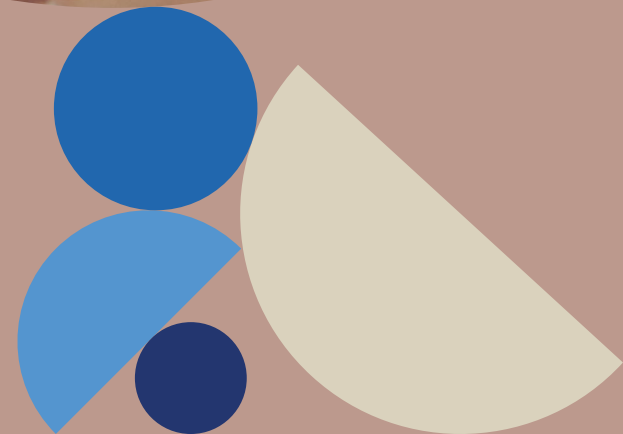
#### Contenido clicable

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

# Nos importa hacer lo que es correcto

... porque vivir de acuerdo con nuestros valores, tomar decisiones éticas y alzar la voz cuando vemos algo que no parece correcto es crucial para que mantengamos la confianza entre nosotros, nuestros clientes, inversionistas, reguladores y la sociedad.

[Mira el video en línea](#) >





## Guiarnos por nuestro propósito y nuestros valores

Nuestro propósito y nuestros valores guían las acciones que emprendemos a nivel individual y como empresa. Como nuestro mundo cambia a un ritmo sin precedentes, es cada vez más importante mantener una visión clara de lo que representamos y de la razón por la que trabajamos en este mercado.

Tenemos la ambición de ser una de las empresas más responsables y de mayor impacto del mundo, y solo podemos lograrlo si nos guiamos por nuestro propósito y nuestros valores todos los días.



### Nuestro propósito

Nuestro mundo necesita acciones, no solo palabras. Estamos en el negocio para que construyamos con nuestros clientes un futuro brillante con productos y servicios sustentables.

Al impulsar la prevención proactiva y al proteger a nuestros clientes, los empoderamos con libertad de elección para explorar lo que viene a continuación en sus vidas y sus negocios mientras, a su vez, tienen la tranquilidad de que si nos necesitan, estamos aquí para ayudarlos.

Nuestro propósito y nuestros valores definen claramente nuestro trabajo y son la base de nuestra estrategia.

La esencia de nuestro negocio son las relaciones con los clientes y el éxito de nuestra estrategia reside en poder complacer a nuestros clientes con experiencias que sean exclusivas de Zurich en cualquier punto de contacto.



### Nuestros valores

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



#### Más información:

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

\* Enlace interno

## Actuar 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 sirven como referencia para las decisiones que tomamos a diario. Nuestras acciones y los objetivos comerciales deben estar alineados con estas normas.

Cumplimos todas las leyes, normas y regulaciones de los países en los cuales opera Zurich así como todas nuestras políticas internas. Comprendemos y manejamos los desafíos que puedan surgir en nuestro trabajo cotidiano. Si no tenemos certeza sobre alguno de los temas abarcados en este Código, consultamos a nuestro Manager. Las funciones de Legal y Compliance están a disposición para ayudar y asesorar.

Pero hacer lo correcto no solo significa seguir las normas, sino también usar nuestro mejor criterio. No todas las situaciones tienen una pauta específica que respalde nuestras acciones, ni tampoco puede este Código abordar todas las decisiones y los posibles dilemas a los que podríamos enfrentarnos.

Es por eso que, en todas nuestras decisiones, nos guiamos no solo según las pautas internas, leyes y normativas aplicables, sino también por lo que es correcto hacer.



Si no tienes certeza de lo que debes hacer cuando te enfrentes a una decisión, hazte las siguientes preguntas:



## ¿Es legal?

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



## ¿Es lo correcto?

Considera si la decisión refleja los estándares de conducta articulados en este Código y en nuestros estándares y políticas internos, así como nuestro propósito y nuestros valores. Pregúntate no solo si puedes hacer algo, sino también si debes hacerlo.



## ¿Es en interés de nuestra empresa y los grupos de interés?

Evalúa si la decisión respeta nuestro compromiso con nuestros clientes, los derechos de nuestros compañeros y otras personas con las que trabajamos y si es en interés de la empresa a largo plazo. Pregúntate si la decisión representa un conflicto entre tus intereses personales y los de la empresa o los de nuestros clientes.



## ¿Refleja nuestra marca y lo que representa Zurich?

Piensa si te sentirías a gusto si la decisión se hiciera pública y si podría dañar nuestra reputación o disminuir la confianza en nosotros, o tener un impacto negativo en otros (por ejemplo, clientes, accionistas, compañeros o el público en general).



Todos somos responsables de nuestra propia conducta y nuestras acciones, y cada uno de nosotros juega su papel a la hora de guiarnos por nuestros valores y este Código. En consecuencia, si creemos que nos han encargado una tarea ilegal, poco ética o que viola este Código o cualquier política de Zurich, debemos reportar nuestras inquietudes. Los Managers tienen la responsabilidad adicional de liderar con el ejemplo y establecer expectativas claras sobre los estándares de conducta que deben cumplir todos los empleados.

Además, Zurich está comprometida en proporcionar información de forma franca, completa y rápida cuando se comunica con las autoridades reguladoras, los supervisores y la Administración. Esto significa que estamos abiertos, somos honestos y cooperamos con las investigaciones gubernamentales o las inspecciones legales a las que sometan a Zurich, así como con las investigaciones internas, conforme a las leyes y obligaciones aplicables (p. ej. obligaciones de confidencialidad).

Si la respuesta a alguna de estas preguntas es «No», o si tienes dudas, debes tomarte un tiempo, reconsiderar el asunto y consultar a tu Manager o a las funciones de Legal o Compliance.

En el caso de una investigación gubernamental, interna o una inspección administrativa, tenemos especial cuidado en conservar toda la información, en papel o digital, que sea pertinente a la investigación o inspección.



# Decir lo que pensamos

Hacer lo correcto y expresar lo que pensamos nos ayuda a proteger a Zurich, nuestra integridad y nuestra reputación.

Zurich está comprometida con una cultura de decir lo que pensamos, en la que los empleados experimentan un entorno de trabajo inclusivo, donde todos puedan dar sus opiniones y hacer preguntas, pero también donde todos se sientan seguros y entiendan cómo reportar Inquietudes sobre integridad.

## 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. Animamos a todos a comunicar directa y abiertamente con nuestros colegas y People Managers sobre cualquier problema o duda que puedan tener.

Como People Managers, buscamos activamente la opinión de los miembros de nuestro equipo y creamos un entorno en el que se sientan cómodos para expresarse.

Los People Managers son el primer punto de contacto en caso de problemas o preguntas relacionadas con nuestros puestos o condiciones de trabajo, pero también podemos pedir orientación a Recursos Humanos. En caso de un problema relacionado con el rendimiento, un conflicto interpersonal, un reto relacionado con la carga de trabajo, una cuestión de compensación u otra cuestión similar, Recursos Humanos puede proporcionar el apoyo y los recursos necesarios para ayudarnos a enfrentar estas situaciones.

## Reportamos las Inquietudes sobre integridad

Cuando creemos de buena fe que se ha dado una conducta ilegal, fraudulenta, inadecuada o no ética («Inquietudes sobre integridad»), presunta o real, lo reportamos de inmediato. Existen varios canales para reportar nuestras Inquietudes sobre integridad, como Recursos Humanos, Compliance o Legal.

También se puede usar la Zurich Ethics Line para reportar inquietudes por teléfono o en línea mediante un formulario web. Las denuncias hechas a 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 y solo lo necesario, y porque Zurich no tolera las represalias (véase más abajo).

Al reportar una Inquietud sobre integridad, se nos anima a facilitar la máxima información posible. Esto es especialmente importante cuando se presenta una denuncia de forma anónima, ya que la omisión de detalles puede obstaculizar los esfuerzos para investigar eficazmente los problemas planteados.

No se tolerará el suministro deliberado o consciente de información falsa o engañosa al comunicar una Inquietud sobre integridad o en el transcurso de una investigación, lo cual puede dar lugar a medidas disciplinarias. Sin embargo, no es necesario tener pruebas o estar seguro de algo para reportar Inquietudes sobre integridad. Solo tenemos que reportar y facilitar información de buena fe; en otras palabras, con motivos razonables para creer que la información notificada era cierta en el momento de notificarla.

Un comité compuesto por representantes de Recursos Humanos, Compliance y Legal revisa todas las Inquietudes sobre integridad.

Si la revisión de una Inquietud sobre integridad da lugar a la determinación de un comportamiento indebido, se tomarán las medidas correctoras oportunas. 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 cero tolerancia a las represalias

Zurich trata confidencialmente todas las denuncias relativas a Inquietudes sobre integridad según un estricto principio de «saber solo lo necesario», incluyendo la identidad de la persona que hace la denuncia, así como la del denunciado y la de otras personas que formen parte de una investigación.

Zurich no tolera represalias, incluyendo amenazas e intentos de amenaza, contra ningún empleado u otra persona que informe de buena fe una Inquietud sobre integridad.

La protección contra las represalias también se extiende a quienes brindan asistencia en la investigación o proporcionan información o evidencias en el curso de la 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



## Cumplimiento de este Código

Este Código expone nuestro propósito y nuestros valores y los estándares de conducta mínimos que se esperan de nosotros.

Todos debemos leer, comprender y cumplir con las disposiciones establecidas en él. Este Código se complementa con otras políticas internas. En este documento se hace referencia a algunas de ellas.



### Aplicabilidad

Nuestro Código se aplica a todos los colaboradores, empleados y directivos de Zurich y a sus subsidiarias en todo el mundo, incluyendo a miembros de la junta directiva. Independientemente de nuestro rol, nuestras responsabilidades o nuestra ubicación en el mundo, todos debemos aplicar nuestro Código y las políticas relacionadas en nuestras actividades y decisiones diarias. Nos empeñamos en trabajar con entidades externas que comparten nuestros valores, como consultores, asesores, proveedores y agentes; y esperamos que nuestros socios comerciales respeten el espíritu de nuestro Código y adopten altos estándares de conducta en los negocios.



### Comprensión y confirmación anual (Annual Personal Awareness and Acknowledgment, APAA)

Todos en Zurich estamos obligados a completar anualmente la capacitación sobre nuestro Código y a confirmar que hemos leído nuestro Código, y que entendemos y aceptamos regirnos por las disposiciones contenidas en nuestro Código y en el resto de nuestras políticas internas. Debemos proceder así en el momento de nuestra contratación y en lo sucesivo, anualmente.



### El cumplimiento del Código es importante para todos nosotros

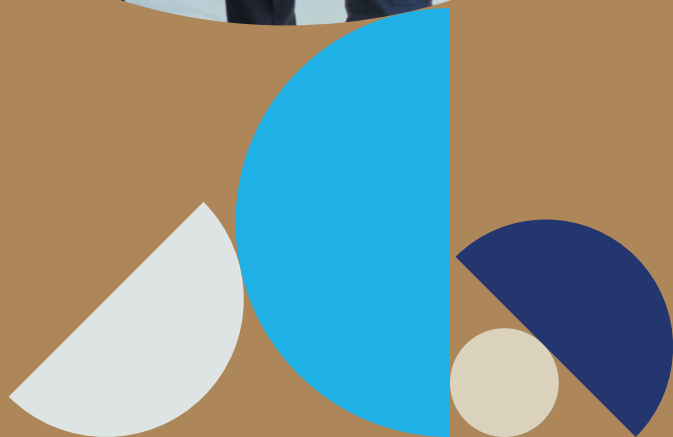
El incumplimiento de alguna de las disposiciones de nuestro Código de conducta podrá constituir motivo de aplicación de acciones disciplinarias, que podrán llegar a la terminación del contrato de empleo. El incumplimiento de nuestro Código puede constituir también una violación de las leyes aplicables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



# 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 desarrollemos todo nuestro potencial.

[Mira el video en línea](#) >



## Tratarnos de manera justa y comprensiva

Combinando nuestro alcance global con los servicios y la experiencia locales, ayudamos a nuestros clientes a proteger a las personas, los lugares y los bienes que más les importan. Para cumplir nuestra estrategia necesitamos lo mejor de todos los empleados en Zurich, y nuestra gente es el núcleo de lo que representamos. Nos comprometemos con la creación de un futuro mejor.

Nuestra pasión, integridad personal y el compromiso son factores fundamentales para el éxito compartido de nuestra empresa y eso nos ayuda a lograr nuestra estrategia y cumplir con nuestro propósito.

El respeto mutuo y la comprensión de los puntos de vista de las demás personas son esenciales para generar confianza y trabajar como un equipo, pues vivimos y trabajamos para lograr nuestra aspiración de Sostenibilidad del Personal. Nos tratamos con imparcialidad y transparencia y apreciamos que todos hagan una contribución valiosa.

Zurich no tolera el acoso, la discriminación ni la intimidación en el lugar de trabajo, ya sea por motivos de identidad y expresión personal (p. ej., raza, etnia, color, sexo, género, identidad o expresión de género, orientación sexual), origen (p. ej. origen nacional o social), creencias y opiniones (p. ej., religión o creencias religiosas, opinión política), circunstancias de vida (p. ej., edad, discapacidad, estado civil, embarazo, responsabilidad como cuidador, condición de veterano), salud

y características físicas (p. ej., estado de salud pasado o actual, características físicas o genéticas) o cualquier otra característica relevante protegida por la ley aplicable. Esto se aplica independientemente de las tareas o de la posición de una persona dentro de Zurich.

Estos principios se aplican a todo el ciclo de vida del empleado, como la contratación, las asignaciones, la capacitación, el desarrollo, la promoción, la retribución, la gestión del rendimiento y el cese. También se aplican a la colaboración entre colegas y al comportamiento general hacia los empleados.

Zurich se esfuerza por mantener un entorno libre de toda forma de discriminación y acoso. Alentamos a todos los empleados a comunicarse con su Manager o Recursos Humanos con respecto a cualquier caso de acoso, discriminación o intimidación. También podemos usar Zurich Ethics Line para reportar inquietudes sobre Integridad.



### ¿Qué significa esto para mí?

Tenemos la responsabilidad de crear un entorno libre de discriminación y acoso y nos pronunciamos en contra de cualquier comportamiento contrario a esto.

### Más información:

- Our People
- Zurich Ethics Line





## Fomentar un entorno diverso e inclusivo

Estamos orgullosos de la diversidad de nuestra gente, ya que es parte de Zurich como empleador preferido. 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 construir un lugar de trabajo inclusivo que permita a todas las personas alcanzar su máximo potencial. Nos comprometemos firmemente a cumplir y mejorar nuestras políticas, prácticas y formas de trabajar para apoyar estos esfuerzos.

Asumimos la diversidad y la inclusión porque la diversidad de perspectivas impulsa la innovación y contribuye al éxito de nuestra organización. Nuestro objetivo es crear un lugar de trabajo en el que todas las personas podamos prosperar y sentirnos escuchadas, para aprovechar nuestras variadas experiencias, capacidades y perspectivas.

Nos comprometemos con la igualdad de oportunidades para todo el personal y todas las personas que buscan empleo en Zurich.

A medida que el mundo cambia y la tecnología evoluciona, potenciamos a nuestros empleados para que prosperen personalmente, dándoles la oportunidad de adquirir nuevas competencias y actualizar las existentes. Ayudamos a los empleados a dar forma a sus habilidades mediante oportunidades de desarrollo y traslados dentro de nuestra organización a áreas en las que pueden aportar más valor y aprender. Nos enorgullece enormemente contratar internamente y nuestro objetivo es mantener un alto nivel de contrataciones internas.

Zurich reconoce el derecho de sus empleados a la libertad de asociación y negociación colectiva, así como de formar grupos para la promoción y protección de sus intereses como empleados o unirse libremente a ellos.



### ¿Qué significa esto para mí?

Nos esforzamos para mantener un entorno laboral positivo en el que nuestras perspectivas sean diversas, nuestros comportamientos sean inclusivos y nuestra gente tenga un sentimiento de pertenencia. Si creemos que determinados comportamientos violan nuestros valores, alzamos la voz y, en caso necesario, reportamos a nuestro Manager o a Recursos Humanos. Si experimentas o sospechas de una conducta no ética o ilegal, también puedes usar la Zurich Ethics Line.

### Más información:

- Our People

## Predicar con el ejemplo

Todos aspiramos a trabajar bajo la dirección de personas que realmente valoren nuestros aportes. Por eso, cuando nos dirigimos a otras personas, las tratamos con respeto y dignidad, reconocemos sus contribuciones, buscamos activamente y tenemos en cuenta sus comentarios e ideas, y somos ejemplo de integridad.

Los Managers tienen la responsabilidad especial de mantener y demostrar nuestro compromiso con la conducta ética, y de mantener un entorno de trabajo positivo que sea inclusivo e inspire empoderamiento y responsabilidad en todos nosotros.



### ¿Qué significa esto para mí?

En Zurich valoramos y recompensamos el rendimiento excepcional, pero sobre todas las cosas, nos comprometemos a que todas las conductas sean éticas. Como Manager, debes dejar claro a los miembros de tu equipo que ninguna actividad comercial ni ningún beneficio a corto plazo valen la pena si se pone en riesgo la reputación o el compromiso de Zurich de hacer lo correcto. Aunque nos enfrentemos a objetivos ambiciosos o plazos ajustados, siempre debemos actuar con integridad.

Se espera que todos los Managers cumplan lo siguiente:



#### Ser modelos a seguir

En nuestro rol de Managers debemos predicar con el ejemplo y defender el compromiso de Zurich de hacer lo correcto en todo lo que decimos y hacemos. Sabemos que mediante nuestras decisiones y la forma en que manejamos las situaciones éticas creamos una cultura para nuestro equipo.



#### Comunicar expectativas

Informamos a los miembros del equipo sobre sus responsabilidades y dejamos claro que esperamos que siempre respeten este Código y que la ética sea la base de todas sus decisiones.



#### Fomentar un diálogo abierto y honesto

Buscamos de manera activa el aporte de los miembros de nuestro equipo y les damos la oportunidad de brindar feedback y comunicar lo que piensan. Creamos un entorno en donde todos los miembros del equipo pueden compartir sus opiniones, reportar problemas y pedir ayuda con total comodidad.



#### Tratar los problemas con respeto

Escuchamos detenidamente cuando se plantea una inquietud, incluyendo una Inquietud sobre integridad, y la tomamos en serio. Pedimos ayuda a Recursos Humanos sobre cuestiones o preguntas relacionadas con el trabajo o las condiciones laborales de los miembros de nuestro equipo. Transmitimos cualquier asunto que pueda alcanzar el nivel de una Inquietud sobre Integridad a Recursos Humanos, Compliance o Legal lo antes posible, pero a más tardar tres días laborables después de su recepción, no llevamos a cabo investigaciones por nuestra cuenta y tratamos las Inquietudes sobre integridad, al igual que cualquier investigación, de forma confidencial de acuerdo con las políticas y los procedimientos de Zurich para reportar Inquietudes sobre integridad. Hacemos hincapié en la política de no represalias de Zurich para dejar claro a los miembros del equipo y a las demás personas que no se tolerarán las represalias.



#### Pedir asesoramiento

Si alguna vez tenemos dudas sobre la forma correcta de actuar ante una situación o dilema ético, pedimos consejo a nuestro Manager, Recursos Humanos, Compliance o Legal.

## Ofrecer un espacio de trabajo saludable y seguro

Nos esforzamos por brindar un entorno laboral seguro y sano para todos los empleados.

Fomentamos un entorno de trabajo positivo en el que las personas se sientan comprometidas, motivadas y apoyadas para dar lo mejor de sí mismas. Nuestro objetivo es crear condiciones de trabajo que permitan a los empleados prosperar y rendir de forma sostenible a largo plazo.

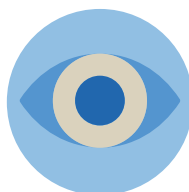
Cumplimos todas las leyes, políticas y requisitos vigentes sobre salud y seguridad, como:



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



Evitar cualquier conducta o acción que pueda significar un riesgo para usted o sus colegas.



Abordar y reportar rápidamente cualquier problema, riesgo o peligro que concierna a la salud o seguridad.



### ¿Qué significa esto para mí?

Asume la responsabilidad personal 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 edificio de oficinas y tu piso.

Reporta si notas riesgos, peligros o comportamientos que puedan comprometer tu salud, seguridad o bienestar, o los de otros.

Aprovecha los recursos disponibles para fomentar 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 el motivo por el que estamos en el negocio. Desde que se fundó Zurich en 1872, nuestra misión es poner sus necesidades en el centro de lo que hacemos y brindarles protección para los bienes y las personas que valoran.

Mira el video en línea >



## Enfoque en el cliente

Zurich se fundó en 1872 y es desde hace mucho tiempo una empresa estable y confiable en un mundo inestable, con dedicación y una historia arraigada en el uso de nuestra experiencia para ayudar a proteger nuestra sociedad y a las personas.

Nuestro propósito es que construyamos juntos un futuro brillante con nuestros clientes en todo el mundo. Nuestros clientes van desde particulares, pequeñas, medianas y grandes empresas hasta corporaciones multinacionales. Nos esforzamos por lograr que se sientan seguros de que están haciendo lo mejor para protegerse a ellos mismos, sus familias, sus negocios y nuestro mundo. Además, deben tener la tranquilidad de que contribuyen a negocios y prácticas sostenibles.

Nos empeñamos en convertirnos en la opción sostenible para nuestros clientes, porque comprendemos que nuestro rol como aseguradora es ayudarlos a estar protegidos ahora y fomentar que ellos y nuestro mundo se adapten a los riesgos del mañana. Hacemos esto a través de productos y servicios innovadores que satisfacen las necesidades de los clientes.

Nos esforzamos por brindar a nuestros clientes servicios personalizados, asesoría experta e información entre pares para ayudarlos a identificar y mitigar los riesgos, además de protección y asistencia confiables en caso de que ocurra algo.

Cada persona que trabaja en la empresa juega un papel importante en nuestro empeño por crear un futuro mejor con nuestros clientes. Independientemente de nuestro rol en la empresa, todas las personas colaboramos para servir a nuestros clientes. Nuestras acciones deben estar impulsadas por el deseo de satisfacer las necesidades de los clientes y nuestra visión de ser una de las empresas más responsables y con mayor impacto a nivel mundial.



### ¿Qué significa esto para mí?

En todas las actividades comerciales, asegúrate de mantener a los clientes en el centro de tus acciones y promueve resultados positivos para ellos.

Nunca priorices las ganancias a corto plazo por sobre el éxito a largo plazo. Nuestra empresa tendrá éxito estableciendo relaciones a largo plazo con los clientes y potenciando prácticas sostenibles.

Nunca pierdas el enfoque en el cliente mientras impulsas la innovación.

### Más información:

- Our purpose and values

## Garantizar una conducta adecuada de cara al cliente

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

Nos esforzamos por gestionar los riesgos de resultados deficientes para nuestros clientes y desempeñamos nuestras actividades comerciales de una manera que busca tratarlos de manera imparcial.

La Conducta de Cara al Cliente o «Customer Facing Conduct» describe las actividades que llevamos a cabo todos los días a medida que intentamos maximizar la probabilidad de resultados positivos e imparciales para nuestros clientes, más allá de si se trata de particulares u organizaciones.

La Conducta de Cara al Cliente abarca cuatro áreas principales:



### Proposition Management

Diseñamos productos, servicios o experiencias que satisfacen las necesidades de nuestros clientes objetivo.



### Sales and Distribution

Vendemos productos y servicios que son adecuados para las necesidades de nuestros clientes.



### Claims and Payouts

Las promesas que les hacemos a nuestros clientes mediante la tramitación adecuada de los siniestros y los pagos.



### Customer Service and Complaints

Prestamos un servicio atento a nuestros clientes y tramitamos sus siniestros de manera imparcial y oportuna.



### ¿Qué significa esto para mí?

Consulta a tu Manager o a la función de Compliance cuando tengas dudas sobre si nuestra Conducta de Cara al Cliente está cumpliendo los estándares de conducta descritos en este Código.

### Más información:

- Customer Facing Conduct\*

\* Enlace interno



# Respetar la privacidad de los datos y salvaguardar la información confidencial

La confianza está en el centro de cada una de nuestras actividades. Tenemos la responsabilidad de mantener seguros los datos de nuestros clientes, empleados y otros grupos de interés, y solo usarlos de manera legal y transparente. Zurich está comprometida con altos estándares de privacidad de datos y seguridad de la información.

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

Honramos la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros desde hace tiempo con nuestro Compromiso de datos e IA responsable y nos comprometemos con nuestros clientes a:

- Mantener sus datos seguros;
- No vender nunca sus datos personales;
- Ser transparentes sobre cómo compartimos sus datos personales;
- Usar los datos para obtener mejores resultados.
- Usar la IA de forma responsable.

Nos comprometemos a recopilar, procesar y compartir los datos personales de nuestros clientes, empleados y otras personas de forma leal y solo con fines específicos y legítimos.

Cuando usamos datos en el contexto de la tecnología y la inteligencia artificial (IA), lo hacemos de manera responsable y ética, aplicando los estándares de protección de datos y seguridad de la información (véase el capítulo Desplegar la inteligencia artificial de forma responsable).

Respetamos los derechos y preferencias de privacidad de las personas cuyos datos procesamos. Accedemos, usamos y compartimos información confidencial, incluidos datos personales, cuando es estrictamente necesario. Además, antes de transferir datos entre fronteras nacionales, incluso a otras entidades de Zurich, confirmamos si se aplican requisitos especiales.



## ¿Qué significa esto para mí?

Familiarízate con los procesos clave y las herramientas que te permitirán cumplir con la protección de datos y los requisitos de privacidad pertinentes. Encontrarás más información al respecto en la Política del Grupo: Protección de datos y gestión de registros y políticas locales pertinentes.

Envié accidentalmente un correo electrónico confidencial con datos personales a la dirección de correo electrónico privada de una colega, en lugar de a su correo electrónico de trabajo. ¿Qué debo hacer? – **Esto es un incidente relacionado con datos personales. Es importante que notifiques cualquier incidente relacionado con datos y posibles violaciones a través de los canales de gestión adecuados lo antes posible. Si no sabes qué hacer, consulta a tus equipos locales de Data Privacy o Information Governance.**

## Más información:

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

\* Enlace interno

# Desplegar la inteligencia artificial de forma responsable

La IA puede 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 usarla de forma ética y responsable.

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

En línea con nuestro Compromiso de datos e IA responsable (véase el capítulo Respetar la privacidad de los datos y salvaguardar la información confidencial), usamos la IA de forma responsable, guiándonos por los siguientes principios:

**Seguridad****Transparencia****Responsabilidad****Fiabilidad**

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 nuestra promesa para con nuestros clientes y proteger los derechos de todas nuestras partes interesadas.

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

Encontrarás 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, si hacemos todos nuestros negocios de una manera justa y cumpliendo las normas, ayudamos a evitar las actividades delictivas, ilegales y poco éticas y preservamos la transparencia y la integridad de los mercados.

[Mira el video en línea >](#)



## Prevenimos el delito financiero

Conocemos los requisitos legales y las pautas internas en todos los aspectos de nuestro negocio y nos aseguramos de cumplirlos. Tenemos un compromiso inquebrantable con las conductas empresariales justas y responsables, así como con la prevención y detección de posibles usos inadecuados de nuestros productos y servicios con fines ilegales, delictivos o poco éticos.



### ¿Qué significa esto para mí?

Un corredor me ofreció entradas para un evento deportivo local. ¿Puedo aceptarlas? – **Posiblemente. Sin embargo, deberás considerar si sería apropiado aceptar la invitación evaluando si hay negociaciones en curso que involucren al corredor o si la invitación podría considerarse lujosa. Quizá deberás obtener la aprobación de tu Line Manager si el valor supera el umbral de tu GEOA local. Y, sin excepción, deberás registrarlo apropiadamente en la herramienta de tu GEOA local o a través del proceso local pertinente.**

Un proveedor me invitó a una cena de negocios; ¿puedo aceptar la invitación? – **Los almuerzos y cenas de negocios se incluyen dentro de la Política contra el soborno y la corrupción; y si la finalidad de la invitación es mantener relaciones comerciales, es probable que se considere aceptable. Sin embargo, si el valor de la cena supera los valores de referencia locales, deberás obtener la aprobación de tu Line Manager. Y, sin excepción, deberás registrarlo apropiadamente en la herramienta de tu GEOA local o a través del proceso local pertinente.**

## Lucha contra el soborno y la corrupción

Zurich está comprometida con la aplicación de altos estándares de lucha contra el soborno y la corrupción en sus operaciones a nivel mundial.



Nos abstenemos de dar o aceptar obsequios, entretenimiento u otros beneficios (gifts, entertainment or other advantages, GEOA) con relación a las actividades comerciales, a menos que sean adecuados según las circunstancias, moderados en términos de valor y frecuencia, y estén alineados con los umbrales de GEOA locales.



Cumplimos las leyes aplicables y la Política del Grupo Zurich contra el soborno y la corrupción, de manera que los patrocinios y las contribuciones políticas, caritativas y similares que emprenda Zurich no sean ni parezcan con fines ilegales, delictivos ni faltos de ética.



Nos abstenemos de dar, pedir o aceptar regalos, entretenimiento u otros favores (gifts, entertainment or other advantages, GEOA) destinados a obtener o mantener beneficios comerciales o personales inapropiados, o que puedan ser interpretados como tales; acciones indebidas o cualquier trato preferente cuando puedan generar conflictos de interés para cualquiera de las partes involucradas, o que se sepa o sospeche que violan regulaciones vigentes. En general, no brindamos, ofrecemos ni aceptamos pagos en efectivo o equivalentes del efectivo, como tarjetas de regalo o cupones debido al riesgo de que se interprete como una



También tomamos todas las medidas razonables para que los pagos hacia y de terceros sean adecuados según las circunstancias, tengan un fundamento comercial y se registran y justifiquen correctamente. Esto incluye cumplir con la debida diligencia frente a terceros antes de asumir compromisos y tomar las medidas necesarias para monitorear las actividades mientras dure la relación.

### Más información:

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

\* Enlace interno

## Lucha contra el lavado de dinero y la financiación del terrorismo, y cumplimiento fiscal de los clientes

Nos comprometemos a cumplir altos estándares en la lucha contra el lavado de dinero, la financiación del terrorismo y el cumplimiento fiscal en todas nuestras operaciones a nivel mundial. Esto incluye proteger la reputación y la marca de Zurich promoviendo una gran concientización sobre el riesgo y gestionando riesgos con fundamentos y disciplina.

Zurich no permite involucrarse en transacciones que sean ilegales, comprometan nuestros valores o fomenten los negocios con personas que parezcan intentar usar nuestros productos o servicios con fines ilícitos.

Cumplimos las reglas y los requisitos locales contra el lavado de dinero del Grupo y sabemos que debemos comunicarnos con Compliance de manera oportuna y proactiva en caso de dudas o sospechas relacionadas con una transacción o un socio comercial.

Nos comprometemos a que los asuntos tributarios del Grupo se lleven a cabo de manera sostenible, transparente y con buena gobernanza.

Con el fin de cumplir las obligaciones gubernamentales de declaración impositiva para promover el cumplimiento fiscal por parte de los clientes, hemos adoptado políticas y controles que respaldan el cumplimiento de la Ley de cumplimiento fiscal para cuentas en el extranjero (FATCA) y el Estándar común de informes (CRS), así como otras normativas impositivas.



### ¿Qué significa esto para mí?

Recibí una solicitud de un cliente de rescindir su contrato de seguro de vida tres meses antes del cobro de la prima única y de emitir el pago a un tercero. ¿Qué debo hacer?

– **Consulte con tu Line Manager 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 comprometemos a cumplir todas las sanciones comerciales y económicas aplicables en todas nuestras actividades comerciales.

Nos aseguramos de conocer las leyes y regulaciones que prohíben o restringen las actividades comerciales con determinados países, entidades o particulares, así como las leyes y regulaciones que prohíben o restringen las actividades comerciales con exposición a ciertas actividades sospechosas que realicen nuestros clientes.

Comprendemos los procesos comerciales aplicables vigentes para mitigar el riesgo de sanciones aplicables a las actividades relevantes. Esto incluye comprender las normativas que se aplican según nuestro rol y nacionalidad, p. ej., la normativa OFAC (Office of Foreign Assets Control) para las personas estadounidenses en todo el mundo.



### ¿Qué significa esto para mí?

Soy suscriptor/a, ciudadano/a estadounidense y vivo en Europa. ¿Estoy sujeto a los requisitos de Sanciones de EE.UU., dado que el negocio en el que trabajo no tiene exposición estadounidense? – **Sí, la nacionalidad/ciudadanía de cualquier empleado estadounidense, incluso si vive en el extranjero, hace que el individuo sea una «persona estadounidense», en cuyo caso se aplicarían las sanciones OFAC de EE.UU., incluso a un negocio que no sea estadounidense. Para más orientación comuníquese con Compliance.**

### Más información:

- Group Policy: Trade & Economic Sanctions\*

\* Enlace interno

## Promover los mercados libres y justos

Creemos firmemente que nuestros clientes, empleados, accionistas y comunidades obtienen mejores servicios a través de un mercado de seguros justo, sólido y competitivo. De cada uno de nosotros depende la protección y preservación de la integridad y la transparencia de los mercados.

### Antimonopolio y competencia leal

Las actividades que afectan la competencia libre y leal podrían tener un efecto negativo en el mercado, nuestros clientes y nuestra reputación. No participamos en prácticas contrarias a la competencia o en conductas ilegales o incompatibles con este Código.

Por lo tanto, no celebramos acuerdos, contratos, ni actividades coordinadas con competidores reales o posibles que podrían eliminar o disminuir la competencia libre y leal. En particular, no aceptamos coordinar con los competidores para fijar precios, primas, ni elementos específicos de ellos. No limitamos ni restringimos el tipo ni la cantidad de

productos o servicios suministrados, ni tampoco asignamos mercados geográficamente ni de acuerdo con los socios comerciales, segmentos de clientes o líneas de productos.

Tampoco firmamos contratos o acuerdos con entidades que operen en los diferentes niveles de la cadena de distribución, como agentes, distribuidores o proveedores, que puedan eliminar o disminuir la competencia libre y leal, violando las leyes aplicables.

No abusamos de una posición dominante en un mercado en particular, ni usamos información confidencial de la competencia sin la debida

autorización; tampoco hacemos un uso indebido de la propiedad intelectual.

Hay muchas situaciones que potencialmente podrían generar infracciones de las leyes antimonopolio y de competencia leal. Por lo tanto, si participamos en asociaciones de compañías de seguros, organizaciones de comercio del sector y otras reuniones o eventos que involucren a nuestra competencia, ponemos especial atención en todas las leyes y regulaciones aplicables.



#### ¿Qué significa esto para mí?

Uno de los representantes de la competencia sugiere que Zurich venda productos de seguros solo en determinadas regiones de un país, mientras que la competencia vendería sus productos de seguros en otras regiones del mismo país. ¿Es este acuerdo aceptable? – **¡No!** Esto no está permitido y violaría las leyes antimonopolio que prohíben la división del mercado. La asignación geográfica dañaría el mercado de seguros en el país, ya que Zurich y la competencia dejarían de tener un incentivo para desarrollarse y ofrecer mejores productos o más competitivos a los clientes de ese país a fin de alcanzar una ventaja competitiva uno sobre el otro.

#### Más información:

- Group Policy: Antitrust and Fair Competition\*

\* Enlace interno



## Negociación con títulos valores

Como parte de nuestro trabajo diario es posible que recibamos información interna, (considerada como información no pública) que podría influir en los precios, es decir, afectar el precio de un título de valor. Protegemos la información no pública que poseemos y no la usamos de forma indebida para hacer inversiones propias o de otras personas.

Comprendemos que no podemos negociar con valores de Zurich o de otras empresas (ni directamente ni a través de terceros) si estamos en posesión de información privilegiada. Además, no damos consejos ni recomendaciones sobre títulos valores si tenemos información privilegiada.

Comprendemos que no debemos negociar con valores de Zurich o de otras empresas (ni directamente ni a través de otras



personas) mientras estemos en posesión de información privilegiada. No damos consejos ni recomendaciones sobre valores mientras tengamos información interna.

Antes de negociar con valores de Zurich, tenemos especial cuidado y buscamos todas las autorizaciones necesarias.

Se entiende por negociación cualquier venta, compra o el acuerdo para vender o comprar cualquier valor o el interés de tales valores, incluso si se hace fuera del mercado.

Es ilegal emitir señales falsas o engañosas que puedan influir en el comportamiento del mercado (es decir, manipular el mercado).



### ¿Qué significa esto para mí?

Tengo un amigo operador de bolsa. ¿Puedo darle una ventaja y ofrecerle las cifras de Zurich antes de que se anuncien públicamente? – **No. No puedes revelar los resultados financieros de Zurich en ningún momento previo a su anuncio público.**

### 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



## Respetar los derechos humanos

Respetamos la protección de los derechos humanos internacionales dentro de nuestra área de influencia y evitamos ser cómplices de cualquier violación de los derechos humanos.

Al interactuar con clientes, personas empleadas, accionistas, proveedores, socios, distribuidores, el público en general o cualquier otro grupo de interés, buscamos promover los siguientes estándares internacionales de mejores prácticas para gestionar los posibles efectos adversos en los derechos humanos:

- Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Comerciales: Implementación del marco de trabajo de las Naciones Unidas «Proteger, respetar y remediar»
- Pautas de la OCDE para Empresas Multinacionales
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Al firmar el Pacto Mundial de la ONU en 2011, nos comprometimos a alinear nuestra estrategia, nuestra cultura y nuestras operaciones cotidianas con los diez principios aceptados a nivel universal del Pacto Mundial en las áreas de derechos humanos, empleo, entorno y lucha contra la corrupción.

Ponemos especial atención a las transacciones que podrían contravenir los derechos humanos y la prohibición de trabajo forzado.

### Trabajo con proveedores

En Zurich nos comprometemos a cumplir normas de conducta empresarial estrictas. Queremos trabajar con proveedores que compartan nuestros valores y adopten prácticas empresariales éticas. Esperamos que nuestros proveedores respeten los derechos humanos y apliquen normas laborales acordes con los principios pertinentes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) considerados fundamentales para los derechos de las personas en el trabajo, como dispone nuestro Código de conducta para proveedores.



### ¿Qué significa esto para mí?

Me he enterado de que uno de nuestros proveedores se abastece de un país conocido por violar los derechos humanos. ¿Qué debo hacer? – **Debes buscar asesoría de tu equipo local de Procurement & Supply Chain Management, si existe; de lo contrario, consulta a Group Procurement & Supply Chain Management.**

### Más información:

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

\* Enlace interno

# Nos importa nuestra empresa

... porque nos enorgullece la herencia y la marca de Zurich, y comprendemos que proteger nuestra reputación y nuestros activos es fundamental para nuestro éxito a largo plazo.

[Mira el video en línea](#) >





# Conservar y gestionar los registros de la empresa

Gestionar nuestros registros de la empresa y mantener datos precisos nos ayuda a tomar decisiones de negocios sensatas, cumplir las leyes y regulaciones, y mantener la confianza de nuestros grupos de interés.



Registramos todas las transacciones de negocios relevantes de manera precisa y completa y abordamos los datos financieros con exactitud, diligencia y el debido cuidado siguiendo los principios contables de Zurich.

Debes mantener registros y datos empresariales, incluyendo los correos electrónicos y archivos digitales e impresos, por el tiempo que lo requiera y permita la ley, normativa o política aplicable. Si hay una retención legal vigente, se suspende la eliminación de todas o ciertas categorías de documentos. Prestamos especial atención a los detalles de cualquier retención legal y cumplimos sus obligaciones de manera estricta. Buscamos asesoría si tenemos preguntas relacionadas con la forma en que esto se aplica a nosotros.

Debemos informar cualquier orden o instrucción de destruir o eliminar registros y datos a nuestro Manager o consultar a Information Governance, Legal o Compliance si todavía no venció el período de retención del documento.

Los registros y datos empresariales deben estar disponibles y accesibles para las personas autorizadas en el plazo adecuado, y nunca debemos alterar ni falsificar información en los registros. La alteración fraudulenta, la corrección o la falsificación nunca pueden justificarse con ningún objetivo comercial.



## ¿Qué significa esto para mí?

¿Cómo sé qué documentos se consideran «registros»? – **Consulta a Information Governance, Legal o Compliance en tu Business Unit para saber qué se define como un «registro de la empresa» en tu jurisdicción; ya que no todos los documentos se consideran «registros de la empresa».**

¿Cómo sé por cuánto tiempo debo mantener los registros de la empresa? – **Cada Business Unit o Function dispone de un Inventario y calendario de conservación de registros local que establece los periodos de conservación aplicables a los registros de la empresa. Si no sabes cómo localizar tu Inventario y cronograma de retención de registros local, consulta al Propietario de la información antes de realizar 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





## Revelar conflictos de intereses y compromisos externos

La reputación de Zurich depende de las acciones y la integridad de todos nosotros. Es importante que todas las decisiones comerciales que tomemos se basen en los intereses de nuestra empresa y nuestros clientes y accionistas, y no en intereses personales.

Todos los días tomamos decisiones de negocios y, en ocasiones, es posible que enfrentemos un conflicto de intereses entre Zurich y nuestros propios intereses.

Mantenemos nuestra objetividad y no comprometemos nuestro criterio por intereses personales.

Comunicamos cualquier conflicto de intereses real, potencial o percibido a nuestro Manager a través del proceso formal de comunicación y gestionamos o eliminamos adecuadamente el conflicto. Contamos con procesos que regulan

la contratación, supervisión y colaboración con familiares y personas con las que mantenemos una estrecha relación personal.

Desempeñar un cargo en cualquier empresa u organización que no sea filial de Zurich, o que sea un empleo secundario (incluyendo trabajo remunerado o no remunerado/voluntariado), requiere especial cuidado, y cuando exista un conflicto de intereses real, potencial o percibido, debes revelar el cargo y obtener la aprobación previa de tu Manager antes de aceptarlo.



### ¿Qué significa esto para mí?

Mi esposa es la CEO de una empresa local de software que está licitando para un contrato con Zurich. ¿Debo revelar esta conexión?  
– Quizás. Consulte con su gerente para determinar si esto podría crear un conflicto de intereses que deba divulgarse.

Me pidieron que trabajara en el consejo de administración de una corporación ajena a Zurich que provee servicios a Zurich. ¿Debo revelar esto a Zurich? – Sí, este es un compromiso externo y requiere la aprobación de su Line Manager.

### Más información:

- Group Policy: Conflicts of Interest and External Engagements\*

\* Enlace interno

# Proteger nuestros activos y prevenir fraudes y delitos

El uso inadecuado de la propiedad de Zurich o de la propiedad que se nos ha confiado impactaría negativamente nuestra reputación y nuestros intereses.

La protección de nuestros activos y la prevención de fraudes y delitos son clave para generar y mantener la confianza de nuestros grupos de interés. Todos debemos tomar precauciones para salvaguardar y proteger la propiedad de Zurich.

Cumplimos con estándares de seguridad de la información y usamos las recomendaciones para proteger los datos y los activos de la información de Zurich contra pérdida, robo o uso indebido.

Usamos la propiedad y los recursos de Zurich para fines empresariales y no para beneficio personal o profesional o para propósitos inapropiados o ilícitos. Evitamos el uso o la divulgación no autorizados o indebidos de nombres, logotipos, marcas de servicio, marcas comerciales, secretos industriales, documentos confidenciales, patentes o derechos de autor o cualquier otra forma de propiedad intelectual de Zurich.

Jamás abusaremos de nuestra posición, lo que incluye que sea utilizada con fines ilegales o fraudulentos.

Comprendemos que está prohibido apropiarse u ocultar, obtener o desviar de manera indebida o ilegal dinero, activos, datos, información o servicios, así como tergiversar o falsificar información.



## ¿Qué significa esto para mí?

Un socio comercial me reenvió un documento que había recibido, supuestamente de Zurich, en el que se le solicitaba información sensible. El documento incluye el logotipo y la marca de Zurich, pero el aspecto y el estilo del documento no parecen correctos. ¿Cómo debo responder? – **Podría tratarse de un caso de suplantación de marca mediante documentos falsos con el logotipo de Zurich para engañar a nuestros socios comerciales, clientes y personas empleadas. Estos engaños pueden dañar nuestra reputación y provocar filtraciones de datos, o ser parte de un plan de fraude más amplio. Si te encuentras con documentos de este tipo o tienes dudas sobre la autenticidad de un documento, comunícalo inmediatamente a [brandprotection@zurich.com](mailto:brandprotection@zurich.com) y aconseja al destinatario que no haga nada.**

Cuando esté de licencia, ¿puedo prestarle mi credencial de acceso a Zurich a un compañero de otra oficina para que pueda acceder al edificio si lo necesita? – **No. Nunca debes darle la credencial de acceso a otra persona, ya que esto compromete nuestros sistemas de control de acceso, que están diseñados para prevenir la entrada no autorizada y ayudar a proteger la seguridad de nuestros empleados y 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\*



## Comunicación con terceras partes

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

Siempre dirigimos las solicitudes de información por parte de personas externas a las funciones adecuadas de Zurich acorde a las directrices locales. Existen reglas especiales para responder a las consultas de determinadas entidades o personas externas.

Enviamos las solicitudes de información recibida de los medios de comunicación, incluyendo la recibida vía redes sociales, a la oficina local de Comunicaciones.

Dirigimos las consultas de los inversores institucionales y analistas al departamento de Relaciones con los Inversores y Gestión de Agencias de Calificación (investor.relations@zurich.com), y las consultas de los accionistas individuales al Registro de Acciones (shareholder.services@zurich.com). Remitimos las consultas de los reguladores, supervisores, funcionarios públicos o responsables políticos al equipo local de Asuntos Legales, de

Cumplimiento o Gubernamentales, o a Asuntos Públicos del Grupo o Asuntos Regulatorios del Grupo, según corresponda.

Publicar información en redes sociales se considera comunicación con terceras partes, y por consiguiente, se aplican las mismas reglas.

Está bien que demos «me gusta» y compartamos las publicaciones de Zurich en las redes sociales. Cuando realice comentarios en las publicaciones de Zurich, recuerde dar su propia opinión y respetar las Directrices para redes sociales.

Si nuestra afiliación con Zurich es evidente en cualquier medio social, nos convertimos en un portavoz no oficial y todo lo que publiquemos puede asociarse o tener un impacto en nuestro negocio y en la reputación de Zurich. Siempre que publicamos sobre temas que pueden considerarse controvertidos, como política,



### ¿Qué significa esto para mí?

Me contactó un periodista que quiere obtener más información sobre un proyecto en el que estoy trabajando. Creo que un artículo sobre esto contribuiría a nuestra reputación. ¿Puedo compartir información sobre el proyecto con él? – **No. Envía toda solicitud de información por parte de los medios de comunicación al vocero local o al departamento de Relaciones con los Medios (Director de Comunicaciones). No debes hablar en nombre de Zurich, a menos que seas vocero/a autorizado/a.**

Si tienes preguntas sobre el uso de las redes sociales en función personal o profesional, escribe a [media@zurich.com](mailto:media@zurich.com) o lee las Directrices para medios 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 comprendemos que siempre debemos considerar las consecuencias que podrían tener en el futuro las acciones que realizamos hoy.

Mira el video en línea >



## Salvaguardar el futuro de nuestra empresa y de la sociedad

La sostenibilidad depende de la forma en que llevamos a cabo nuestros negocios. Usamos nuestra experiencia como gestores de riesgos para aumentar la resiliencia contra riesgos naturales, sociales, económicos y financieros. Por eso, hemos integrado la sostenibilidad en todas nuestras actividades a escala mundial.

Para nosotros, la sostenibilidad no es solo un imperativo urgente a escala mundial, sino también una gran oportunidad de negocio.

A medida que evolucionan las expectativas de los clientes y crece la demanda de compromiso social y medioambiental, la sostenibilidad se convierte en un motor para la creación de valor. Nuestro propósito —crear juntos un futuro mejor— nos inspira a aprovechar nuestro papel como aseguradora, gestora de riesgos e

inversionista global para multiplicar los efectos positivos para nuestros clientes, las personas y el planeta.

Empoderando a personas y organizaciones para que actúen hoy, buscamos crear alianzas que impulsen un cambio transformador hacia un futuro sostenible.



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

1



## Planeta

Respondemos a los riesgos acelerados apoyando de manera proactiva la transición climática a través del compromiso, las inversiones en soluciones climáticas y alineando nuestras operaciones y carteras con cero emisiones netas.

2



## Clientes

Apoyamos un futuro más resiliente junto con nuestros clientes mediante el crecimiento de 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?

Piensa en cómo puedes contribuir a cumplir los objetivos de Zurich sobre sostenibilidad; ya sea en nuestras operaciones como en nuestras actividades de suscripción o inversión.

Pregúntate de qué manera puedes apoyar a nuestros clientes y socios en su camino hacia la sostenibilidad; ya sea a través de productos y servicios, manejo de reclamaciones o innovaciones.

Piensa en cuáles de tus habilidades deberías fortalecer para contribuir mejor al éxito de nuestra empresa. Pregúntate qué hace que tú y tu entorno de trabajo sean resilientes, inclusivos y comprometidos, para poder mantener nuestro rendimiento a largo plazo.

## Más información:

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



El Código de Conducta se publica en inglés, chino (simplificado), chino (tradicional), francés, alemán, indonesio, italiano, japonés, polaco, portugués, 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](http://www.zurich.com).

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

