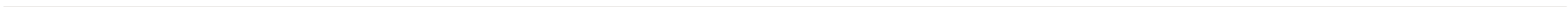


Zurich Basics



Código de conducta de nuestro Grupo





En Zurich, hemos logrado un avance importante para alcanzar nuestras aspiraciones de ser una aseguradora mundial líder, prestar servicio como empleador de referencia y producir resultados de alto nivel para nuestros accionistas.

Para seguir logrando estos objetivos, debemos tener clase mundial en todo lo que hacemos.

Nos encontramos en una situación financiera más fuerte que nunca, y clientes, agentes, corredores, inversores y empleados reconocen el liderazgo de Zurich. Hemos conseguido este liderazgo centrándonos en nuestra disciplina, así como mediante la inversión realizada en nuestra marca Zurich y nuestra estrategia central que, conjuntamente, han mantenido a nuestro grupo en el buen camino incluso en estos tiempos de grandes dificultades.

Los Zurich Basics, el código de conducta de nuestro Grupo, son fundamentales para nuestro éxito continuado.

Los Zurich Basics definen nuestros valores, quiénes somos, qué es lo que queremos ser y cómo actuamos. Aúnan a los más de 60.000 miembros del equipo de Zurich en todo el mundo en un compromiso colectivo hacia la excelencia y la integridad en todo lo que hacemos. Nos guían a la hora de proteger nuestra reputación y marca, dos de nuestros activos más importantes.

Es importante que todos los miembros del equipo de Zurich lean y comprendan los Zurich Basics. Y más importante aún: todos debemos sentir nuestros valores en lo que decimos y hacemos, de forma que Zurich salga fortalecida y sea respetada. Lo importante es cómo respondemos cuando realmente importa.

Martin Senn
Chief Executive Officer

Nuestros valores básicos



Nuestros valores básicos

Todos los objetivos de negocio y acciones que perseguimos deben ser coherentes con nuestros valores básicos. En su calidad de cimientos de los Zurich Basics, nuestros valores básicos fomentan la confianza entre todos nuestros grupos de interés, para ayudarnos a cumplir o incluso superar sus expectativas.



Integridad

Tratamos a todas las personas de manera justa y honesta. Cumplimos todas las leyes aplicables, regulaciones y políticas internas.

Centralización en el cliente

Ponemos al cliente en el centro de todo lo que hacemos.

Utilizamos nuestra escala global para convertir nuestro conocimiento y observaciones en ideas útiles que ponemos en práctica para nuestros clientes.

Creación de valor sostenible

Creamos valor sostenible para nuestros clientes y accionistas, para nuestra gente y para la sociedad.

Mantenemos una cultura de precisión, estabilidad y fiabilidad que infunde confianza en nuestro compromiso de prestar servicio cuando importa, ahora y en el futuro.

Mantenemos un alto nivel de responsabilidad corporativa haciendo frente de forma proactiva a temas medioambientales, sociales y gubernamentales.

Nos centramos en el éxito a largo plazo priorizándolo sobre las ganancias a corto plazo. Aspiramos a ser ágiles y a gestionar los cambios sin dificultad.

Excelencia

Queremos la más alta calidad y luchamos por la mejora continua en todo lo que hacemos. Buscamos nuevas formas de resolver problemas. Comprobamos lo que hacemos y que lo hacemos justamente, con diversidad, confianza y respeto mutuo.

Trabajo en equipo

Trabajamos juntos como un solo equipo... Una Única Zurich. Compartimos y nos comunicamos abierta y equitativamente. Valoramos a nuestro diverso y talentoso personal; y les apoyamos de manera que puedan contribuir con su máximo potencial.

Introducción

Propósito

Los Zurich Basics son nuestro código de conducta. Articulan nuestros valores básicos y las normas clave de conducta por las cuales nos regimos para ayudar a asegurar que dirigimos nuestras actividades empresariales de acuerdo con los más altos estándares éticos, legales y profesionales.

Aplicabilidad

Los Zurich Basics rigen para todos los empleados de Zurich, sus empresas y filiales en todo el mundo. Por otra parte, los terceros que trabajan en nombre de Zurich, como consultores, consejeros, proveedores de servicios o agentes, deben cumplir todas las normas de los Zurich Basics tal y como se especifica en sus acuerdos contractuales con nosotros.

El deber de cumplir

Todos los empleados de Zurich deben leer, comprender y hacer suyos estos valores, y entender y someterse a las disposiciones establecidas en ellos. Tales disposiciones se complementan con otras políticas internas, algunas de las cuales se mencionan a lo largo de este documento. Las normas de conducta aplicables de Zurich son una referencia para las decisiones que tomamos cada día, y todas las acciones o metas empresariales que perseguimos deben ser coherentes con ellas.

Al tomar una decisión ética nos preguntamos:

- ¿Es legal?
- ¿A quién más podría afectar (clientes, accionistas, o empleados)?
- ¿Es lo que hay que hacer?
- ¿Está dentro de mis atribuciones y de la tolerancia de riesgo de nuestra compañía?
- ¿Me avergonzaría si otros supieran que estoy tomando estas medidas?
- ¿Esta alineado con el interés general a largo plazo de nuestra compañía?

Informar sobre asuntos preocupantes

Como empleados de Zurich hablamos e informamos sobre determinadas actuaciones cuando creemos de buena fe que violan este código de conducta. Zurich no tolera represalias contra ningún empleado que informe sobre tales asuntos de buena fe. Los informes se pueden hacer en persona o de forma anónima. Las llamadas e informes son tratados de forma estrictamente confidencial.

Capacitación y formación

Todos los empleados reciben una formación introductoria y otra de forma regular sobre ética y cumplimiento de las normas, a fin de ayudarles a comprender sus responsabilidades bajo los Zurich Basics y otras políticas internas.



Applicable Group Policy
Group Policy: Reporting Concerns

Introducción

Annual Personal Awareness and Acknowledgment (APAA)

A todos nosotros en Zurich se nos requiere para que confirmemos que hemos recibido una copia de los Zurich Basics, nuestro código de conducta, y que hemos leído, comprendido y estamos de acuerdo con la obligatoriedad de las normas contenidas en los Zurich Basics y las políticas internas. Esto se nos pide al incorporarnos a la empresa, y después una vez al año.

Consecuencias del no cumplimiento

El no cumplimiento de cualquier norma de los Zurich Basics por un empleado podrá constituir razón suficiente para acciones disciplinarias, hasta e incluso la terminación de la relación laboral.

Recuerde estas normas:

- Conozca las normas legales e internas que son de aplicación en su tarea
- Siga estas normas
- Hable con sus superiores si sospecha una conducta no ética
- Sepa cuándo y a quién debe pedir consejo
- Zurich aplicará estas normas con el máximo rigor

Es su responsabilidad estar enterado.

Contenido



Indice

Una conducta de negocios justa que sigue las normas	8
Empleo igualitario y puestos de trabajo sin acoso	9
Salud, seguridad y medio ambiente	10
Protección, seguridad y confidencialidad de los datos	11
Gestión de los Registros	12
Conflictos de intereses	13
Antisoborno, anticorrupción	14
Antitrust y prohibición de la competencia desleal	15
Información privilegiada	16
Comunicación con terceras partes	17
Protección de activos y prevención del fraude y la delincuencia	18
Lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo; sanciones económicas	19

Una conducta de negocios justa que sigue las normas

En todos los aspectos de nuestra actividad de empresa nos aseguramos de que conocemos los requisitos legales y los cumplimos. Zurich mantiene un compromiso inquebrantable con una conducta justa y responsable en los negocios.

Debemos respetar todas las leyes, normas y regulaciones de los países en los cuales opera Zurich en tanto sean de aplicación a nuestro trabajo, así como todas nuestras políticas internas. Además,

- No sólo preguntamos si algo está permitido legalmente, sino también si es lo correcto hacerlo
- Nos conducimos con honestidad, justamente y con dignidad e integridad, en nuestro trabajo y siempre que estemos actuando en nombre de Zurich
- Respetamos la protección de los derechos humanos internacionales dentro de nuestra esfera de influencia, y nos aseguraremos de no ser cómplices de ninguna violación de los derechos humanos
- Reconocemos que, sólo porque haya otros que hagan algo, eso no lo convierte en algo correcto

Zurich está además comprometida a revelar la información de forma franca, completa y rápida cuando se comunica con las autoridades reguladoras, supervisores y gobiernos.

Esto significa que somos abiertos, honestos y que cooperamos con cualquier investigación gubernamental o inspección legal que afecte a Zurich.

Cuando se haya abierto una investigación gubernamental, tenemos especial cuidado en evitar la destrucción o alteración de toda información en soporte electrónico o de papel relevante para la investigación o inspección.

¿Qué significa esto para mí?

Los clientes de Paul tienen mucha confianza en él, y él los pone en el centro de todo lo que hace. Paul siempre les comunica abiertamente si hay potenciales aspectos negativos de nuestras propuestas, incluso aunque ello le suponga perder algún negocio.

Estamos desarrollando una solución de seguros para un proyecto a gran escala privado público de infraestructura en un país en desarrollo. Este país tiene un historial de derechos humanos algo negativo, el gobierno ha sido implicado en violaciones de los derechos humanos. Para posibilitar el proyecto, el gobierno está reubicando varias poblaciones. No está claro si los derechos de estas poblaciones están siendo respetados. ¿Seguro que éste no es problema de Zurich? Siendo Zurich el proveedor de seguros de este proyecto, usted debería comprender todos los riesgos a los que éste se enfrenta, incluyendo los riesgos de reputación. Asegúrese de señalar y tratar este tema.

Empleo igualitario y puestos de trabajo sin acoso

Zurich mantiene un entorno respetuoso con todos los empleados y libre de todas las formas de discriminación y acoso. Estamos orgullosos de la diversidad de nuestra plantilla, que contribuye a hacer de Zurich un empleador de referencia.

Zurich no tolera la discriminación o acoso en el puesto de trabajo por causa de la edad, discapacidad, origen étnico o nacional, género, raza, color, religión, estado civil, orientación sexual o cualesquiera otras diferencias percibidas. Estos principios se extienden a todas las decisiones de empleo, incluyendo la contratación, formación, evaluación, promoción y retribución.

Se espera de los empleados que traten a los demás con respeto y dignidad.

Comuníquelo si ha sido víctima o ha sido testigo de discriminación, acoso o *bullying*.

¿Qué significa esto para mí?

Si les pido a Recursos Humanos que hablen con mi jefe porque él me dijo que el puesto en IT era 'un puesto para hombres', ¿estaré poniendo en riesgo mi empleo? No. En Zurich no se toleran las represalias por informar de buena fe sobre estos temas.

Un compañero hace periódicamente chistes racistas, y a mí no me parece bien. ¿Qué puedo hacer? Dígale que no lo vuelva a hacer, ya que Zurich prohíbe este tipo de conductas. Si esto no funciona, hable con su responsable de Recursos Humanos.

Salud, seguridad y medio ambiente

Zurich se esfuerza por dar a sus empleados un entorno de trabajo seguro, saludable y sin riesgos.

Cumplimos todas las normas y políticas sobre salud, seguridad y medio ambiente que sean de aplicación, incluyendo:

- El mantener nuestro puesto de trabajo limpio, saludable y libre de peligros que puedan provocar accidentes, emergencias, problemas de salud o riesgos de seguridad
- El evitar toda conducta o acción que pudiera significar riesgos para usted o sus colegas
- El tratar e informar con rapidez sobre cualquier problema, riesgo o peligro de seguridad o de salud
- El integrar los aspectos medioambientales en la totalidad de nuestra empresa
- El minimizar nuestro impacto medioambiental directo e indirecto a través de la mejora continua en el rendimiento medioambiental

La protección medioambiental es parte integrante de la creación sostenible de valor, tanto para Zurich como para la sociedad.

¿Qué significa esto para mí?

¿Qué puedo hacer yo para desempeñar mi trabajo de forma segura y ecológicamente responsable? Asegúrese de que conoce el programa de seguridad y el plan de evacuación de su planta. Ponga atención en los impactos medioambientales negativos y ayude a minimizarlos, por ejemplo, imprimiendo a dos caras, apagando las luces e impresoras cuando sale de la oficina, separando residuos o reduciendo los desplazamientos aéreos.



Applicable Group Policies

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

Protección, seguridad y confidencialidad de los datos

La protección de los datos y la salvaguardia de la información confidencial es una prioridad para Zurich. Tomamos las medidas adecuadas contra el procesamiento no autorizado o ilegal de datos en poder de Zurich y contra su pérdida accidental, su destrucción o daños a los mismos.

Como empleado de Zurich, usted deberá:

- Salvaguardar la información confidencial de Zurich, sus empleados, sus clientes, filiales de negocios y otros grupos de interés, a lo largo de toda su vida útil, desde su origen hasta su eliminación segura
- Reunir, procesar y compartir datos personales sólo para los fines especificados, legítimos y necesarios, y ello sólo en la medida necesaria
- Acceder, utilizar y revelar información confidencial sólo sobre la base de que tenga que conocer dicha información y esté autorizado para un fin legítimo de empresa
- Respetar los derechos y preferencias de privacidad de las personas cuyos datos procesamos
- Consultar con su responsable local de protección de datos o departamento legal antes de transferir los datos a través de fronteras transnacionales (incluso a otras entidades de Zurich)

- Asegurarse de que los datos o la información confidencial en soporte electrónico están protegidos cuando se transmiten o se almacenan, por medio de las garantías técnicas adecuadas
- Informar sobre las violaciones a la seguridad de los datos a través de los canales adecuados de la dirección tan rápido como sea posible

Los datos personales son aquellos datos en archivos electrónicos o de papel relativos a personas o entidades jurídicas identificadas o identificables, p.ej. asuntos familiares o de salud, número de pasaporte, información bancaria, planes de negocio, etc.

Información confidencial significa cualquier información no pública, incluyendo métodos de negocio, planes de producto, datos de marketing, financieros o técnicos, etc.

¿Qué significa esto para mí?

Me han pedido una lista de nuestros clientes para otro departamento. ¿Es esto adecuado? Quizás no lo sea. Deberá aclarar si la transferencia de datos que le han pedido es necesaria y sirve para un propósito especificado, legítimo y necesario. Si está inseguro, consulte con la dirección superior y pida autorización.

Me han robado el ordenador portátil. ¿Qué debo hacer? Debe informar de inmediato a su Risk Officer, a Seguridad y a su responsable local.



Applicable Group Policies

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

Gestión de los Registros

Los aspectos jurídicos y fiscales, los informes de empresa y financieros exigen que Zurich retenga y mantenga unos registros completos y exactos.

Por ello es importante que usted:

- Registre de forma exacta y completa todas las transacciones referentes a la empresa
 - Maneje de forma precisa, rápida y con el debido cuidado los datos financieros al cumplir con los principios contables de Zurich
 - Guarde registros y datos, incluyendo archivos y correos electrónicos, tanto tiempo como lo exija la ley, las normas o las políticas correspondientes, a menos que Zurich avise de que la destrucción de ciertas clases de documentos haya sido suspendida (por ejemplo debido a un litigio en curso o una inspección gubernamental inminente)
 - Se asegure de que registros y datos estén disponibles y accesibles sólo para las personas autorizadas
- No altere o falsifique la información o cualquier registro o documento
 - Impida el acceso a los datos por parte de personas no autorizadas
 - No actúe de forma que coaccione, manipule o induzca a error, de forma fraudulenta, al interactuar o comunicarse con los clientes, proveedores, autoridades gubernamentales, autoridades regulatorias, auditores u otros terceros dentro o fuera de Zurich

¿Qué significa esto para mí?

La alteración, corrección o falsificación fraudulenta nunca podrán justificarse por ningún objetivo de empresa.

Informe a su responsable, Legal o Compliance, acerca de cualquier orden de destrucción relativa a un documento cuyo período de conservación legal no haya expirado.

Proteja sus registros del acceso de personas no autorizadas.

Nuestro departamento no ha cumplido los objetivos de final de año. Mi manager quiere que ponga los números como si lo hubiéramos hecho, sin importarle cómo lo haga. ¿Qué debo hacer? Vuelva a estar con su manager y explíquele cuán importante es registrar completamente y con exactitud las transacciones de la empresa. Si esto no le hace cambiar de decisión, contacte con Compliance.



Applicable Group Policies

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

Conflictos de intereses

La reputación de Zurich depende de las acciones y la integridad de sus empleados. Es importante que cualquier acción que realicemos como empleados de Zurich esté basada en los intereses de la empresa o los accionistas, y no en los intereses propios.

Todos los días tomamos decisiones de empresa y a veces éstas pueden presentarse con un conflicto de intereses entre los intereses de nuestra empresa y los intereses personales, cuando trabajamos con clientes, intermediarios, agentes u otros terceros.

Es imperativo que mantenga siempre su objetividad y se asegure de que su decisión no se vea comprometida por intereses familiares o personales.

Absténgase de realizar cualquier actividad cuando aparezca un conflicto de intereses.

Revele los conflictos de intereses a su superior y asegúrese de que se gestionen satisfactoriamente o se eliminen.

Consiga las necesarias aprobaciones de su superiores antes de aceptar cualquier tipo de órdenes de un director, ejecutivo, o inversor/ propietario significativo de una empresa u organización ajena a Zurich.

Consulte con el dpto. de Compliance si tiene dudas.

¿Qué significa esto para mí?

Están pensando en mi cuñada para el puesto de directora de mi equipo. ¿Debemos revelar nuestra relación familiar? Sí. Esta situación crearía un conflicto de intereses en su equipo. Zurich prohíbe el empleo de parientes en situaciones en las que alguien esté bajo la supervisión directa de un pariente suyo.

Peter ha aceptado un nombramiento para el consejo de dirección de una empresa ajena a Zurich que presta servicios a ésta, pero no ha revelado en Zurich que forma parte del consejo de la otra compañía. Esta situación es un conflicto de intereses y podría poner en riesgo la reputación de Zurich. Peter debe informar a sus superiores, quienes trabajarán con él para decidir las medidas apropiadas a tomar.



Applicable Group policies

Group Policy: Conflicts of Interest and External Mandates

Group Policy: Employment of Relatives

Antisoborno, anticorrupción

Zurich está comprometida con la transparencia y la responsabilidad en los negocios, y prohíbe cualquier forma de sobornos o corrupción, y cualquier otra forma de conducta empresarial que pudiera crear la apariencia de una influencia impropia.

Los empleados deben evitar cualquier conducta que pudiera tener la apariencia de una influencia impropia, y deben por tanto:

- Asegurarse de que todos los regalos, entretenimientos u otros privilegios, dados o recibidos en conexión con actividades de trabajo, son apropiados a las circunstancias y moderados en términos de valor, frecuencia y cantidad
- No dé nunca ni reciba regalos, entretenimientos u otros privilegios, que:
 - Sean pagos en metálico o equivalentes
 - Persigan crear la apariencia de la obtención o la conservación de un privilegio impropio, personal o de trabajo, o de una acción gubernamental indebida
 - Puedan crear un conflicto de intereses para cualquiera de las partes

- Asegúrese de que las contribuciones políticas, caritativas o similares cumplen las leyes de aplicación y los requerimientos de la política de Zurich. No deberán utilizarse para ningún propósito ilegal o impropio

¿Qué significa esto para mí?

Nunca utilice regalos, entretenimientos o contribuciones de ninguna clase para ejercer influencia impropia sobre nuestros interlocutores comerciales.

Un intermediario me ha ofrecido entradas para un espectáculo deportivo local. ¿Puedo aceptarlas? Posiblemente. Si las entradas son conformes con las normas de Zurich para aceptar regalos, y si usted ha recibido la autorización requerida, podrá aceptarlas.



Applicable Group Policy

Group Policy: Anti-bribery and
Anti-corruption

Antitrust y prohibición de la competencia desleal

Si, por ejemplo usted es miembro activo de asociaciones de comercio o si juega un papel directivo en áreas como suscripción, marketing, o siniestros, deberá ser especialmente consciente de las regulaciones antitrust y de prohibición de la competencia desleal.

Zurich prohíbe comprometerse con prácticas o conductas anticompetencia que sean ilegales o no sean compatibles con los legítimos intereses de Zurich.

Todos los empleados de Zurich deben respetar a la competencia de Zurich y abstenerse de tomar parte en prácticas o conductas que tengan por fin la eliminación o la violación de la libre y leal competencia.

Se prohíbe:

- Suscribir acuerdos, entendimientos o actividades coordinadas con competidores actuales o potenciales, en particular, no coordinar con la competencia:
 - La fijación de precios, primas o elementos específicos de las mismas
- La limitación o restricción del tipo o cantidad de productos suministrados o servicios prestados
- La adjudicación de mercados geográficamente o según interlocutores comerciales, segmentos de clientela o líneas de producto
- Abusar de una posición dominante en un mercado particular
- Suscribir acuerdos o arreglos verticales con entidades que operen a diferentes niveles en la cadena de distribución, tales como agentes, distribuidores o proveedores, que tengan como objetivo la eliminación o la violación la competencia libre y leal, incumpliendo las leyes de aplicación.
- Utilizar información confidencial competitiva de Zurich o de la competencia sin autorización, así como hacer un mal uso de la propiedad intelectual

¿Qué significa esto para mí?

Soy miembro de una Asociación Profesional de Seguros. Varios de los miembros llevan muchos años en el sector, y, en conferencias a menudo charlamos sobre las tendencias en el sector, intercambiamos chismorreos, etc. ¿Es esto un problema? No realmente mientras que usted sea consciente de las normas antitrust y no hable sobre precios, primas, contratos, territorios, u otra información competitiva. Si se habla de tales temas, deberá pedir al grupo que cese, abandonando de inmediato el grupo si estas conversaciones continúan.

Aléjese de zonas en las que parezca que usted está hablando de precios, conspirando etc.: imagínesse siempre lo que pensaría –o informaría– un tercero que estuviese escuchándole.

No coordine sus acciones con nuestros competidores; tome decisiones independientes.



Applicable Group Policy

Group Policy: Competition and Anti-trust

Información privilegiada

Zurich cree en la integridad y transparencia de los mercados financieros, y por tanto está comprometida a asegurar que la información a la que se ha tenido acceso en el ámbito profesional nunca se debe utilizar para obtener un beneficio personal impropio.

Zurich espera que cada empleado proteja la información privilegiada que posee y que no la use o haga un mal uso de ella para sus propias inversiones o para las de otra persona.

Recuerde siempre lo siguiente:

- No negocie con valores de Zurich o de otras empresas (directamente o a través de otras personas) mientras sea poseedor de información privilegiada
- No dé consejos ni haga recomendaciones acerca de valores mientras posea información privilegiada
- Tenga en cuenta siempre que, antes de negociar con valores de Zurich, deberá tener especial cuidado y obtener todas las aprobaciones necesarias.
- La negociación con valores incluye cualquier compra, venta, posesión, acuerdo de compra o venta de valores, o el interés en tales acciones, incluyendo las operaciones que se realizan fuera del mercado.
- Los valores incluyen cualquier instrumento financiero negociado o que cotice en bolsa, como acciones, ADR, bonos, obligaciones o demás valores o instrumentos financieros cuyo precio dependa materialmente de ellos, como opciones y derivados.
- Se entiende por información privilegiada cualquier información material no pública que pueda influir en el precio de un valor.

¿Qué significa esto para mí?

¿Cómo sabré si esto es “información privilegiada”? Información privilegiada es un hecho, información o conocimiento que todavía no ha sido hecho público, y que, de publicarse, tendría una influencia considerable o un efecto significativo sobre el precio de los valores.

Sophia sabe que Zurich está negociando la adquisición de la sociedad X. Le cuenta esto a un amigo externo a Zurich y le anima a comprar acciones de la compañía X. Al hacerlo, Sophia puede incurrir en utilización de información privilegiada en su propio provecho ('tipping'), y estará violando la política de Zurich contra la revelación de información privilegiada a personas no autorizadas, poniendo en riesgo la reputación de Zurich.

Mi amigo es un agente de bolsa. ¿Puedo proporcionarle una ventaja dándole cifras de Zurich antes de que se anuncien públicamente? No. No le está permitido bajo ninguna circunstancia revelar los resultados financieros de Zurich en ningún momento antes de hacerse públicos.



Applicable Group Policies

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

Comunicación con terceras partes

La reputación y la marca son activos críticos de Zurich.

La comunicación directa y precisa con nuestros grupos de interés nos ayuda a gestionar con éxito tanto nuestra reputación como nuestra marca. Debería abstenerse de hacer comentarios sobre las posibles especulaciones o rumores acerca de Zurich o cualquiera de sus divisiones, y no hablar mal de los competidores de Zurich.

En general, debería dirigir las peticiones externas de información sobre Zurich a la función apropiada para que ésta trate el asunto conforme a las directrices locales. Existen reglas especiales que se aplican para responder a consultas de determinadas terceras partes.

Como empleado de Zurich, usted tendrá que:

- Pasar todas las peticiones de información de los representantes de los medios a la oficina local de relaciones con los medios o al

departamento de Grupo de Relaciones con los medios

- Dirigir todas las consultas de inversores, analistas o accionistas al departamento de Grupo de Agencias de Rating y al de Investor Relations
- Reenviar todas las consultas de las autoridades regulatorias al área local de Legal & Compliance, o a la de Regulatory Affairs del Grupo, según corresponda.

Recuerde que la publicación de información en redes sociales, como Facebook, LinkedIn, etc. supone comunicarse con terceras partes, por lo que se aplican las mismas reglas.

¿Qué significa esto para mí?

Yin, un director de siniestros, recibe una llamada de un periodista local que le pregunta: “¿Qué impacto tiene sobre Zurich la tormenta reciente que dañó muchas casas en este área? ¿Tienen planes de limitar su exposición en esta zona?” Yin no debería comentar nada y debería pasar el asunto a la oficina local de relaciones con los medios, ya que sólo el personal designado para ello está autorizado a hablar con los medios.

Equilibre las decisiones que usted toma en el trabajo con el aspecto que tendrían en los titulares del periódico de mañana.

Evite las afirmaciones sobre el futuro en las notas de prensa.



Applicable Group Policies

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

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

Protección de activos y prevención del fraude y la delincuencia

La protección de los activos y la prevención del fraude y la delincuencia son claves para construir y mantener el valor y confianza de los grupos de interés de Zurich.

El mal uso de la propiedad de Zurich o de la propiedad que se nos ha confiado tendría un impacto negativo sobre nuestra reputación y nuestros intereses. Por ello, usted deberá:

- Tomar precauciones para salvaguardar y proteger la propiedad de Zurich
- Usar la propiedad de Zurich y sus recursos sólo para fines de trabajo y no para fines o beneficio personales o para propósitos inapropiados o ilegales
- Evitar el uso no autorizado o impropio o la revelación de ningún nombre, logotipo, marca de servicios, marca comercial, secretos comerciales, documentos confidenciales, patentes o derechos de autor de Zurich
- No abusar de su puesto para fines ilegales o fraudulentos

- No apropiarse u ocultar, desviar u obtener ilegalmente dinero, activos, datos, información o servicios
- No representar de forma falsa ni falsificar información

¿Qué significa esto para mí?

He hecho copias de los programas informáticos de Zurich para mi uso personal en casa, y he vendido copias a algunos de mis amigos. ¿Es esto correcto? No. Usar propiedades de la empresa para hacer negocios externos no es aceptable.

He notado que un compañero reembolsa siniestros de miembros de su familia y de amigos con mucha más frecuencia de la que sería razonable. ¿Debería preocuparme por ello? Sí. Parece que hay un abuso de su puesto para fines fraudulentos. Tome las medidas correspondientes e informe sobre sus preocupaciones de acuerdo con la Política de Grupo sobre Informar sobre Asuntos Preocupantes.



Applicable Group Policies

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

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

Lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo; sanciones económicas

Como empresa centrada en el cliente, Zurich quiere conocer a sus clientes. Trabajamos duro para satisfacer sus necesidades, pero no nos involucramos en transacciones que pudieran comprometer nuestros valores o ser ilegales.

Zurich está comprometida con la lucha internacional contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, y exige que se cumplan todas las sanciones económicas y comerciales aplicables. Esto significa que usted, como empleado de Zurich deberá:

- Identificar a los clientes y comprender las fuentes de los fondos que aporten a Zurich
- Evitar entrar en negocios con clientes que pretendan utilizar los productos o servicios de Zurich para fines ilegales, tales como blanqueo de fondos derivados de fuentes ilegítimas o la facilitación de la financiación del terrorismo
- Ser consciente de las leyes y regulaciones que prohíben o restringen hacer negocios con ciertos países, entidades o personas

- Conocer las regulaciones que se apliquen en su caso dependiendo de su nacionalidad (p.ej. las regulaciones OFAC de los EEUU para ciudadanos de los EEUU en todo el mundo) y recabar el asesoramiento de Legal & Compliance sobre dichas regulaciones

¿Qué significa esto para mí?

Regina, de servicios al cliente recibe una petición de un cliente para acabar su contrato de seguro de vida sólo tres meses después de cobrar la prima única. Cuando el cliente especifica que el pago se debe hacer a un tercero, ella duda sobre si puede proceder así. ¿Qué debe hacer Regina? Debe consultar con su manager y contactar con Compliance.


Lisa, de suscripción, habla por teléfono con uno de los intermediarios: "Mira, 300,000 dólares americanos serían una cuenta muy atractiva y agradecemos tu esfuerzo. Sin embargo, debes explicarle al cliente que sin la información sobre el 'conocimiento del cliente', legalmente necesaria, no podemos aceptar el negocio." Lisa hace bien en decirle eso al intermediario, incluso aunque ello signifique que éste colocará la inversión en otro sitio.



Applicable Group Policies

Anti-money Laundering and
Anti-terrorist Financing

Group Policy: (Trade & Economic) Sanctions



Los Zurich Basics son publicados en inglés, francés, alemán, italiano, mandarín, portugués, ruso, español y turco. En el caso de inconsistencias en la traducción, la última versión en inglés es la que prevalece. La última versión se encuentra en la intranet del Grupo.



Zurich HelpPoint[®]

Here to help your world.

Zurich Insurance Company Ltd
Group Compliance
Mythenquai 2
8002 Zurich
Switzerland

Telephone: +41 44 625 2874

50196-1007
Spanish

©2009-2010 Zurich Insurance Company Ltd



Because change happenz[®]