



We care.

O Código de Conduta  
do nosso Grupo



# Prefácio



Caros colegas,

Enquanto seguradora, temos uma responsabilidade crucial para com os nossos clientes e a sociedade. Ao agirmos de forma ética e responsável e ao defendermos o que está certo, demonstramos aos nossos clientes, uns aos outros e a todos os nossos intervenientes, que nos preocupamos com eles e que somos dignos da sua confiança, algo que é vital para o nosso sucesso a longo prazo.

A nossa indústria está a atravessar uma transformação fundamental. Neste panorama de mudanças, a Zurich tem de se manter ágil para se posicionar com sucesso e exceder as expectativas dos nossos clientes e outros intervenientes. Apesar de o nosso negócio estar a mudar, o nosso compromisso para com um comportamento ético permanece inabalável.

Estamos empenhados em promover uma cultura com sentido de propriedade e de responsabilidade na Zurich. Juntos, somos todos responsáveis pelas nossas ações e por incorporar o nosso Código de Conduta em tudo o que fazemos. Ainda que o Código não seja capaz de atender a todas as situações que possamos enfrentar, proporciona-nos, juntamente com o nosso objetivo e os nossos valores, um princípio orientador que nos guia para garantir que tudo o que fazemos se mantém dentro dos mais altos padrões éticos, legais e profissionais.

Obrigado pelo seu compromisso em defender o que está certo e proteger a nossa reputação.

**Mario Greco**  
Chief Executive Officer do Grupo

[Veja o video online >](#)

# Índice

Prefácio	2
Índice	3

## Preocupamo-nos em fazer o que está certo 4

Viver de acordo com o nosso objetivo e os nossos valores	5
Atuar com integridade	6
Falar abertamente	8
Aderir a este Código	9

## Preocupamo-nos com os nossos colegas 10

Tratarmo-nos mutuamente com justiça e compreensão	11
Promover um ambiente diversificado e inclusivo	12
Liderar pelo exemplo	13
Proporcionar um local de trabalho saudável e seguro	14

## Preocupamo-nos com os nossos clientes 15

A atenção no cliente	16
Garantir uma conduta adequada ao lidar com o cliente	17
Proteger os dados e a privacidade e salvaguardar as informações confidenciais	18
Implementar a inteligência artificial de forma responsável	19

## Preocupamo-nos com a integridade empresarial 20

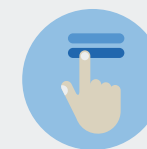
Prevenir o crime financeiro	21
• Antissuborno e anticorrupção	21
• Combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo e conformidade fiscal do cliente	22
• Sanções comerciais e económicas	23
Promover mercados justos e livres	24
• Antitrust e concorrência leal	24
• Negociação de títulos	25
Respeitar os direitos humanos	26

## Preocupamo-nos com a nossa empresa 27

Conservar e gerir os registos da empresa	28
Comunicar conflitos de interesses e compromissos externos	29
Proteger os nossos bens e prevenir fraudes e crimes	30
Comunicar com entidades externas	31

## Preocupamo-nos com o nosso futuro 32

Promover a mudança para um futuro sustentável	33
---	----

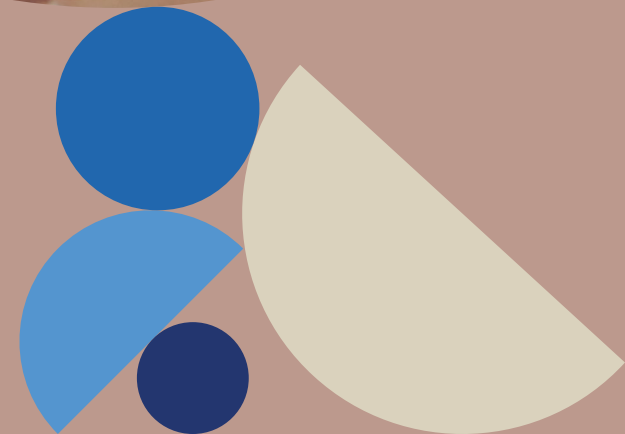


**Conteúdo clicável**  
Clique em qualquer título de página para aceder diretamente à página.

# Preocupamo- nos em fazer o que está certo

Viver de acordo com os nossos valores, tomar decisões éticas e falar quando vemos algo que não parece certo é crucial para mantermos a confiança uns dos outros, dos nossos clientes, investidores, reguladores e da sociedade.

[Veja o video online](#)



## Viver de acordo com o nosso objetivo e os nossos valores

O nosso objetivo e os nossos valores orientam as ações que realizamos tanto individualmente como enquanto empresa. Como o nosso Mundo está a mudar a um ritmo nunca antes visto, é cada vez mais importante manter uma visão clara do que defendemos e porque estamos no negócio.

Temos a ambição de ser um dos negócios mais responsáveis e com maior impacto no Mundo e só podemos alcançar esta ambição vivendo de acordo com o nosso objetivo e os nossos valores todos os dias.



### O nosso objetivo

O nosso Mundo precisa de ações, não apenas de palavras. Estamos no negócio para criar um futuro mais brilhante juntamente com os nossos clientes com produtos e serviços sustentáveis.

Ao promover a prevenção proativa e proteger os nossos clientes, capacitamo-los com liberdade de escolha para explorar o que está por vir nas suas vidas e nos seus negócios, mantendo a paz de espírito pois se precisarem de nós, estamos aqui.

O nosso objetivo e os nossos valores demonstram claramente o porquê de estarmos no negócio e fornecem a base para a nossa estratégia.

A essência do nosso negócio está nas relações com os clientes e o sucesso da nossa estratégia reside na capacidade de surpreender os nossos clientes com experiências que são exclusivas da Zurich em cada ponto de contacto.



### Os nossos valores

- Otimismo
- Determinação
- Cuidado
- União
- Fiabilidade
- Inovação



#### Mais informações:

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

\* ligação interna

## Atuar com integridade

Comportamo-nos com honestidade, justiça, dignidade e integridade no nosso local de trabalho e sempre que atuamos em nome da Zurich.

As nossas regras de conduta fornecem um ponto de referência para as decisões que tomamos diariamente e as nossas ações e objetivos profissionais têm de ser coerentes com essas regras.

Aderimos a todas as leis, regras e regulamentos dos países onde a Zurich opera, bem como às nossas políticas internas.

Compreendemos e gerimos os desafios que podem surgir no nosso trabalho diário. Se tivermos dúvidas sobre qualquer um dos tópicos abordados neste Código, consultamos o nosso manager. As nossas Unidades Jurídico e de Compliance servem para ajudar e aconselhar.

Fazer o que está certo, no entanto, significa não só cumprir as regras, mas também usar o nosso bom senso. Nem todas as situações têm uma diretriz específica para apoiar as nossas ações, nem este Código pode abordar todas as decisões e potenciais dilemas que possamos enfrentar.

É por isso que em todas as nossas decisões, somos orientados não só pela legislação e regulamentos aplicáveis e diretrizes internas, mas também pelo que é correto fazer.



Se não tiver a certeza do que fazer face a uma decisão, coloque a si próprio as seguintes questões:



### É lícito?

Pondere se a decisão está em conformidade com a legislação, normas e regulamentos aplicáveis.



### É a atitude mais correta?

Pondere se a decisão reflete os padrões de conduta expressos neste Código e nas nossas normas e políticas internas, bem como no nosso objetivo e nos nossos valores. Pergunte a si mesmo não só se pode fazer alguma coisa, mas se deve.



### É no melhor interesse da empresa e dos intervenientes?

Pondere se a decisão honra o nosso compromisso com os nossos clientes, respeita os direitos dos nossos colegas e demais com quem trabalhamos e serve os interesses da nossa empresa a longo prazo. Pergunte a si mesmo se a decisão coloca o seu interesse pessoal em conflito com os da empresa ou com os dos nossos clientes.



### É um reflexo da nossa marca e do que a Zurich representa?

Pondere se se sentiria confortável se a decisão fosse tornada pública e se ela poderia prejudicar a nossa reputação e/ou diminuir a confiança depositada em nós, ou ter um impacto negativo nos outros (por exemplo, clientes, acionistas, colegas ou no público).



Somos todos responsáveis pela nossa própria conduta e ações, e cada um de nós tem um papel a desempenhar no cumprimento dos nossos valores e deste Código. Desta forma, se, na nossa opinião, recebemos indicações para fazer algo que é ilegal, não ético ou que viole este Código ou qualquer política da Zurich, partilhamos as nossas preocupações. Os managers têm a responsabilidade acrescida de dar o exemplo e de estabelecer expectativas claras em torno dos padrões de conduta a que todos os Colaboradores são obrigados a aderir.

A Zurich empenha-se também na divulgação imediata, franca e integral, comunicando com reguladores, supervisores e governos. Tal significa que somos francos, honestos e cooperamos com investigações governamentais ou inspeções da autoridade reguladora que envolvam a Zurich, bem como com investigações internas, conforme as leis e deveres aplicáveis (por exemplo, dever de confidencialidade).

Quando uma investigação governamental, interna ou uma inspeção da autoridade reguladora estiver em curso, temos o cuidado de conservar qualquer documento ou informação eletrónica relevante para a investigação ou inspeção.

Se a sua resposta a qualquer uma destas perguntas foi “Não”, ou se está em dúvida, deve fazer uma pausa, reconsiderar e consultar o seu manager, a Unidade Jurídico ou de Compliance.

## Falar abertamente

Intervir e fazer o que está certo ajuda a proteger a Zurich, a nossa integridade e a nossa reputação.

A Zurich está empenhada numa cultura Speak Up (falar com franqueza) em que os colaboradores vivenciam um ambiente de trabalho inclusivo, para que todos se sintam confortáveis em partilhar as suas opiniões e questões, mas também onde todos se sintam seguros e saibam como comunicar Preocupações de Integridade.

### Valorizamos uma comunicação aberta e transparente

Na Zurich, acreditamos que o diálogo franco e honesto é essencial para um ambiente de trabalho colaborativo, inclusivo e produtivo. Somos encorajados a comunicar direta e abertamente com os nossos colegas e managers sobre quaisquer problemas ou questões que possamos ter.

Enquanto managers, procuramos ativamente obter contributos dos membros da nossa equipa e criamos um ambiente em que estes se sintam à vontade para falar.

Para problemas ou questões relacionadas com as nossas funções ou condições de trabalho, embora os managers sejam os primeiros a ser contactados, podemos também procurar orientação junto dos Recursos Humanos/People & Culture. Na eventualidade de existirem problemas relacionados com o desempenho, conflitos interpessoais, problemas com o volume de trabalho, questões de remuneração ou outros problemas semelhantes, os Recursos Humanos/People & Culture podem fornecer o apoio e os recursos necessários para nos ajudar a ultrapassar estas situações.

### Comunicamos Preocupações de Integridade

Comunicamos prontamente quando, de boa-fé, acreditamos que ocorreu qualquer conduta ilegal, fraudulenta, imprópria ou antiética, suspeita ou real ("Preocupações de integridade"). Existem vários canais para comunicar Preocupações de Integridade, incluindo os managers, os departamentos de Compliance, Recursos Humanos/People & Culture e Jurídico.

A Linha de Ética da Zurich também pode ser utilizada para comunicar Preocupações de Integridade por telefone ou online através de um formulário Web. As denúncias à Linha de Ética da Zurich podem ser feitas anonimamente. Sabemos, no entanto, que podemos revelar a nossa identidade com segurança, uma vez que será tratada confidencialmente com base na estrita necessidade de saber, e que a Zurich não tolera retaliações (consultar abaixo).

Quando apresentamos uma Preocupação de Integridade, compreendemos que devemos fornecer o máximo de informações possível. Isto é particularmente importante quando se apresenta uma queixa de forma anónima, uma vez que o não fornecimento de detalhes pode dificultar os esforços para investigar eficazmente os problemas apresentados.

O fornecimento deliberado ou consciente de informações falsas ou enganosas aquando da comunicação de uma Preocupação de Integridade, ou no decurso de uma investigação, não é tolerado e pode dar origem a ações disciplinares. No entanto, não é necessário ter provas ou certezas para comunicar uma Preocupação de Integridade. Só precisamos de comunicar e fornecer informações de boa-fé; por outras palavras, com motivos razoáveis para acreditar que as informações comunicadas eram verdadeiras no momento da comunicação.

Todas as Preocupações de Integridade são analisadas por um Comité de Triagem composto por representantes dos departamentos de Compliance, Recursos Humanos/People & Culture e Jurídico.

Se a análise de uma Preocupação de Integridade resultar numa determinação de comportamento impróprio, serão tomadas as medidas corretivas adequadas. As potenciais consequências para os indivíduos que se envolvam neste tipo de comportamento impróprio incluem a rescisão do contrato de trabalho e/ou a apresentação de acusações criminais e/ou civis.

### Confidencialidade e tolerância zero à retaliação

A Zurich trata todas as comunicações de Preocupações de Integridade de forma confidencial, com base na estrita necessidade de saber, incluindo a identidade da pessoa que faz a denúncia, bem como o sujeito objeto da denúncia e outras pessoas que fazem parte de uma investigação.

A Zurich não tolera retaliações, incluindo ameaças e tentativas de retaliação, contra qualquer colaborador ou outra pessoa que comunique de boa-fé uma Preocupação de Integridade.

A proteção contra retaliações também se estende a quem auxilie em qualquer investigação ou forneça informações/provas no decurso da investigação e, se for caso disso, a outras terceiras pessoas.

#### Mais informações:

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

\* ligação interna



## Aderir a este Código

Este Código estabelece os nossos objetivos e os nossos valores, e os padrões mínimos de conduta que se esperam de nós.

Espera-se que todos leiam, compreendam e adiram às disposições estabelecidas neste Código. Este Código é complementado por outras políticas internas, algumas das quais são mencionadas ao longo deste Código.



### Âmbito de aplicação

O nosso código aplica-se a todos na Zurich e às Entidades do Grupo Zurich em todo o mundo, aos Membros do Conselho de Administração e Colaboradores, incluindo equipas de gestão. Independentemente da nossa função, das nossas responsabilidades ou do local do mundo onde estamos, cada um de nós faz a sua parte para ter em conta o Código e as políticas relacionadas, à medida que vamos realizando as nossas atividades e decisões diárias. Esforçamo-nos por trabalhar com terceiros (tais como consultores, conselheiros, prestadores e mediadores) que partilham os nossos valores e esperamos que os nossos parceiros de negócios adiram ao espírito do nosso Código e adotem elevados padrões de conduta empresarial.



### Consciência e reconhecimento pessoal anual (APAA)

Todos nós, na Zurich, temos a responsabilidade de completar anualmente formação sobre o nosso Código e a confirmar que lemos o nosso Código e que compreendemos e aceitamos ficar vinculados às disposições contidas no nosso Código e nas nossas outras políticas internas. É-nos solicitado que o façamos quando somos contratados e anualmente depois disso.



### O cumprimento do Código é importante para todos nós

O incumprimento de qualquer cláusula do nosso Código de Conduta pode constituir motivo de ação disciplinar, que pode ir até, e incluir, término do contrato de trabalho. A violação do disposto no Código pode também constituir violação da lei em vigor e resultar na aplicação de coimas, multas e pena de prisão.



# Preocupamo- nos com os nossos colegas

... porque sabemos que só podemos ser bem-sucedidos se trabalharmos em equipa e que o respeito mútuo é fundamental para que todos nós atinjamos todo o nosso potencial.

[Veja o video online](#)



## Tratarmo-nos mutuamente com justiça e compreensão

Ao combinarmos a escala global com a experiência e o serviço locais, ajudamos os nossos clientes a proteger as pessoas, os locais e as coisas que mais importam. Para concretizar a nossa estratégia, precisamos do melhor de todos na Zurich, e os nossos colaboradores estão no centro daquilo que representamos. Juntos, estamos empenhados em criar um futuro mais brilhante.

A nossa paixão, integridade pessoal e empenho são fatores cruciais para o sucesso partilhado da nossa empresa e vão ajudar-nos a alcançar a nossa estratégia e a cumprir o nosso objetivo.

O respeito mútuo e a compreensão dos pontos de vista uns dos outros são essenciais para a união, construindo confiança e trabalhando juntos enquanto equipa – estar à altura da promessa para com os nossos Colaboradores e trabalhar em conjunto para assim Crescermos Juntos. Tratamos os outros com abertura e justiça e prezamos que todos tenham uma valiosa contribuição a dar.

A Zurich não tolera assédio, discriminação ou intimidação no local de trabalho, seja com base na raça, etnia, cor, idade, sexo, género, identidade ou expressão de género, orientação sexual, nacionalidade, religião, deficiência, gravidez, estatuto de veterano, estado civil, informação genética ou qualquer outra característica relevante

protegida pela legislação em vigor. Isto aplica-se independentemente das funções ou posição de um indivíduo dentro da empresa.

Estes princípios aplicam-se a todo o ciclo de vida do colaborador, como o recrutamento, as tarefas, a formação, o desenvolvimento, a promoção, a remuneração, a gestão do desempenho e a cessação de funções. Também se aplicam à colaboração entre colegas e ao comportamento geral para com os colaboradores.

A Zurich empenha-se em manter um ambiente isento de todas as formas de discriminação e assédio. Somos incentivados a contactar o nosso manager ou a Unidade de Recursos Humanos/People & Culture relativamente a quaisquer situações de assédio, discriminação ou intimidação. Também podemos utilizar a Zurich Ethics Line para manifestar tais preocupações.



### O que significa para mim?

Temos a responsabilidade de criar um ambiente isento de discriminação e assédio. Deve desencorajar e denunciar qualquer comportamento que seja contrário a este princípio.

### Mais informações:

- Zurich Ethics Line
- Diversity, Equity, Inclusion and Belonging



## Promover um ambiente diversificado e inclusivo

Orgulhamo-nos da diversidade dos nossos colaboradores, porque é ela que torna a Zurich um empregador de eleição. Valorizamos o facto de termos diferentes perspetivas representadas na nossa organização, o que nos ajuda a impulsionar a inovação e a manter uma vantagem competitiva.

Na Zurich, esforçamo-nos por criar um local de trabalho inclusivo e equitativo que permita a todos atingir o seu potencial máximo. Estamos firmemente empenhados em desenvolver políticas, práticas e formas de trabalhar que promovam a diversidade, a inclusão, a equidade e a pertença.

Valorizamos a diversidade e a inclusão - até porque mentes diferentes geram mais inovação e contribuem para o sucesso da nossa organização. Pretendemos criar um local de trabalho onde todos possamos prosperar e onde a voz de todos seja ouvida. Envolvemo-nos e esforçamo-nos por explorar as nossas diferentes experiências, competências e perspetivas.

Estamos determinados em tratar de forma justa e equitativa todos os Colaboradores e todas as pessoas que procuram emprego na Zurich,

incluindo a igualdade de oportunidades para o desenvolvimento e progresso.

À medida que o mundo muda e a tecnologia evolui, damos aos nossos colaboradores a possibilidade de prosperarem pessoalmente, dando-lhes a oportunidade de adquirirem novas competências e atualizarem as existentes. Ajudamos os colaboradores a moldarem as suas competências através de oportunidades de desenvolvimento e de mudanças na nossa organização para áreas onde podem acrescentar mais valor e aprender. Temos imenso orgulho em recrutar internamente e pretendemos manter um elevado nível de contratações internas.

A Zurich reconhece o direito dos seus Colaboradores à liberdade de associação e negociação coletiva bem como de formar e juntar-se a grupos, de forma livre, para promover e proteger os seus interesses laborais.



### O que significa para mim?

Trabalhamos para manter um ambiente de trabalho em que as nossas vozes sejam diversificadas, os nossos comportamentos sejam inclusivos, as nossas ações promovam a equidade e os nossos colaboradores tenham um sentimento de pertença. Deve desencorajar e denunciar qualquer comportamento que seja contrário a este princípio. Em caso de dúvida, fale com o seu manager ou com os Recursos Humanos/People & Culture. Se tiver conhecimento ou suspeitar de um comportamento pouco ético ou ilegal, pode também utilizar a Linha de Ética da Zurich.

### Mais informações:

- Diversity, Equity, Inclusion and Belonging

## Liderar pelo exemplo

Todos aspiramos a trabalhar para managers que valorizam verdadeiramente o nosso contributo. É por isso que, sempre que lideramos equipas, tratamos cada membro com respeito e dignidade, reconhecemos as suas contribuições, procuramos e consideramos ativamente as suas opiniões, ideias e preocupações e damos um bom exemplo ao demonstrar integridade.






Os managers têm a responsabilidade especial de defender e demonstrar o nosso compromisso para com a conduta ética e de manter um ambiente de trabalho positivo que seja inclusivo e inspire a capacitação e a responsabilização de todos nós.



### O que significa para mim?

Na Zurich, valorizamos e recompensamos o alto desempenho, mas acima de tudo, estamos comprometidos com a conduta ética. Como manager, tem de deixar claro aos membros da sua equipa que nenhum negócio e nenhum ganho a curto prazo valem alguma vez a pena ao arriscar a reputação da Zurich ou o nosso compromisso em fazer a coisa certa. Mesmo perante objetivos ambiciosos ou prazos apertados, temos de agir sempre com integridade.

## Esperamos que todos os nossos managers:

- 
**Sejam um modelo a seguir**  
 Enquanto managers, lideramos pelo exemplo e defendemos o compromisso da Zurich em fazer o que é certo em tudo o que dizemos e fazemos. Compreendemos que as nossas decisões e a forma como lidamos com situações éticas definem a cultura da nossa equipa.
- 
**Comuniquem as expectativas**  
 Informamos os membros da nossa equipa sobre as suas responsabilidades e deixamos claro que esperamos que eles cumpram sempre este Código e tomem decisões éticas.
- 
**Promovam um diálogo aberto e honesto**  
 Procuramos ativamente o contributo dos membros da nossa equipa e damos-lhes a oportunidade de partilharem feedback e de se expressarem de forma aberta e franca. Criamos um ambiente onde todos os membros da equipa se sentem confortáveis ao partilhar opiniões, ao levantar questões ou a pedir orientação.
- 
**Lidem com as preocupações de forma respeitosa**  
 Ouvimos atentamente quando é apresentado um problema, incluindo uma Preocupação com a Integridade, e levamo-los a sério. Pedimos apoio aos Recursos Humanos/People & Culture para problemas ou questões relacionadas com a função ou as condições de trabalho dos membros da nossa equipa. Encaminhamos quaisquer questões que possam chegar ao nível de uma Preocupação de Integridade para os departamentos de Compliance, Recursos Humanos/People & Culture ou Jurídico o mais rapidamente possível( no máximo três dias úteis após a sua receção), não realizamos investigações por nossa conta e tratamos as Preocupações de Integridade, bem como quaisquer investigações que possam ser realizadas, de forma confidencial, conforme as políticas e procedimentos da Zurich relacionados com a comunicação de Preocupações de Integridade. Salientamos a política de não retaliação da Zurich para tranquilizar os membros da nossa equipa e terceiros, de que não serão toleradas.
- 
**Peçam conselhos**  
 Se alguma vez tivermos dúvidas sobre qual a melhor forma de agir quando confrontados com uma questão ética ou um dilema, procuramos aconselhamento junto do nosso manager, dos Recursos Humanos/People & Culture ou das nossas equipas Jurídica ou de Compliance.

# Proporcionar um local de trabalho saudável e seguro

Esforçamo-nos por proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável a todos os Colaboradores.

Empenhamo-nos em criar condições de trabalho que promovam o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal e o bem-estar dos Colaboradores. O nosso objetivo é proporcionar medidas que promovam o crescimento em quatro áreas-chave do bem-estar: físico, social, mental e financeiro; capacitando os nossos colaboradores para darem o seu melhor.

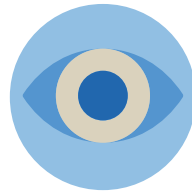
Cumprimos todas as leis, políticas e requisitos de saúde e segurança aplicáveis, tais como:



Manter a nossa área de trabalho limpa, saudável e isenta de perigos que possam conduzir a acidentes, urgências, problemas de saúde ou riscos de segurança



Evitar qualquer comportamento ou ações que o possam pôr em risco a si e aos seus colegas



Tratar e comunicar de imediato quaisquer problemas, riscos ou perigos de segurança ou de saúde



## O que significa para mim?

Certifique-se de que está familiarizado com o programa de segurança e o plano de evacuação relativo ao seu edifício de escritórios e andar.

Familiarize-se com Wellbeing Framework@Zurich e consulte os Recursos Humanos/People & Culture para saber mais sobre as iniciativas globais e locais de bem-estar para os Colaboradores.

## Mais informações:

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

\* ligação interna

# Preocupamo- nos com os nossos clientes

... porque eles são a razão para estarmos em atividade. Colocar as suas necessidades no cerne do que fazemos e proporcionar-lhes proteção para as coisas e pessoas que valorizam tem sido a nossa missão desde a fundação da Zurich, em 1872.

[Veja o video online](#) >



## A atenção no cliente

A Zurich foi fundada em 1872 e é há muito tempo uma empresa fiável e estável num mundo instável, com dedicação e uma profunda história na utilização dos nossos conhecimentos para ajudar a cuidar da sociedade e das pessoas.

O nosso objetivo é criar um futuro mais brilhante juntamente com os nossos clientes em todo o Mundo. Os nossos clientes vão desde pessoas singulares, pequenas firmas, médias e grandes empresas a multinacionais. Esforçamo-nos por fazer com que se sintam confiantes de que estão a fazer o seu melhor para se protegerem a si próprios, às suas famílias, aos seus negócios e ao nosso mundo. Além disso, devem ter a paz de espírito de que contribuem para negócios e práticas sustentáveis.

Estamos empenhados em tornar-nos a escolha sustentável dos nossos clientes, porque entendemos que o nosso papel como seguradora não é apenas ajudar os nossos clientes a protegerem-se hoje, mas também ajudá-los e ao nosso Mundo a adaptarem-se aos riscos de amanhã.

Promovemos todos os esforços para fornecer aos nossos clientes serviços personalizados, aconselhamento especializado e informação entre pares para ajudá-los na identificação e mitigação de riscos – e com proteção e suporte confiáveis no caso de algo acontecer.

Todos os Colaboradores têm um papel importante a desempenhar na nossa busca de criar um futuro mais brilhante juntamente com os nossos clientes. Independentemente do nosso papel dentro da empresa, estamos todos a trabalhar para servir os nossos clientes. As nossas ações devem ser estimuladas pelos nossos clientes e o objetivo de ter um impacto positivo rumo a um futuro mais brilhante para a sociedade e para o nosso planeta.



### O que significa para mim?

Em todas as atividades comerciais, certifique-se que mantém o cliente no centro do que faz e promove resultados positivos para o cliente.

Nunca coloque os ganhos a curto prazo acima do sucesso a longo prazo. A nossa empresa terá sucesso através da construção de relações de longo prazo com os nossos clientes e através da capacitação de práticas sustentáveis.

Mantenha sempre em mente o cliente ao fomentar a inovação.

### Mais informações:

- Our purpose and values



## Garantir uma conduta adequada ao lidar com o cliente

Estamos empenhados em cumprir o que prometemos e defendermos o que está certo. Isto inclui fomentar um comportamento que coloque as necessidades dos nossos clientes no centro do nosso negócio.

Esforçamo-nos por gerir os riscos de maus resultados para os nossos clientes e conduzimos os nossos negócios de uma forma que procura tratar os clientes de forma justa.

A Conduta ao lidar com o cliente descreve as atividades que realizamos todos os dias, pois o nosso objetivo é maximizar a probabilidade de resultados justos e positivos para os nossos clientes, independentemente de serem pessoas singulares ou organizações.

A Conduta ao lidar com o cliente engloba quatro áreas principais:



### Proposition Management

concebemos produtos, serviços ou experiências que vão ao encontro das necessidades dos nossos clientes alvo.



### Sales and Distribution

vendemos produtos e serviços que são adequados às necessidades dos nossos clientes.



### Claims and Payouts

cumprimos as promessas feitas aos nossos clientes através do tratamento adequado de sinistros e pagamentos.



### Customer Service and Complaints

prestamos um serviço atencioso aos nossos clientes e lidamos com as reclamações dos clientes de forma justa e atempada.



### O que significa para mim?

Consulte o seu manager ou a Unidade de Compliance sempre que tiver dúvidas sobre se a nossa Conduta ao lidar com o cliente está a cumprir as normas de conduta descritas neste Código.

### Mais informações:

- Customer Facing Conduct\*

\* ligação interna

## Proteger os dados e a privacidade e salvaguardar as informações confidenciais

A confiança está no centro do nosso negócio e temos a responsabilidade de manter os dados dos nossos clientes, bem como dos colaboradores e outras partes interessadas, seguros e apenas utilizá-los de forma legal e transparente. Neste sentido, a Zurich compromete-se a respeitar elevados padrões de privacidade de dados e de segurança da informação.

Respeitamos os direitos de privacidade dos clientes, colaboradores e outros indivíduos em todas as nossas operações a nível mundial e zelamos pela proteção dos seus dados.

Honramos a confiança de longa data dos nossos clientes com o nosso Compromisso de Dados e IA Responsável e fazemos a promessa aos nossos clientes de:

- manter os seus dados seguros;
- nunca vender os seus dados pessoais;
- Ser transparentes sobre a forma como partilhamos os seus dados pessoais;
- Utilizar os dados para obter os melhores resultados; e
- Utilizar a IA de forma responsável.

Comprometemo-nos a recolher, processar e partilhar dados pessoais dos nossos clientes, colaboradores e outros indivíduos de forma justa e apenas para fins específicos e legítimos.

Ao usar dados no contexto tecnológico e da Inteligência Artificial (IA), fazemo-lo de forma responsável e ética aplicando os nossos padrões de privacidade e segurança da informação (consultar capítulo Implementar a Inteligência Artificial de forma responsável).

Respeitamos os direitos de privacidade e as preferências das titulares cujos dados processamos. Acedemos, usamos e compartilhamos informações confidenciais, incluindo dados pessoais, somente com base na “necessidade de conhecer”. Além disso, antes de transferir dados para além das fronteiras nacionais, incluindo para outras entidades da Zurich, confirmamos se se aplicam requisitos especiais.



### O que significa para mim?

Familiarize-se com os principais processos e ferramentas que lhe permitirão estar em conformidade com os requisitos aplicáveis de privacidade de dados. Pode encontrar mais informações na nossa Política de Grupo: Privacidade de dados e gestão de registos, e políticas locais relevantes.

Enviei um e-mail confidencial que inclui um anexo com dados pessoais para o endereço de e-mail privado do meu colega, em vez do e-mail de trabalho. O que devo fazer? – **Este é um incidente de dados pessoais. Lembre-se de que os incidentes e potenciais violações de dados devem ser comunicados através dos canais de gestão apropriados o mais rapidamente possível. Consulte o seu contacto local de proteção de dados e privacidade ou o Encarregado de Proteção de Dados se tiver alguma dúvida ou preocupação.**

### Mais informações:

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

\* ligação interna

# Implementar a inteligência artificial de forma responsável

A IA tem o potencial de aumentar a eficiência, promover a inovação, melhorar a tomada de decisões e, em última análise, melhorar a experiência dos nossos clientes e colaboradores. Também reconhecemos os desafios que a IA pode representar para a sociedade e estamos empenhados em utilizar a IA de forma ética e responsável.

Na Zurich, estamos convictos de que a IA ajudará a impulsionar a vantagem competitiva da Zurich e a melhorar ainda mais a nossa abordagem centrada no cliente. Cumprimos a legislação e os regulamentos aplicáveis em matéria de IA e privacidade de dados.

Em conformidade com o nosso Compromisso relativo aos dados e à IA responsável (consultar capítulo Respeitar a privacidade de dados e salvaguardar as informações confidenciais), utilizamos a IA de forma responsável, guiados pelos seguintes princípios:



**Segurança**



**Transparência**



**Responsabilidade**



**Fiabilidade**

Estes princípios são detalhados mais a fundo no Quadro de Avaliação da IA.

Estamos empenhados em desenvolver soluções e produtos que potenciem a IA e outras novas tecnologias de uma forma segura, justa e transparente, de modo a cumprir a nossa promessa aos nossos clientes e proteger os direitos de todas as nossas partes interessadas.

Além disso, estamos empenhados numa supervisão humana adequada para mitigar potenciais riscos, preconceitos ou imprecisões.



## O que significa para mim?

Familiarize-se com a definição de IA da Zurich, os seus riscos, bem como os nossos princípios de IA responsável, e consulte o seu contacto local na Global Responsible AI Champions Network para obter mais informações sobre IA responsável na Zurich.

Para mais informações, consulte o Quadro de Avaliação da IA.

## Mais informações:

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

\* ligação interna



# Preocupamo-nos com a integridade empresarial

... e o comportamento ético, pois conduzir todos os nossos negócios de forma compatível e justa ajuda a prevenir atividades criminosas, ilegais e antiéticas e preserva a transparência e a integridade dos mercados.

[Veja o video online](#) >



## Prevenir o crime financeiro

Em todas as vertentes do nosso negócio, garantimos o conhecimento e o cumprimento dos requisitos legais e diretrizes internas. Estamos empenhados na obtenção inabalável de uma conduta de negócio justa e responsável e na prevenção e deteção de potenciais usos indevidos dos nossos produtos e serviços para fins ilegais, criminosos ou antiéticos.



### O que significa para mim?

Um corretor ofereceu-me bilhetes para uma competição desportiva local. Posso aceitá-los? – **Possivelmente; porém, tem de considerar se será apropriado aceitar o convite avaliando se há alguma negociação em curso que envolva o corretor e/ou se o evento poderá ser considerado indevidamente luxuoso. Poderá ser necessário obter a aprovação do manager se o valor for superior ao limite GEOA local e, em qualquer caso, registá-lo adequadamente na ferramenta GEOA local ou através do processo local aplicável.**

Um fornecedor convidou-me para um jantar de negócios, posso aceitar o convite? – **Almoços e jantares de negócios são abordados na Política de Prevenção de Práticas de Suborno e de Corrupção: se o objetivo do convite é manter relações comerciais, provavelmente é aceitável. No entanto, se o valor do jantar estiver acima do limite local, deve obter a aprovação do manager e, em qualquer caso, registá-lo adequadamente na ferramenta GEOA local ou através**

## Antissuborno e anticorrupção

A Zurich está empenhada numa atividade empresarial justa e responsável e proíbe todas as formas de suborno e corrupção bem como qualquer conduta empresarial que possa dar a ideia de influência indevida.



Abstemo-nos de dar ou aceitar quaisquer presentes, entretenimento ou outras vantagens (GEOA) relacionados com atividades comerciais, a menos que sejam apropriados às circunstâncias, moderados em termos de valor e frequência e em linha com os limites locais GEOA.



Não damos, nem oferecemos ou aceitamos presentes, entretenimento ou outras vantagens que se destinem ou possam ser vistos como sendo destinados a obter ou a reter um negócio ou benefício pessoal impróprio, ação indevida ou outro tratamento de favorecimento, que possa causar um conflito de interesses para qualquer das partes, ou que se sabe ou se acredita que não estejam em conformidade com as regras aplicáveis. Em particular, não damos, oferecemos nem aceitamos pagamentos em dinheiro ou equivalentes a dinheiro, tais como cartões-presente ou cupões, devido ao risco de poderem criar a aparência de intenção imprópria.



Cumprimos as leis em vigor e a Política do Grupo Zurich: Anti-Suborno e Corrupção para que as contribuições e patrocínios de caráter político, social e semelhante feitos pela Zurich não sejam utilizados, nem sejam vistos como sendo utilizados, para qualquer fim ilegal, criminoso ou não ético.



Também tomamos todas as medidas razoáveis para que todos os pagamentos de e para terceiros sejam apropriados de acordo com as circunstâncias, apoiados numa lógica comercial sólida e sejam corretamente registados e contabilizados. Isto inclui a realização da devida Diligência Prévia relativamente a terceiros antes da assunção de qualquer compromisso e ao longo da duração da relação.

### Mais informações:

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

\* ligação interna

## Combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo e conformidade fiscal do cliente

Estamos comprometidos em aplicar elevados padrões de combate ao branqueamento de capitais, de combate ao financiamento do terrorismo e de conformidade fiscal em todas as nossas operações a nível global e não toleramos quaisquer violações deste compromisso. Tal inclui proteger a reputação e a marca Zurich ao promover uma cultura sã de sensibilização para os riscos, bem como uma gestão de risco disciplinada e informada.

A Zurich não permite o envolvimento em transações ilegais ou que comprometam os nossos valores, nem o envolvimento em negócios com qualquer pessoa que pareça estar a tentar utilizar os nossos produtos ou serviços para fins ilegais. Nunca é do interesse da Zurich beneficiar de um comportamento criminoso ou obter ou trabalhar com o produto de atividades criminosas.

Cumprimos as regras e requisitos locais e do Grupo contra o branqueamento de capitais e sabemos que devemos contactar a Unidade de Compliance de forma proativa e atempada no caso de quaisquer dúvidas ou suspeitas relacionadas com um parceiro de negócios ou uma transação.

Estamos empenhados em que os assuntos fiscais do Grupo sejam sustentáveis, bem geridos e transparentes.

Para cumprir as obrigações governamentais aplicáveis em matéria de reporte fiscal dos clientes, adotámos políticas e controlos que apoiam a conformidade com o Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) e a Common Reporting Standard (CRS), bem como outros regulamentos fiscais aplicáveis.



### O que significa para mim?

Recebi um pedido de um cliente para rescindir o seu contrato de seguro de Vida apenas três meses após o pagamento do prémio único e para emitir o pagamento a um terceiro. O que devo fazer? – **Deve consultar o seu manager e contactar a Unidade de Compliance.**

### Mais informações:

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

\* ligação interna

## Sanções comerciais e económicas

Estamos empenhados no cumprimento de todas as sanções comerciais e económicas aplicáveis em todas as nossas atividades comerciais.

Certificamo-nos de que temos conhecimento da legislação e regulamentos que proíbem ou restringem a realização de negócios com determinados países, entidades ou indivíduos, bem como de legislação e regulamentos que proíbem ou restringem a atividade comercial com exposição a determinadas atividades subjacentes que os nossos clientes possam realizar.

Compreendemos os processos de negócio aplicáveis que estão em vigor para mitigar o risco de sanções aplicáveis a atividades relevantes. Isto inclui a compreensão de regulamentos que se aplicam com base nas nossas funções e nacionalidade, por exemplo, os regulamentos do Serviço de Controlo de Bens Estrangeiros dos Estados Unidos (OFAC = Office of Foreign Assets Control) para pessoas dos EUA em todo o Mundo.



### O que significa para mim?

Sou um subscritor e um cidadão americano residente na Europa. Tenho de seguir os requisitos das Sanções dos EUA, uma vez que o negócio em que estou a trabalhar não tem exposição nos EUA? – **Sim, a nacionalidade/cidadania de qualquer Colaborador americano, mesmo que residente no estrangeiro, faz do indivíduo um “cidadão dos EUA”, caso em que se aplicaríamos as sanções da U.S. OFAC, mesmo a uma empresa não americana. Para obter mais orientações, contacte a Unidade de Compliance.**

### Mais informações:

- Group Policy: Trade & Economic Sanctions\*

\* ligação interna

## Promover mercados justos e livres

Acreditamos piamente que os nossos clientes, Colaboradores, acionistas e comunidade usufruem de um melhor serviço através de um mercado de seguros forte, competitivo e justo. Cabe a cada um de nós proteger e preservar a integridade e a transparência dos mercados.

### Antitrust e concorrência leal

Quaisquer atividades que tenham impacto na concorrência leal e livre podem ter um impacto negativo significativo no mercado, nos nossos clientes, bem como na nossa reputação. Não nos envolvemos em quaisquer práticas ou comportamentos anticoncorrenciais que sejam ilegais ou inconsistentes com este Código.

Portanto, não celebramos acordos, entendimentos ou atividades coordenadas com concorrentes reais ou potenciais que possam eliminar ou diminuir a concorrência leal e livre. Em particular, não concordamos nem coordenamos com os concorrentes para

fixar preços, prémios ou elementos específicos dos mesmos. Não limitamos nem restringimos o tipo ou quantidade de produtos ou serviços fornecidos; nem atribuímos mercados geograficamente ou de acordo com parceiros comerciais, segmentos de clientes ou linhas de produtos.

Também não celebramos acordos ou entendimentos com entidades que operem a níveis diferentes na cadeia de distribuição, tais como mediadores, distribuidores ou fornecedores que possam eliminar ou reduzir a concorrência leal e livre, violando as leis em vigor.

Não abusamos de uma posição dominante num mercado específico, nem utilizamos as informações confidenciais dos concorrentes sem a devida autorização ou uso indevido da propriedade intelectual.

Há muitas situações que podem criar o potencial para violações das leis antitrust e de concorrência. Portanto, se fizermos parte de associações de seguros, organizações comerciais da indústria e participarmos em outros encontros ou eventos envolvendo os nossos concorrentes, estamos especialmente atentos a todas as leis e regulamentos aplicáveis.



#### O que significa para mim?

O representante da concorrência sugere que a Zurich venda produtos de seguros apenas em determinadas regiões de um país, enquanto que a concorrência venderia os seus produtos de seguros noutras regiões do mesmo país. Este acordo é aceitável? – **Não! Tal não é permitido, pois violaria as leis antitrust que proibem a divisão de mercado. A repartição geográfica prejudicaria o mercado de seguros no país, uma vez que a Zurich e o concorrente deixariam de ter um incentivo para desenvolver e oferecer produtos melhores e/ou mais competitivos aos clientes do país, a fim de ganharem uma vantagem competitiva uns sobre os outros.**

#### Mais informações:

- Group Policy: Antitrust and Competition\*

\* ligação interna



## Negociação de títulos

Como parte do nosso trabalho diário, podemos obter informação privilegiada, que corresponde a qualquer informação não pública sensível em termos de preço, isto é, que seja idónea para influenciar o preço de um título no mercado. Protegemos as informações não públicas que possuímos e não utilizamos, nem fazemos o uso incorreto dessas informações, quer para os nossos próprios investimentos, quer para os de terceiros.

Compreendemos que nunca devemos negociar títulos da Zurich ou títulos de outras empresas (diretamente ou através de outras pessoas) enquanto estivermos na posse de informações não públicas. Também não fornecemos dicas ou fazemos recomendações sobre quaisquer títulos enquanto estivermos na posse de informações não públicas.



Antes de negociarmos títulos, empregamos um cuidado especial e solicitamos todas as aprovações necessárias.

Negociar inclui vender, comprar, ou acordar vender ou comprar quaisquer títulos ou juros de tais títulos, incluindo transações fora de mercado.

É ilegal divulgar informação falsa ou passível de induzir em erro ou de influenciar o comportamento dos mercados (ou seja, “manipulação do mercado”).



### O que significa para mim?

O meu amigo é investidor. Posso dar-lhe uma vantagem e fornecer-lhe os resultados da Zurich antes que sejam anunciados publicamente? – **Não. Não pode divulgar os resultados financeiros da Zurich antes de estes serem anunciados publicamente.**

### Mais informações:

- 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\*

\* ligação interna



## Respeitar os direitos humanos

Respeitamos a proteção dos direitos humanos internacionais na nossa área de atuação e tudo faremos para evitar sermos cúmplices no abuso dos direitos humanos.

Ao interagir com clientes, funcionários, acionistas, fornecedores, o público em geral ou qualquer outro interveniente, o nosso objetivo é promover os seguintes padrões internacionais de melhores práticas para gerir potenciais impactos adversos nos direitos humanos:

- Princípios orientadores sobre Negócios e Direitos Humanos: Implementar o Quadro das Nações Unidas “Proteger, Respeitar e Remediar”
- Orientações da OCDE para as empresas multinacionais
- Pacto Global das Nações Unidas

Ao assinarmos o Pacto Global da ONU em 2011, comprometemo-nos a alinhar a nossa estratégia, cultura e operações diárias com os dez princípios universalmente aceites do Pacto Global nas áreas dos direitos humanos, trabalho, ambiente e anticorrupção.

Prestamos especial atenção às transações que possam violar os direitos humanos ou envolvam trabalho forçado.

### Trabalhar com os fornecedores

Temos como objetivo trabalhar com fornecedores que partilham os nossos valores, e esperamos elevados padrões de conduta ética por parte daqueles que nos representam ou fazem negócios connosco. Esperamos que os nossos fornecedores conduzam os seus negócios com integridade e utilizando altos padrões de conduta empresarial, tais como o Pacto Global da ONU ou as normas internacionais de trabalho como delineadas nas convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) consideradas fundamentais para os direitos humanos no trabalho, conforme consta no nosso Código de Conduta do Fornecedor.



### O que significa para mim?

Tomei conhecimento de que um dos nossos fornecedores está a adquirir bens de um país conhecido por abusos dos direitos humanos. O que devo fazer? – **Deve procurar aconselhamento junto da sua equipa local de Procurement, onde essa equipa existir, ou então do Group Procurement e Vendor Management.**

### Mais informações:

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

\* ligação interna

# Preocupamo- nos com a nossa empresa

... porque estamos orgulhosos do legado e da marca Zurich, e entendemos que proteger a nossa reputação e o nosso património é fundamental para o nosso sucesso a longo prazo.

[Veja o video online](#)



## Conservar e gerir os registos da empresa

A gestão dos registos da nossa empresa e a manutenção de dados exatos ajudam-nos a tomar decisões comerciais sólidas, a cumprir a legislação e os regulamentos e a manter a confiança das nossas partes interessadas.



Registamos de forma precisa e completa todas as transações comerciais relevantes e lidamos com dados financeiros de forma precisa, rápida e com o devido cuidado, seguindo os princípios contabilísticos da Zurich.

Os registos e dados comerciais, incluindo ficheiros em papel, ficheiros eletrónicos e mensagens de correio eletrónico, devem ser mantidos durante o tempo exigido por lei, regulamento ou política. Se existir uma Retenção Legal, a eliminação de todas ou certas categorias de documentos é suspensa. Prestamos muita atenção aos detalhes de qualquer Retenção Legal e cumprimos rigorosamente as suas obrigações. Procuramos orientação se tivermos dúvidas sobre como se aplica à Zurich.

Entendemos que devemos comunicar qualquer ordem ou instrução para destruir ou apagar registos e dados ao Information Governance Officer, à Unidade Jurídico ou de Compliance se o período de conservação do documento ainda não tiver expirado.

Os registos e dados comerciais devem estar disponíveis e acessíveis a pessoas autorizadas dentro de um prazo adequado, e nunca devemos alterar ou falsificar informações em qualquer registo. Uma alteração, correção ou falsificação fraudulenta nunca pode ser justificada por um objetivo de negócio.



### O que significa para mim?

Como sei quais os documentos considerados “registos”? – **Consulte os departamentos de Governação da Informação, Jurídico ou Compliance na sua unidade empresarial para compreender o que define um “registo comercial” na sua jurisdição, uma vez que nem todos os documentos são considerados “registos comerciais”.**

Como posso saber durante quanto tempo devo conservar registos comerciais? – **Cada unidade de negócio ou função tem um inventário e um calendário local de conservação de registos que estabelece os períodos de conservação aplicáveis aos registos comerciais. Se não sabe onde encontrar o Inventário e Calendário de Retenção de Registos, consulte o Information Officer antes de qualquer ação.**

### Mais informações:

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

\* ligação interna



## Comunicar conflitos de interesses e compromissos externos

A reputação da Zurich depende das nossas ações e da nossa integridade. É importante que as nossas decisões empresariais se baseiem nos interesses da nossa empresa, dos nossos clientes e acionistas e não em interesses próprios.

Todos os dias tomamos decisões comerciais e, ocasionalmente, podemos ser confrontados com um conflito de interesses entre os interesses da Zurich e os nossos próprios interesses pessoais.

Mantemos a nossa objetividade e não comprometemos o nosso juízo por interesses pessoais.

Divulgamos qualquer conflito de interesses real, potencial ou aparente ao nosso manager através do processo de divulgação formal e gerimos ou eliminamos adequadamente o conflito.

O desempenho de uma função numa empresa ou organização que não seja uma filial da Zurich exige um cuidado especial da nossa parte e, em caso de conflito de interesses efetivo, potencial ou aparente, a função deve ser divulgada e deve ser obtida a aprovação prévia do nosso manager antes de aceitarmos esse cargo.



### O que significa para mim?

A minha mulher é a CEO de uma empresa de software local que está a concorrer a um contrato com a Zurich. Tenho de divulgar esta ligação? – **Sim. Tal pode criar um conflito de interesses e deve ser divulgado ao seu manager que irá determinar como o conflito deve ser gerido.**

Fui convidada/o a fazer parte do conselho de administração de uma empresa externa à Zurich que fornece serviços à Zurich. Tenho de divulgar o caso à Zurich? – **Sim, este é um compromisso externo onde há um potencial conflito de interesses, e deve, portanto, ser divulgado e aprovado pelo seu manager.**

### Mais informações:

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

\* ligação interna

## Proteger os nossos bens e prevenir fraudes e crimes

O uso indevido da propriedade da Zurich ou da propriedade que nos é confiada teria um impacto negativo na nossa reputação e nos nossos interesses.

Proteger os bens da empresa e prevenir a fraude e a criminalidade são essenciais para edificar e manter a confiança dos nossos intervenientes. Tomamos precauções para salvaguardar e proteger a propriedade da Zurich.

Cumprimos as normas de segurança de informação e utilizamos as melhores práticas para proteger os dados e bens de informação da Zurich contra perda, roubo ou utilização indevida.

Utilizamos a propriedade e recursos da Zurich para fins de negócio e não para obter vantagens pessoais ou profissionais ou com propósitos inadequados ou ilegais. Evitamos a utilização ou divulgação não autorizada ou inadequada de um nome, logótipo, marca de serviço, marca registada, segredo comercial, documento confidencial, patente ou direitos de autor da Zurich.

Também nunca utilizamos indevidamente a nossa função com propósitos fraudulentos ou ilegais.

Entendemos que é proibido apropriar-nos ou ocultar, desviar ou obter ilegalmente dinheiro, bens, dados, informações ou serviços, assim como deturpar ou falsificar informações.



### O que significa para mim?

Enquanto estou de licença, posso emprestar o meu cartão de acesso a um colega da Zurich de outro escritório para que este possa aceder ao edifício, se necessário? – **Não. Nunca deve dar o seu cartão de acesso a mais ninguém, pois isso compromete os nossos sistemas de controlo de acesso, que são concebidos para impedir a entrada não autorizada e ajudar a proteger a segurança e proteção do nosso pessoal e bens.**

A utilização de dispositivos eletrónicos fornecidos pela Zurich para fins privados é permitida apenas de forma limitada, tal como descrito no Regulamento sobre a utilização de sistemas de informação/comunicação eletrónica.

### Mais informações:

- 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\*

\* ligação interna



## Comunicar com entidades externas

Uma comunicação franca e precisa com os nossos interlocutores ajuda-nos a gerir com êxito tanto a nossa reputação como a nossa marca.

Direcionamos sempre pedidos externos de informação sobre a Zurich para a função adequada de acordo com as diretrizes locais. Existem, no entanto, regras especiais para pedidos de informação provenientes de determinadas entidades.

Remetemos todos os pedidos de informação dos órgãos de comunicação social, incluindo através dos canais de redes sociais, para a respetiva unidade local de Marketing e Comunicação, para o porta-voz local ou para a unidade de relações com a imprensa.

As questões de investidores, analistas ou acionistas devem ser direcionadas ao Investor Relations & Rating Agencies Department do Grupo Zurich. As questões de reguladores, supervisores, autoridades públicas ou decisores políticos devem ser encaminhadas para a equipa local da Unidade Jurídico ou de Compliance, ou para os Assuntos Públicos do Grupo ou Group Regulatory Affairs, conforme apropriado.

A publicação de informação em redes sociais é considerada como uma comunicação a partes externas, aplicando-se assim as regras acima descritas.

Somos encorajados a gostar e a partilhar as publicações da Zurich nas redes sociais. Ao comentar posts, devemos manifestar a nossa opinião pessoal e cumprir os termos das Orientações Gerais para as Redes Sociais.

Se a nossa afiliação com a Zurich for visível em qualquer rede social, tornamo-nos um porta-voz não oficial e tudo o que publicamos pode ser associado ou ter um impacto na nossa atividade e na reputação da Zurich. Sempre que publicamos tópicos que possam ser considerados controversos, incluindo política, religião ou género, deixamos claro no início da nossa publicação que o que dizemos é a nossa opinião pessoal e que não estamos a falar em nome da Zurich.



### O que significa para mim?

Fui contactado por um jornalista que gostaria de saber mais sobre um projeto em que estou a trabalhar. Creio que um artigo sobre isto seria benéfico para a nossa reputação. Posso partilhar informações sobre o projeto com o jornalista? – **Não. Remeta todos os pedidos de informação de meios de comunicação social para o seu porta-voz local ou para a unidade local de Marketing e Comunicação. Não pode falar em nome da Zurich, exceto se for um porta-voz autorizado.**

Caso tenha alguma questão sobre a utilização das redes sociais, a título profissional ou pessoal, contacte [media@zurich.com](mailto:media@zurich.com) ou leia as diretrizes para redes sociais.

### Mais informações:

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

\* ligação interna

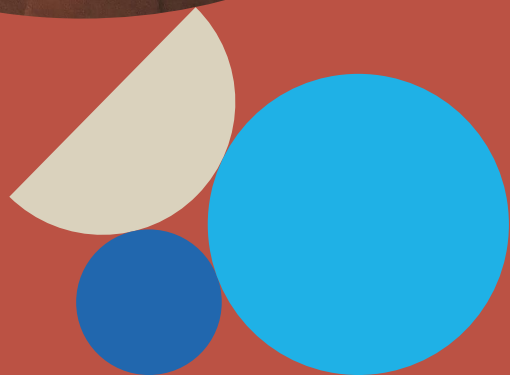
\*\* (ZRP) Zurich Risk Policy



# Preocupamo- nos com o nosso futuro

... e entendemos que devemos sempre ter em consideração as consequências que as ações de hoje podem ter no amanhã.

[Veja o video online](#)





## Promover a mudança para um futuro sustentável

A sustentabilidade é sobre como fazemos negócios. Integrámos a sustentabilidade em toda a estratégia do Grupo, tanto a nível global como local. Como defensores, conselheiros e modelos a seguir, queremos capacitar indivíduos e organizações para agirem hoje e criarem um amanhã melhor.

Aspiramos ser um dos negócios mais responsáveis e de maior impacto do Mundo. Os riscos estão a tornar-se mais complexos e interligados como resultado das alterações climáticas, da globalização, da urbanização e do desenvolvimento tecnológico. Espera-se cada vez mais que as seguradoras utilizem as suas capacidades para ajudar as comunidades e a sociedade a tornarem-se mais resilientes a estes riscos interligados.

Esforçamo-nos por trabalhar com os nossos colegas, clientes, corretores e outros parceiros de distribuição, bem como fornecedores e empresas investidas, para fomentar práticas

de negócio responsáveis e sustentáveis, ao mesmo tempo que promovemos práticas líderes do setor na gestão de riscos ambientais, sociais e de governação (ESG). Queremos ser defensores, conselheiros e modelos para um futuro próspero.

Esforçamo-nos por desenvolver produtos e serviços relevantes que possam ajudar a resolver algumas das questões sociais e ambientais mais prementes da atualidade.



Identificámos três áreas de foco para aumentar o nosso impacto e o nosso papel na sociedade:

1



## Planeta

Iremos concentrar-nos em alcançar resultados líquidos zero, ao mesmo tempo que ajudamos a melhorar a resiliência do nosso planeta e da sociedade.

2



## Cientes

Ao trabalhar em estreita colaboração com os nossos clientes, vamos desenvolver soluções que apoiem a sua transição para um futuro com resultados líquidos de emissões zero, ao mesmo tempo que vamos encorajar as pessoas a adotar estilos de vida mais sustentáveis, permitindo-lhes prosperar hoje e florescer amanhã.

3



## Pessoas

Enquanto empregador global e fornecedor de soluções de proteção a milhões de pessoas, estamos a apoiar ativamente os nossos colaboradores para que se mantenham empregáveis a longo prazo, ao mesmo tempo que respondemos às necessidades dos clientes e da sociedade.



## O que significa para mim?

Considere como pode contribuir para os objetivos de sustentabilidade da Zurich, quer esteja nas nossas operações ou em atividades de subscrição ou investimento.

Pergunte-se como pode apoiar os nossos clientes e parceiros nas suas jornadas de sustentabilidade, quer seja através de produtos e serviços, tratamento de reclamações ou novas inovações.

## Mais informações:

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



O Código de Conduta encontra-se publicado em inglês, chinês (simplificado), chinês (tradicional), francês, alemão, indonésio, italiano, japonês, polaco, português, espanhol e turco.

No caso de inconsistências nas traduções para os idiomas, deverá prevalecer a última versão em inglês. A última versão pode ser encontrada no nosso website do Grupo: [www.zurich.com](http://www.zurich.com).

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

