



ZURICH®

Nuestro Código de Conducta del Grupo

WE CARE.

Estimados compañeros:

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

Nuestro sector está experimentando una transformación fundamental. En este escenario de cambios, Zurich debe mantenerse ágil para poder ser una empresa exitosa y exceder las expectativas de nuestros clientes y otros grupos de interés. Aunque nuestro negocio está cambiando, nuestro compromiso con un comportamiento ético permanece intacto.

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



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

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

Mario Greco

Chief Executive Officer del Grupo

 Watch the video online

Prólogo	2	Nos importa la integridad empresarial	19
Índice	3	Prevenir el delito financiero	20
Nos importa hacer lo que es correcto	4	Lucha contra el soborno y la corrupción	20
Guiarnos por nuestro propósito y nuestros valores	5	Lucha contra el lavado de dinero y la financiación del	
Actuar con integridad	6	terrorismo y cumplimiento fiscal de los clientes	22
Dar nuestra opinión y reportar inquietudes	9	Sanciones comerciales y económicas	23
Cumplimiento de este Código	10	Promover los mercados libres y justos	24
Nos importan nuestros compañeros	11	Antimonopolio y competencia leal	24
Tratarnos de manera justa y comprensiva	12	Negociación con títulos valores	25
Fomentar un entorno diverso e inclusivo	13	Respetar los derechos humanos	26
Ofrecer un espacio de trabajo saludable y seguro	14	Nos importa nuestra empresa	27
Nos importan nuestros clientes	15	Conservar y gestionar registros	28
Enfoque en el cliente	16	Revelar conflictos de intereses y compromisos externos	29
Garantizar una conducta adecuada de cara al cliente	17	Proteger nuestros activos y prevenir fraudes y delitos	30
Proteger los datos y la información confidencial	18	Comunicación con terceras partes	31
		Nos importa nuestro futuro	32
		Impulsar el cambio para lograr un futuro sostenible	33

A photograph of four business professionals (three men and one woman) sitting in blue armchairs in a modern office setting, engaged in a discussion. The woman in the center is speaking and gesturing with her hands. The background shows a whiteboard with some faint writing.

Nos importa hacer lo que es correcto

Para nosotros, guiarnos por nuestros valores, tomar decisiones éticas y reportar cuando vemos algo que no parece correcto es fundamental para mantener la confianza entre nosotros mismos, la de nuestros clientes, inversionistas, reguladores y la de la sociedad.

 [Watch the video online](#)



Guiarnos por nuestro propósito y nuestros valores

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

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



Nuestro propósito

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

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

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

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



Nuestros valores

Optimismo

Cuidado

Confiabilidad

Determinación

Unión

Visión de futuro

Más información:

- > [Our strategy](#)
- > [Our purpose and values](#)
- > [Our behaviors](#)



Actuar con integridad

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

Nuestras normas de conducta son una referencia para las decisiones que tomamos todos los días, y cada acción u objetivo comercial debe ser coherente con ellas.

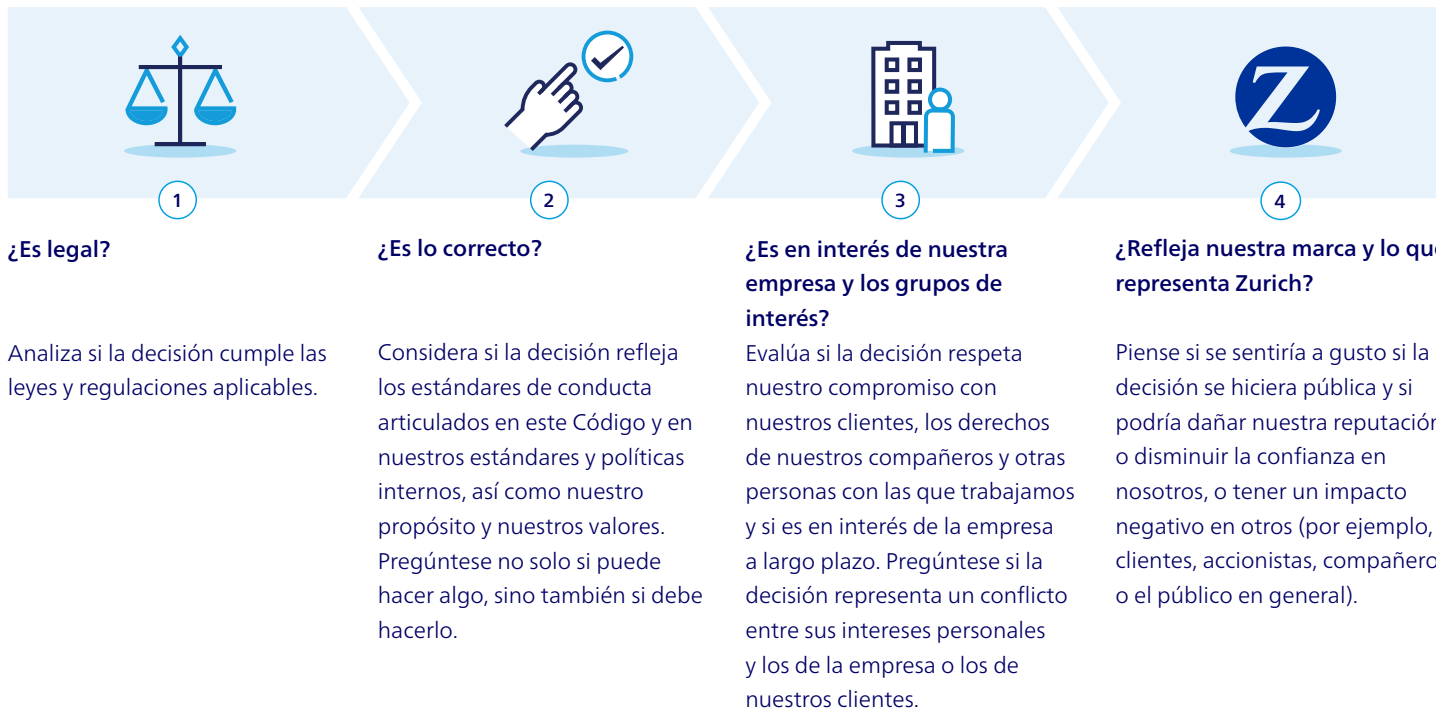
Cumplimos todas las leyes, normas y regulaciones de los países en los cuales opera Zurich en tanto sean aplicables a nuestro trabajo, así como todas nuestras políticas internas.

Comprendemos y manejamos los desafíos que puedan surgir en nuestro trabajo cotidiano. Si no tenemos certeza sobre alguno de los temas abarcados en este Código, consultamos a nuestro Line Manager. Las funciones de Legal y Compliance están a disposición para ayudar y asesorar sobre requisitos legales y regulatorios.

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

Es por eso que, en todas nuestras decisiones, nos guiamos según las pautas internas, leyes y normativas aplicables, y también por lo que es correcto hacer.

Si no tiene certeza de lo que debe hacer cuando se enfrenta a una decisión, hágase las siguientes preguntas:



Si la respuesta a alguna de estas preguntas es «No», o si tiene dudas, debe tomarse un tiempo, reconsiderar el asunto y consultar a su Line Manager o a las funciones de Legal o Compliance.

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

Además, Zurich está comprometida a revelar la información de forma franca, completa y rápida cuando se comunica con las autoridades reguladoras, los supervisores y gobiernos. Esto significa que somos abiertos, honestos y cooperativos con cualquier investigación gubernamental o inspección legal a la que se someta Zurich, así como con las investigaciones internas.

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



Dar nuestra opinión y reportar inquietudes

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

Zurich se compromete a mantener un entorno en el que los empleados puedan expresar su opinión y reportar inquietudes. Damos nuestra opinión inmediatamente y reportamos las conductas que, de buena fe, consideramos que infrinjan las leyes, regulaciones, políticas internas o este Código.

No las respaldes. Repórtalas.

Existen diferentes canales para reportar inquietudes, incluyendo los Line Managers o las funciones de Legal, Compliance o Recursos Humanos. Nos comunicamos con nuestros Line Managers o con Recursos Humanos con respecto a las inquietudes, sugerencias o preguntas que surjan sobre nuestro trabajo, las condiciones laborales o el tratamiento que recibimos nosotros o nuestros compañeros.

También se puede usar Zurich Ethics Line para reportar inquietudes por teléfono o en línea mediante un formulario web. Además, los reportes se pueden hacer de manera anónima.

Sin represalias

Todas las inquietudes reportadas se tratan con estricta confidencialidad en la mayor medida posible y Zurich no tolera las represalias contra los empleados que reportan una inquietud de buena fe. También brindamos protección contra las represalias a quienes colaboren en la investigación de esas inquietudes.

Más información:

- › [Zurich Ethics Line](#)
- › [Group Policy: Reporting of Improper Conduct and Concerns](#)



Cumplimiento de este Código

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

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

Aplicabilidad

Nuestro Código se aplica a todos los empleados de Zurich, sus subsidiarias y filiales en todo el mundo. Independientemente de nuestra jerarquía, nuestras responsabilidades o nuestra ubicación en el mundo, todos debemos aplicar nuestro Código y las políticas relacionadas en nuestras actividades y decisiones diarias. Trabajamos con entidades externas que comparten nuestros valores, como consultores, consejeros, proveedores de servicios y agentes, y esperamos que nuestros socios comerciales respeten el espíritu de nuestro Código y adopten altos estándares de conducta en los negocios.

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

En Zurich, todos debemos confirmar que hemos leído nuestro Código y que comprendemos y nos comprometemos a cumplir con las disposiciones de este Código y del resto de nuestras políticas internas. Debemos proceder así en el momento de nuestra contratación y en lo sucesivo, anualmente.

El cumplimiento del Código es importante para todos nosotros

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

Nos importa
hacer lo que es correcto

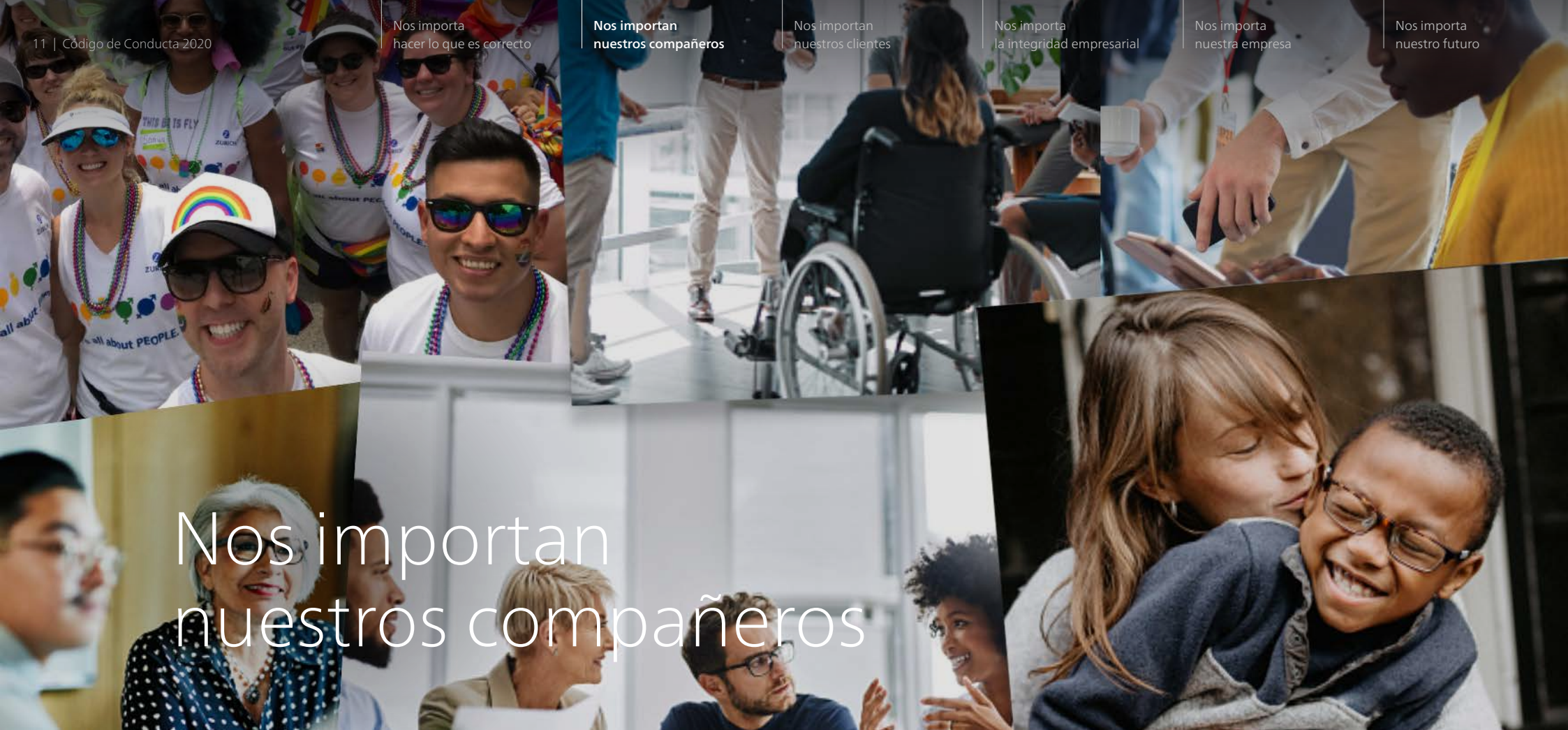
Nos importan
nuestros compañeros

Nos importan
nuestros clientes

Nos importa
la integridad empresarial

Nos importa
nuestra empresa

Nos importa
nuestro futuro



Nos importan nuestros compañeros

... porque sabemos que solo podemos alcanzar el éxito si trabajamos como equipo, y ese respeto mutuo es esencial para que todos y cada uno de nosotros podamos desarrollar todo nuestro potencial.

 Watch the video
online



Tratarnos de manera justa y comprensiva

Combinando nuestro alcance global con los servicios locales, ayudamos a nuestros clientes a proteger a las personas, los lugares y los bienes que más les importan. Para cosas tan importantes necesitamos lo mejor de todos en Zurich y es por eso que nuestra gente es el activo más importante de Zurich.

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

El respeto mutuo y la comprensión de las opiniones de cada uno son esenciales para la unión, la construcción de confianza y el trabajo en equipo, a medida que vivimos y trabajamos para que nuestros empleados prometan el Crezcamos Juntos. Nos tratamos con imparcialidad y transparencia y apreciamos que todos hagan una contribución valiosa.

Zurich no tolera el acoso, la discriminación ni la intimidación en el entorno laboral, ya sea basada en la raza, etnia, color, edad, sexo, género, identidad o expresión de género, orientación sexual, origen nacional, religión, discapacidad, embarazo, condición de veterano/a

ni cualquier otra característica relevante protegida bajo la ley aplicable. Esto se aplica independientemente de las tareas o de la posición de una persona dentro de la empresa.

Estos principios se aplican a todos los aspectos de la relación laboral, como la contratación, asignaciones, capacitación, promoción, remuneración, disciplina y rescisión del contrato.

Zurich mantiene un entorno libre de toda forma de discriminación y acoso. Alentamos a todos los empleados a comunicarse con su Manager o Recursos Humanos con respecto a cualquier caso de acoso, discriminación o intimidación. También podemos usar Zurich Ethics Line para reportar esas inquietudes. Zurich no tolera las represalias contra los empleados que reporten una inquietud de buena fe.

Más información:

- > [Diversity, inclusion & wellbeing](#)
- > [Zurich Ethics Line](#)



¿Qué significa esto para mí?

Cada uno de nosotros tiene la responsabilidad de crear un entorno sin discriminación ni acoso. Debe desalentar cualquier conducta que infrinja ese principio y expresar su desaprobación frente a ella.



Fomentar un entorno diverso e inclusivo

Estamos orgullosos de la diversidad de nuestro equipo de trabajo, ya que contribuye a que Zurich sea un empleador de referencia y, a su vez, nos ayuda a impulsar la innovación y mantener una ventaja competitiva.

Valoramos y manejamos la diversidad mediante un entorno inclusivo y de apoyo, ya que esto es fundamental para impulsar la innovación y la participación de los empleados. Deseamos crear un entorno laboral en el que todos podamos progresar y donde se escuche la voz de todos. Aceptamos y nos esforzamos por aprovechar nuestras diferentes experiencias, habilidades y perspectivas.

Nos comprometemos a dar un tratamiento imparcial e igualitario a todos los empleados y todas las personas que buscan empleo en Zurich, incluyendo oportunidades equitativas para el desarrollo y el progreso.

Zurich invierte en nuestro crecimiento fomentando una cultura de aprendizaje en la que se desarrolle el potencial, se revise el desempeño y se alienten y valoren los comentarios de todos los grupos de interés.

Esperamos que nuestros managers creen un entorno de trabajo inclusivo mediante comportamientos ejemplares.

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

Más información:

› [Diversity, inclusion & wellbeing](#)



¿Qué significa esto para mí?

Si le pido a Recursos Humanos que hable con mi jefe porque dice que el puesto de TI es un «cosa de hombres» ¿pondré en peligro mi trabajo? – **No. Zurich no tolera que se tomen represalias por reportes hechos de buena fe.**

Un compañero de trabajo hace chistes racistas regularmente y me siento incómodo/a al respecto. ¿Qué puedo hacer? – **Pídele que no lo haga más, ya que Zurich prohíbe ese tipo de comportamientos. Si eso no funciona o si no desea decírselo directamente, hable con su Manager o con Recursos Humanos, o llame a la Zurich Ethics Line.**



Ofrecer un espacio de trabajo saludable y seguro

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

Tratamos de crear condiciones de trabajo que promuevan el equilibrio entre el trabajo y la vida, así como el bienestar de los empleados.

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



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



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



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

Más información:

- > Diversity, inclusion & wellbeing
- > Wellbeing Framework@ Zurich



¿Qué significa esto para mí?

Debe asegurarse de conocer el programa de seguridad y el plan de evacuación de su edificio de oficinas y piso.

Familiarícese con Wellbeing Framework@Zurich y consulte a Recursos Humanos para más información sobre las iniciativas globales y locales relacionadas con el bienestar de los empleados.



Nos importan nuestros clientes

... porque son el motivo por el que estamos en el negocio.

Desde que se fundó Zurich en 1872, nuestra misión es poner sus necesidades en el centro de lo que hacemos y brindarles protección para los bienes y las personas que valoran.

 Watch the video
online



Enfoque en el cliente

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

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

Nos comprometemos a convertirnos en la opción sostenible para nuestros clientes, porque comprendemos que nuestro rol como aseguradora es ayudarlos a estar protegidos ahora y fomentar que ellos y todo nuestro mundo se adapte a los riesgos del mañana.

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

Todos los empleados juegan un papel importante en nuestro empeño por crear un futuro más próspero con nuestros clientes. Más allá de nuestro rol dentro de la empresa, todos trabajamos para servir a nuestros clientes. Nuestras acciones deben estar impulsadas por nuestros clientes y el objetivo de tener un impacto positivo para lograr un futuro más próspero para la sociedad y nuestro planeta.

Más información:

> [Customer Stories](#)



¿Qué significa esto para mí?

En todas las actividades comerciales, asegúrese de mantener a los clientes en el centro de sus acciones y promueva resultados positivos para ellos.

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

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



Garantizar una conducta adecuada de cara al cliente

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

Nos esforzamos por gestionar los riesgos de resultados deficientes para nuestros clientes y desempeñamos nuestras actividades comerciales de una manera que busca tratarlos de manera imparcial. La Conducta de Cara al Cliente o "Customer Facing Conduct" describe las actividades que llevamos a cabo todos los días a medida que intentamos maximizar la probabilidad de resultados positivos e imparciales para nuestros clientes, más allá de si se trata de particulares u organizaciones.

La Conducta de Cara al Cliente abarca cuatro áreas principales:



Proposition Management

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



Sales and Distribution

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



Claims and Payouts

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



Customer Service and Complaints

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

Más información:

> [Customer Facing Conduct](#)



¿Qué significa esto para mí?

Consulte a su manager o a la función de Compliance cuando tenga dudas sobre si nuestra Conducta de Cara al Cliente está cumpliendo los estándares de conducta descritos en este Código.



Proteger los datos y la información confidencial

La confianza está en el centro de nuestro negocio. Nuestros clientes confían en nosotros para que los protejamos y liquidemos los siniestros de manera rápida y justa. Y esa confianza se extiende a sus datos como parte de nuestros esfuerzos por inspirar confianza en una sociedad digital.

Honramos la confianza de nuestros clientes con un compromiso sobre el uso de los datos para lograr lo mejor para ellos. Como parte de nuestro Compromiso sobre los datos, les prometemos a nuestros clientes:

- ✓ Mantener sus datos seguros;
- ✓ No vender nunca sus datos personales;
- ✓ No compartir sus datos personales sin ser transparentes al respecto; y
- ✓ Poner a trabajar los datos para que Zurich pueda protegerlos mejor y aprovecharlos al máximo para el cliente.

Cumplimos el Compromiso sobre los datos de Zurich (Zurich Data Commitment) y recopilamos, procesamos y compartimos los datos personales de manera imparcial, sólo para los fines especificados y legítimos y sólo en interés y beneficio del cliente.

Respetamos los derechos y preferencias de privacidad de las personas cuyos datos procesamos. Comprendemos que la información confidencial, incluyendo los datos personales, están destinados para usarse dentro de Zurich y sólo puede accederse a ellos, usarse y compartirse cuando sea necesario. Además, antes de transferir datos entre fronteras nacionales, incluso a otras entidades de Zurich, confirmamos si se aplican requisitos especiales.

Más información:

- › [Group Policy: Data Protection and Privacy](#)
- › [Zurich Data Commitment](#)



¿Qué significa esto para mí?

Perdí mi computadora portátil. ¿Qué debo hacer? – **Debe informar de inmediato a su Risk Officer local, a Seguridad de la información y a su manager.**

Recuerda que las violaciones de datos y de seguridad de los datos se deben reportar a través de los canales de gestión adecuados lo antes posible. Si tienes preguntas o inquietudes, consulta a su contacto de privacidad y protección de datos local o al Data Protection Officer.



Nos importa la integridad empresarial

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

 [Watch the video online](#)



Prevenimos el delito financiero

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

Lucha contra el soborno y la corrupción

Zurich se compromete a llevar a cabo actividades empresariales justas y responsables y prohíbe toda forma de soborno y corrupción por parte de los empleados y representantes, así como cualquier conducta empresarial que pueda considerarse una influencia indebida.



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



En particular, no brindamos, ofrecemos ni aceptamos GEOA que sean dinero en metálico o equivalentes en efectivo, que puedan dar la impresión de que se está obteniendo o reteniendo un beneficio personal o comercial inadecuado o una acción gubernamental indebida, o que puedan causar un conflicto de intereses para cualquiera de las partes.



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



Además, tomamos todas las medidas razonables para que todos los pagos hacia y de terceros sean adecuados, estén respaldados por los fundamentos comerciales, se registren correctamente y estén justificados. Esto incluye cumplir con la debida diligencia frente a terceros antes de asumir compromisos y mientras dure la relación.

Más información:

- › [Group Policy: Anti Bribery and Anti-Corruption](#)



¿Qué significa esto para mí?

Un corredor me ofreció entradas para un evento deportivo local. ¿Puedo aceptarlas? – **Posiblemente. Sin embargo, debe considerar si hay negociaciones en proceso o si la invitación podría considerarse fastuosa. Es posible que usted deba obtener la aprobación del Line Manager si el valor supera el umbral de GEOA local y asentarlos en su registro de GEOA local.**

Un proveedor me invitó a una cena de negocios; ¿puedo aceptar la invitación? – **Los almuerzos y cenas de negocios se incluyen dentro de la Política contra el soborno y la corrupción de Zurich, y si la finalidad de la invitación es mantener relaciones comerciales, son aceptables. Sin embargo, si el valor de la cena supera el umbral local, debe asentarlos en el registro de GEOA y obtener la aprobación del Line Manager.**

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

Nos comprometemos a observar altos estándares contra el lavado de dinero y la financiación del terrorismo y sobre cumplimiento fiscal de los clientes. Esto incluye proteger la reputación de Zurich promoviendo una sólida concientización sobre el riesgo y asumiendo riesgos con fundamentos y disciplina.

Nos comprometemos a establecer la identidad de los clientes y determinar el origen de los fondos que ingresan a Zurich. Zurich no permite involucrarse en transacciones que sean ilegales o que

comprometan nuestros valores o que fomenten los negocios con personas que intenten usar nuestros productos o servicios con fines ilícitos.

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

Más información:

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



¿Qué significa esto para mí?

Recibí una solicitud de un cliente de rescindir su contrato de seguro de vida tres meses antes del cobro de la prima única y de emitir el pago a un tercero. ¿Qué debo hacer? – **Debe consultar a su manager y ponerse en contacto con Compliance.**

Sanciones comerciales y económicas

Nos adherimos a todas las sanciones comerciales y económicas aplicables en todas nuestras actividades comerciales.

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

Comprendemos los procesos comerciales aplicables que se encuentran vigentes para mitigar el riesgo a las sanciones aplicables de las actividades relevantes. Esto incluye la comprensión de las regulaciones que se aplican según nuestros roles y la nacionalidad, por ejemplo, las regulaciones OFAC (Office of Foreign Assets Control) para las personas estadounidenses en todo el mundo. Y buscamos asesoría de Compliance o Legal sobre estas normativas según sea necesario.

Más información:

› [Group Policy: Trade & Economic Sanctions](#)



¿Qué significa esto para mí?

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



Promover los mercados libres y justos

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

Antimonopolio y competencia leal

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

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

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

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

No abusamos de una posición dominante

en un mercado en particular, ni usamos información confidencial de la competencia sin la debida autorización; tampoco hacemos un uso indebido de la propiedad intelectual.

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

Más información:

› [Group Policy: Antitrust and Competition](#)



¿Qué significa esto para mí?

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

Negociación con títulos valores

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

Comprendemos que no debemos negociar con valores de Zurich o de otras empresas (ni directamente ni a través de otras personas) mientras estemos en posesión de información privilegiada. No damos consejos ni recomendaciones sobre títulos valores mientras tengamos información interna.

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

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

Es ilegal emitir señales falsas o engañosas que puedan influir en el comportamiento del mercado («manipulación del mercado»).

Más información:

› [Group Policy: Dealing in Securities](#)



¿Qué significa esto para mí?

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



Respetar los derechos humanos

Respetamos la protección de los derechos humanos internacionales dentro de nuestra área de influencia y trabajaremos para evitar ser cómplices de violaciones de los derechos humanos.

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

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

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

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

Trabajo con proveedores

Nos esforzamos por trabajar con proveedores que compartan nuestros valores y esperamos altos estándares de conducta ética de las personas que nos representan o que hacen negocios con nosotros. Esperamos que nuestros proveedores lleven a cabo sus negocios con integridad y altos estándares de conducta, como el Pacto Mundial de la ONU o estándares laborales internacionales, como se describe en las ocho convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que se consideran esenciales para los derechos de las personas en el trabajo.

Más información:

- > [Respecting human rights](#)
- > [ILO Conventions](#)



¿Qué significa esto para mí?

Me he enterado de que uno de nuestros proveedores se abastece de un país conocido por violar los derechos humanos. ¿Qué debo hacer? – **Debe buscar asesoría del equipo local de Sourcing & Procurement.**



Nos importa nuestra empresa

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

 [Watch the video online](#)



Conservar y gestionar registros

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

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

Se deben mantener registros y datos, incluyendo los correos electrónicos y archivos digitales e impresos, por el tiempo que lo requiera la ley, regulación o política. Si hay una notificación de conservación de documentos o una retención legal vigentes, se suspende la eliminación de todas o ciertas categorías de documentos. Prestamos especial atención a los detalles de cualquier notificación o retención de este tipo y cumplimos sus obligaciones de manera estricta. Buscamos orientación según se indique en la notificación o retención en caso de preguntas relacionadas con la forma en que esto se aplica a nosotros.

Comprendemos que debemos informar cualquier orden o instrucción de destruir o eliminar registros y datos a nuestro manager o consultar a las funciones de Legal o Compliance si todavía no venció el período de retención del documento.

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

Más información:

› [Group Policy: Records Retention](#)



¿Qué significa esto para mí?

¿Cómo sé qué documentos se consideran «registros»? – **Verifique con el contacto local de su unidad de negocios para comprender qué se define como un registro en su jurisdicción, ya que no todos los documentos se consideran «registros».**

¿Cómo sé por cuánto tiempo debo mantener los registros? – **Cada unidad de negocios tiene un inventario de datos locales o catálogo de registros que define los períodos de retención aplicables para los registros. Si no sabe cómo localizar el inventario de datos local, verifique con el propietario de los datos antes de tomar cualquier acción.**



Revelar conflictos de intereses y compromisos externos

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

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

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

Nos abstenemos de cualquier actividad si surge un posible conflicto de intereses, y hablamos con nuestros Line Managers.

Revelamos cualquier posible conflicto de intereses a nuestro Line Manager y gestionamos o eliminamos el conflicto según corresponda.

El desempeño como director, funcionario, consejero de una compañía u organización fuera de Zurich Group (donde Zurich no es el accionista mayoritario) exige que pongamos especial atención y obtengamos previa autorización de nuestro Line Manager antes de aceptar dicho cargo.

Más información:

› [Group Policy: Conflicts of Interest and External Engagements](#)



¿Qué significa esto para mí?

Mi esposa es la CEO de una empresa local de software que está licitando para un contrato con Zurich. ¿Debo revelar esta conexión? – **Sí. Esto podría generar un conflicto de intereses y se debe informar al Line Manager, quien determinará cómo debe gestionarse el conflicto.**

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



Proteger nuestros activos y prevenir fraudes y delitos

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

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

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

Usamos la propiedad y los recursos de Zurich solo para fines empresariales y no para beneficio personal o profesional o para

propósitos inapropiados o ilícitos. Evitamos el uso o la divulgación no autorizados o indebidos de nombres, logotipos, marcas de servicio, marcas comerciales, secretos industriales, documentos confidenciales, patentes o derechos de autor de Zurich.

Tampoco abusamos jamás de nuestra posición, lo que incluye con fines ilegales o fraudulentos.

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

Más información:

- › [Regulation on the use of electronic information / communications systems](#)



¿Qué significa esto para mí?

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

El uso de dispositivos electrónicos proporcionados por Zurich con fines privados solo se permite hasta un punto limitado, según se describe en el Reglamento para el uso de información electrónica/sistemas de comunicación.



Comunicación con terceras partes

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

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

Enviamos toda solicitud de información por parte de los medios a la oficina local de Relaciones con los Medios (Media Relations) o Comunicaciones, al vocero local o al departamento de Relaciones con los Medios.

Las consultas de los inversionistas, analistas o accionistas deben enviarse al departamento de Inversiones (Investor Relations & Rating Agency Management). Las consultas de reguladores, supervisores, funcionarios públicos o legisladores deben enviarse al equipo local

de Legal, Compliance o Relaciones Gubernamentales (Government Affairs), o al Grupo de Relaciones Públicas (Group Public Affairs o Group Regulatory Affairs), según corresponda.

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

Desde luego, podemos participar en las plataformas de redes sociales; sin embargo, recordamos que debemos hablar en nuestro nombre y compartir nuestras propias opiniones, que pueden ser privadas o relacionadas con el trabajo, así como dejar en claro que dichas opiniones son propias y podrían diferir de la postura de Zurich.

Más información:

› [Social Media Guidelines](#)



¿Qué significa esto para mí?

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

Si tiene pregunta sobre el uso de las redes sociales en función personal o profesional, escriba a social.media@zurich.com o lea las Directrices para medios sociales.



Nos importa nuestro futuro

... y queremos ser una de las empresas más sostenibles del mundo. Comprendemos que siempre debemos tener en cuenta las consecuencias que las acciones actuales podrían tener en el futuro.



Watch the video
online



Impulsar el cambio para lograr un futuro sostenible

Para Zurich, la sostenibilidad está en el corazón de nuestra cultura, y la visión de futuro es uno de nuestros valores. Eso significa hacer negocios en la actualidad de una forma que intente proteger el futuro de nuestra empresa y nuestra sociedad.

Queremos que se nos conozca como una de las empresas más responsables y de mayor impacto del mundo. Los riesgos se están volviendo cada vez más complejos y se interrelacionan como resultado del cambio climático, la globalización, la urbanización y el desarrollo tecnológico. De las aseguradoras se espera cada vez más que usen sus capacidades para ayudar a las comunidades y a la sociedad a volverse más resilientes a estos riesgos interrelacionados.

Nos esforzamos por trabajar con nuestros compañeros, clientes, corredores y otros socios de distribución para fomentar prácticas de negocios responsables y sostenibles, promoviendo al mismo tiempo las prácticas líder del sector en la gestión de los riesgos ambientales, sociales y gubernamentales (ESG). Queremos ser defensores, asesores y modelos para un futuro más prometedor.

Tenemos políticas vigentes que definen las actividades de negocios en las que Zurich no tiene apetito por inversiones ni suscripciones.

Nos esforzamos por desarrollar productos y servicios relevantes que puedan ayudar a abordar algunos de los problemas ambientales y sociales más apremiantes.

Más información:

- > [Group Environmental Policy](#)
- > [Our sustainability commitment](#)
- > [Work sustainability](#)

Tres transformaciones sociales son fundamentales para el éxito a futuro de Zurich:



Cambio climático

Seguimos acelerando las acciones para reducir los riesgos climáticos. Zurich fue la primera aseguradora en comprometerse con la ambición empresarial por 1,5 °C, que requerirá un plan de acción sobre cómo haremos la transición a un futuro con cero emisiones netas hasta 2050.



Confianza en una sociedad digital

La transformación digital está bien avanzada y está influyendo en las personas de todo el mundo. Comprendemos que debemos respaldar esta evolución con una nueva generación de productos y servicios para permitir que las personas y las organizaciones sean más resilientes en una sociedad digital.



Sostenibilidad en el trabajo

Respaldamos a nuestros compañeros y clientes en la exploración de la naturaleza cambiante del trabajo ofreciendo soluciones innovadoras y adaptando nuestras propias prácticas de recursos humanos, enfocándonos en la actualización de aptitudes, la promoción interna, el aprendizaje continuo y el bienestar.



¿Qué significa esto para mí?

Analice lo que puede hacer para desempeñar su trabajo de una manera amigable con el medio ambiente.

Pregúntese cómo puede respaldar a nuestros clientes y compañeros para tomar decisiones que reduzcan los riesgos de la transformación social.

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

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

Zurich Insurance Group
Group Compliance
Mythenquai 2
8002 Zurich
Switzerland

