

# Código de Conducta de nuestro Grupo





# Prólogo



Nuestro sector está atravesando una etapa de transformación fundamental. En este escenario de cambios, Zurich debe mantenerse ágil con objeto de colocarse en una posición ventajosa para alcanzar el éxito y superar las expectativas de nuestros clientes y otros grupos de interés.

Aunque nuestro negocio está cambiando, nuestro compromiso con un comportamiento ético se mantiene intacto.

---

“

Como empleados de Zurich, todos tenemos la responsabilidad de asumir personalmente nuestro Código de Conducta en todo lo que hacemos, siendo responsables de ello en nuestras acciones. Una de nuestras afirmaciones sobre nuestros nuevos valores fundamentales es «cumplimos nuestras promesas y apoyamos lo que es correcto».”

---

Junto con nuestro propósito y declaraciones de valores, este Código nos sirve de guía para comprender cómo podemos prosperar en esta época de cambios, asegurándonos a la vez de que todo lo que hacemos se rige por los estándares éticos, legales y profesionales más exigentes.

Gracias por tu compromiso en apoyar lo que es correcto y proteger nuestra reputación.

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

**Mario Greco**  
Group Chief Executive Officer

# Introducción

## Propósito

El Código de Conducta de Zurich nos ayuda a mantener nuestra reputación de marca de confianza mediante la articulación de las normas clave de conducta por las cuales nos regimos para garantizar que llevamos a cabo nuestras actividades empresariales conforme a los estándares éticos, legales y profesionales más exigentes. Debemos ganarnos todos los días la confianza de nuestros grupos de interés mediante una conducta ética y responsable.

## Aplicabilidad

Nuestro Código se aplica a todos los empleados de Zurich, sus empresas y sus filiales en todo el mundo<sup>1</sup>. Independientemente de nuestro rol, de nuestras responsabilidades o de nuestra ubicación, todos tenemos que poner de nuestra parte para garantizar que nuestras actividades y decisiones diarias tengan en cuenta este Código y las Políticas relacionadas. Por otra parte, los terceros que prestan servicios por

cuenta de Zurich, como consultores, asesores, proveedores de servicios o agentes, deberán cumplir las normas dispuestas en nuestro Código de Conducta tal y como está estipulado en sus acuerdos contractuales concluidos con nosotros.

## El deber de cumplir

Todos los empleados de Zurich deben leer, comprender y adherirse a estos valores, y así como entender y cumplir las disposiciones establecidas en ellos. Tales disposiciones se complementan con otras políticas internas, algunas de las cuales se mencionan a lo largo de este documento.

## Capacitación y formación

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

## Annual Personal Awareness and Acknowledgment (APAA)

Todos los que formamos parte de Zurich estamos obligados a confirmar que hemos leído nuestro Código de Conducta, y que entendemos y aceptamos cumplir las disposiciones incluidas en este Código y en las demás políticas internas. Estamos obligados a ello al incorporarnos a la empresa, y después una vez al año.

## Consecuencias del incumplimiento

El incumplimiento de cualquier norma de nuestro Código por un empleado puede ser motivo suficiente para acciones disciplinarias, hasta e incluso la terminación de la relación laboral. Un incumplimiento del Código de Conducta puede ser constitutivo de infracción de otra normativa aplicable y determinar para ti la consecuente imposición de multas u otro tipo de sanciones de tipo penal (penas privativas de libertad) o administrativas.

### Debes recordar estas normas



01

Conocer las normas legales e internas que son de aplicación a tu puesto de trabajo



02

Cumplir estas normas



03

Hablar con tus superiores si sospechas de una conducta no ética



04

Saber cuándo y a quién debe pedir consejo



05

Zurich aplicará estas normas con el máximo rigor



Es tu

responsabilidad estar enterado

<sup>1</sup> Excepto Farmers, que se rige por los Farmers Code of Business Ethics

### Comunicar asuntos preocupantes

Como empleados de Zurich podemos comunicar e informar acerca de determinadas actuaciones cuando creemos de buena fe que violan este Código de Conducta. Zurich no tolera represalias contra ningún empleado que informe sobre tales asuntos de buena fe. Las comunicaciones se pueden hacer en persona o de forma anónima. Las llamadas e informes son tratados de forma estrictamente confidencial.

### Responsabilidad

Como empleados de Zurich, somos responsables de nuestra propia conducta y acciones. Por consiguiente, si creemos que se nos está pidiendo que hagamos algo ilegal, poco ético o que vulnera nuestro Código o la política de Zurich, debemos manifestar nuestras inquietudes.

### Obrar correctamente

Las normas de conducta aplicables de Zurich son una referencia para las decisiones que tomamos cada día, y todas las acciones o metas empresariales que perseguimos deben ser coherentes con ellas.



**Para que la decisión que tomamos sea ética, debemos preguntarnos:**

¿Es lo que hay que hacer?

1

¿Está en consonancia con nuestro compromiso de honestidad, integridad y transparencia?

5

¿Es legal?

2

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

6

¿Cumple con nuestras normas y políticas internas?

3

¿Es positiva para los intereses generales de la empresa a largo plazo?

10

¿Supone un conflicto entre mis intereses personales y los de la empresa?

8

¿Me sentiría cómodo o cómoda si la decisión se hiciera pública?

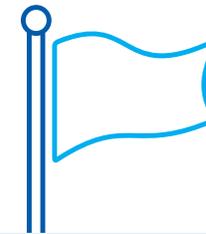
9

¿Quién más podría verse afectado por esta decisión (por ejemplo, clientes, accionistas, empleados o la sociedad)?

7

¿Está alineado con nuestro valor reflejado en la frase «cumplimos nuestras promesas y apoyamos lo que es correcto»?

4



### Applicable Group Policy

Group Policy:  
Reporting of improper  
Conduct and Concerns





# Índice

---

Una conducta de negocios justa que cumple las normas	8
Empleo igualitario y puestos de trabajo sin acoso	9
Salud, seguridad y medio ambiente	10
Protección, seguridad y confidencialidad de los datos	11
Conservación de registros	12
Conflictos de intereses	13
Anti-soborno, anti-corrupción	14
Antimonopolio y Defensa de la Competencia	15
Negociación sobre valores	16
Comunicación externa	17
Protección de activos y prevención del fraude y la delincuencia	18
Prevención de blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo; sanciones económicas	19

# Una conducta de negocios justa que cumple las normas

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

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

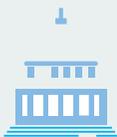
- No sólo nos preguntamos si algo está permitido legalmente, sino también si es lo correcto
- Nos comportamos con honestidad, justamente y con dignidad e integridad, en nuestro trabajo y siempre que estemos actuando en nombre de Zurich
- Respetamos la protección de los derechos humanos internacionales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

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

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

Una vez abierta una investigación o inspección, tenemos especial cuidado en evitar la destrucción o alteración de toda información en soporte electrónico o de papel relevante para la investigación o inspección.

## ¿Qué significa esto para mí?



Más allá de lo que exige la ley, nos regimos por las normas éticas y profesionales más estrictas.



Nuestras consideraciones éticas no sólo nos hacen plantearnos si se trata de una decisión legal, sino también quién más podría verse afectado y si la decisión está en consonancia con nuestro compromiso de honestidad, integridad y transparencia.



Zurich es transparente y coopera con las investigaciones administrativas y otras inspecciones. Cumplimos con todas las leyes, normativas y políticas internas aplicables.

# Empleo igualitario y puestos de trabajo sin acoso

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

Nuestros empleados son mujeres y hombres diferentes que se esfuerzan juntos por hacer de Zurich la mejor aseguradora global. Valoramos su pasión e integridad personal, y las reconocemos como la base de nuestra fortaleza. Por consiguiente, se espera que los empleados se traten entre ellos con respeto y dignidad.

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

Debes comunicar si has sido víctima o eres testigo de discriminación, acoso o bullying.

Zurich reconoce el derecho de sus empleados a la libertad de asociación y de negociación colectiva. Todos los empleados tienen derecho a formar y a integrar libremente grupos destinados a la promoción y la protección de sus intereses laborales.

Zurich no tolera ninguna forma de trabajo infantil, ni tampoco forzado o realizado bajo coacción.

Los principios mencionados previamente cumplen con las principales normas laborales de la Organización Internacional del Trabajo, reconocidas internacionalmente.

## ¿Qué significa esto para mí?



“ Si les pido a Recursos Humanos que hablen con mi jefe porque él me dijo que el puesto en IT era ‘un puesto para hombres’, ¿estaré poniendo en riesgo mi empleo?

**No. En Zurich no se toleran las represalias por informar de buena fe sobre estos temas.** ”

“ Un compañero hace periódicamente chistes racistas, lo que me hace sentir incómodo. ¿Qué puedo hacer?

**Pídele que deje de hacerlo, puesto que Zurich prohíbe este tipo de comportamiento. Si no cesa en su actitud, o si no te sientes cómodo o cómoda hablando directamente con esta persona, plantea el caso a tu responsable o al departamento de Recursos Humanos, o llama a Zurich Ethics Line.** ”

# Salud, seguridad y medio ambiente

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

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

- El mantener nuestro puesto de trabajo limpio, saludable y libre de peligros que puedan provocar accidentes, emergencias, problemas de salud o riesgos de seguridad
- El evitar toda conducta o acción que pudiera significar riesgos para usted o sus colegas
- El tratar e informar con rapidez sobre cualquier problema, riesgo o peligro de seguridad o de salud

- El integrar los aspectos medioambientales en la totalidad de nuestra empresa
- El minimizar nuestro impacto medioambiental directo e indirecto a través de la mejora continua en el rendimiento medioambiental

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

## Applicable Group Policies

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

¿Qué significa esto para mí?



¿Qué puedo hacer yo para desempeñar mi trabajo de forma segura y ecológicamente responsable?

“ Asegúrate de que conoces el programa de seguridad y el plan de evacuación de tu planta. ”

“ Presta atención a los aspectos medioambientales negativos y ayuda a minimizarlos; puedes, por ejemplo, imprimir el papel por las dos caras, apagar las luces e impresoras al salir de la oficina, separar la basura o reducir el número de viajes en avión o tren que realizas. ”

# Protección, seguridad y confidencialidad de los datos

Proteger los datos y guardar de una forma segura la información confidencial son prioridades para Zurich. Por ello, implantamos las medidas apropiadas para evitar el procesamiento no autorizado o ilegal de los datos que Zurich mantiene, así como para prevenir que se produzcan accidentalmente pérdidas, destrucción o daños en los mismos.

Como empleado de Zurich, debes:

- Salvaguardar la información confidencial de Zurich, sus empleados, sus clientes, filiales de negocios y otros grupos de interés, a lo largo de toda su vida útil, desde su origen hasta su eliminación segura
- Recoger, procesar y compartir los datos personales únicamente para fines específicos, legítimos y requeridos, y sólo en la medida necesaria
- Acceder, utilizar y revelar información confidencial sólo y ello autorizado para un fin legítimo de empresa
- Respetar los derechos y preferencias de privacidad de las personas cuyos datos procesamos
- Consultar con tu responsable local de protección de datos o departamento legal antes de transferir los datos internacionalmente (incluso a otras entidades de Zurich)

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

Los datos personales son cualquier información relativa a una persona identificada o identificable (o entidad, donde corresponda). Los datos personales, electrónicos o no, pueden pertenecer a empleados, clientes o terceras partes, e incluyen información como el nombre, dirección, fecha de nacimiento, número de la tarjeta de pago o información similar. Cada jurisdicción puede tener su propia definición de datos personales de acuerdo con la legislación local.

La información confidencial se usa únicamente en el ámbito de Zurich y se limita a aquellos que "necesiten conocerla para fines comerciales", por ejemplo, información sobre una póliza o planes de negocio.

## Applicable Group Policies

Group Policy:  
Protection and Privacy  
of Employee Data

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

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

## ¿Qué significa esto para mí?



“ Me han pedido una lista de nuestros clientes para otro departamento. ¿Es esto adecuado?

**Quizás no lo sea. Debes aclarar si la transferencia de datos que te han pedido es necesaria y sirve para un propósito especificado, legítimo y necesario. Si tienes dudas, consulta con tu manager y pide autorización.** ”



“ Me han robado el ordenador portátil. ¿Qué debo hacer?

**Debes informar de inmediato a tu Risk Officer, a Seguridad y a tu responsable local.** ”

# Conservación de registros

Por razones comerciales, de reporting financiero y de cumplimiento de obligaciones fiscales y de otro tipo, es necesario que Zurich conserve y mantenga unos registros completos y exactos.

Por ello es importante que tú:

- Registes de forma exacta y completa todas las transacciones referentes a la empresa
- Manejes de forma precisa, rápida y con el debido cuidado los datos financieros al cumplir con los principios contables de Zurich
- Conserve los registros y datos, incluidos tanto los archivos impresos y digitales como los correos electrónicos, durante el plazo exigido por la ley, normativa o política, a menos que Zurich haya emitido un aviso de conservación de documentos, para suspender la eliminación de todas o determinadas categorías de documentos (por ejemplo, debido a un litigio pendiente o a una inspección administrativa inminente)
- Comunica toda orden de destrucción a tu responsable, al departamento de Legal

o de Compliance o a la Línea Ética de Zurich (o un servicio similar en su país), si el período de conservación del documento todavía no ha expirado

- Asegúrate de que los registros y datos están disponibles y de que se permite el acceso a las personas autorizadas en los plazos requeridos
- No alteres ni falsifiques la información en ninguno de los registros o documentos
- No laves a cabo ninguna acción que pudiera inducir, coaccionar, manipular o engañar de forma fraudulenta al interactuar o comunicarte con clientes, proveedores, organismos gubernamentales, reguladores, auditores o a otros dentro o fuera de Zurich, puesto que las alteraciones, manipulaciones o falsificaciones fraudulentas nunca tienen justificación por razón comercial alguna.

## Applicable Group Policies

Group Policy:  
Records Retention  
Zurich Risk Policy:  
MR 5g – Information  
Risk Policy Manual  
Zurich Risk Policy:  
MR 5k – Fraud Risk  
Policy Manual

## ¿Qué significa esto para mí?



“ ¿Cómo puedo saber qué documentos se consideran “registros”?  
**Consulta a tu contacto local en la unidad de negocio para entender qué define a un registro en su jurisdicción, puesto que no todos los documentos se consideran registros.** ”



“ ¿Cómo puedo saber cuánto tiempo debo conservar los registros?  
**Los plazos de conservación aplicables para los registros se recogen en los inventarios locales de datos o los catálogos de registros. Si no sabes dónde se encuentra tu inventario local de datos, consulta al responsable de los datos antes de llevar a cabo cualquier otra acción.** ”

# Conflictos de intereses

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

Diariamente tomamos decisiones de empresa y a veces pueden darse situaciones de conflicto de intereses entre los intereses de nuestra empresa y los intereses personales, cuando trabajamos con clientes, intermediarios, agentes u otros terceros.

Es imperativo que tu mantengas siempre tu objetividad y te asegure de que tu decisión no se vea comprometida por intereses familiares o personales.

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

Revela los conflictos de intereses a tu superior y asegúrate de que se gestionan satisfactoriamente o cesan.

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

Consulta con el dpto. de Compliance si tienes dudas.

## Applicable Group Policies

Group Policy:  
Conflicts of Interest  
and External Engagements

Group Policy:  
Employment of Relatives

¿Qué significa esto para mí?



“ Están pensando en mi cuñada para el puesto de directora de mi equipo. ¿Debemos revelar nuestra relación familiar? ”

**Sí. Esta situación crearía un conflicto de intereses en tu equipo. Zurich prohíbe el empleo de parientes en situaciones en las que alguien esté bajo la supervisión directa de un pariente suyo.**

.....



“ Peter ha aceptado un nombramiento para el consejo de administración de una empresa ajena a Zurich que presta servicios a ésta, y no ha revelado en Zurich que forma parte del consejo de la otra compañía. ”

**Esta situación es un conflicto de intereses y podría poner en riesgo la reputación de Zurich. Peter debe informar a sus superiores, quienes trabajarán con él para decidir las medidas apropiadas a tomar.**

# Anti-soborno, anti-corrupción

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

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

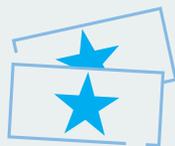
- Asegurarse de que todos los obsequios, invitaciones u otros beneficios, dados o recibidos en conexión con actividades de trabajo, son apropiados a las circunstancias y moderados en términos de valor, frecuencia y cantidad
- Nunca dar ni recibir obsequios, invitaciones u otros beneficios, que:
  - Sean dinero en metálico o equivalentes
  - Pretendan dar la impresión de obtener o conseguir un beneficio personal inapropiado o una acción gubernamental indebida
  - Puedan crear un conflicto de intereses para cualquiera de las partes
- Asegurarse de que las donaciones políticas, aportaciones con fines benéficos o de carácter similar cumplen las leyes aplicables y los requerimientos de la política de Zurich, puesto que no deben ser usadas para fines ilegales o inapropiados
- Asegurarse de que todos los pagos a terceros sean apropiados, estén respaldados por argumentos comerciales sólidos y se registren de la forma correcta
- Asegurarse de que se llevan a cabo los procedimientos de diligencia debida respecto a terceros antes de suscribir el acuerdo y en tanto se mantenga la relación comercial

**Applicable Group Policy**  
Group Policy:  
Anti-Bribery/Anti-Corruption

¿Qué significa esto para mí?



Nunca utilices obsequios, invitaciones u otros beneficios de ninguna clase para ejercer influencia impropia sobre nuestros socios comerciales.



“ Un intermediario me ha ofrecido entradas para un espectáculo deportivo local. ¿Puedo aceptarlas?

**En determinados casos, sí. Si las entradas son conformes con las normas de Zurich para aceptar obsequios, y si has recibido la autorización requerida, podrás aceptarlas.**

”

# Antimonopolio y Defensa de la competencia

En Zurich, tenemos la firme convicción de que un mercado de seguros fuerte, competitivo y justo representa el mejor interés para nuestros clientes, empleados, accionistas y la sociedad en general. Depende de todos nosotros proteger y preservar una competencia justa, lo que a su vez contribuye a proteger nuestra empresa y a nosotros mismos.

Zurich prohíbe intervenir en prácticas o conductas anticompetitivas que sean ilegales o no sean compatibles con los legítimos intereses de Zurich.

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

Está prohibido:

- Suscribir acuerdos horizontales, pactos o participar en actividades coordinadas con competidores actuales o potenciales; en particular, está prohibido ponerse de acuerdo con competidores para:
  - La fijación de precios, primas o elementos específicos de las mismas
  - La limitación o restricción del tipo o cantidad de productos suministrados o servicios prestados

– La adjudicación de mercados geográficamente o según interlocutores comerciales, segmentos de clientela o líneas de producto

- Abusar de una posición dominante en un mercado particular
- Suscribir acuerdos o arreglos verticales con entidades que operen a diferentes niveles en la cadena de distribución, tales como agentes, distribuidores o proveedores, que tengan como objetivo o efecto la eliminación o la violación de la competencia libre y leal, incumpliendo las leyes de aplicación.
- Utilizar información confidencial competitiva de Zurich o de la competencia sin autorización, así como hacer un indebido uso de la propiedad intelectual

**Applicable Group Policy**  
Group Policy:  
Antitrust and Competition

## ¿Qué significa esto para mí?



Soy miembro de una Asociación de empresas de Seguros. Varios de los miembros llevan muchos años en el sector, y, en conferencias a menudo charlamos sobre las tendencias en el sector, intercambiamos rumores, etc. ¿Es esto un problema?

“ **No mientras tú seas consciente de las normas antitrust y no hables sobre precios, primas, contratos, territorios, u otra información competitiva. Si se habla de tales temas, deberás pedir al grupo que cese, abandonando de inmediato el grupo si estas conversaciones continúan.** ”

**Aléjate de situaciones en las que parezca que tu estás hablando de precios, conspirando etc.: piensa siempre lo que pensarías –o informarías– un tercero que estuviese escuchándote.**

**No coordines tus acciones con nuestros competidores; toma decisiones independientes. En caso de duda, solicita el asesoramiento del departamento de Legal o Compliance antes de llevar a cabo ninguna acción.** ”

# Negociación sobre valores

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

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

Recuerda siempre lo siguiente:

- Está prohibido negociar sobre valores de Zurich o de otras empresas (ya sea de forma directa o a través de otras personas) si se posee información privilegiada sobre dicha empresa.
- No des consejos ni recomendaciones acerca de valores mientras poseas información privilegiada.
- Ten en cuenta siempre que, antes de negociar sobre valores de Zurich, debes tener especial cuidado y obtener todas las autorizaciones necesarias.
- La negociación sobre valores incluye la compra, venta, posesión, acuerdo para compra o venta de valores, o sobre el interés en tales valores, incluyendo las operaciones que se realizan fuera del mercado.
- Los valores incluyen cualquier instrumento financiero negociado o que cotice en bolsa, como acciones, ADR, bonos, obligaciones o demás valores o instrumentos financieros cuyo precio dependa materialmente de ellos, como opciones y derivados.
- Se entiende por información privilegiada cualquier información sobre un hecho no pública que pueda influir en el precio de un valor.
- Dar indicios falsos o engañosos que puedan influir en el comportamiento del mercado (es decir, "manipular el mercado") es siempre inapropiado.

## Applicable Group Policies

Group Policy:  
Dealing in Securities

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

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

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

## ¿Qué significa esto para mí?



“ ¿Cómo puedo saber si algo es “información privilegiada”?

**Información privilegiada es un hecho, información o conocimiento que todavía no ha sido hecho público, y que, de publicarse, tendría una influencia considerable o un efecto significativo sobre el precio de los valores. Sophia sabe que Zurich está negociando la adquisición de la sociedad X. Le cuenta esto a un amigo externo a Zurich y le anima a comprar acciones de la compañía X. Al hacerlo, Sophia puede incurrir en utilización de información privilegiada (“tipping”), y en violación de la política de Zurich contra la revelación de información privilegiada a personas no autorizadas, poniendo en riesgo la reputación de Zurich.** ”



“ Mi amigo opera en bolsa. ¿Puedo proporcionarle una ventaja dándole cifras de Zurich antes de que se anuncien públicamente?

**No. En ningún caso está permitido revelar los resultados financieros de Zurich en ningún momento antes de hacerse públicos.** ”

# Comunicación externa

La reputación y la marca son activos esenciales de Zurich.

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

Remite siempre las solicitudes externas de información sobre Zurich al departamento adecuado, para que puedan abordarlas de conformidad con las directrices locales. Existen reglas especiales que se aplican para responder a consultas de determinadas terceras partes.

Como empleado de Zurich, debes:

- Remitir todas las solicitudes de información de medios de comunicación a la oficina local de Comunicación Externa, al portavoz local o al departamento de Comunicación Externa del Grupo

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

Ten presente que publicar información en medios sociales como Facebook o LinkedIn se considera comunicación externa, por lo que serán de aplicación las mismas normas. Como empleado, puedes participar en plataformas de medios sociales, pero recuerda hablar por ti mismo y compartir tu propia opinión –que puede ser privada o relacionada con el trabajo–, así como expresar muy claramente que estas opiniones son las tuyas propias y pueden diferir de las de Zurich.

Asegúrate de que tus actividades en los medios sociales no se perciben como declaraciones oficiales de Zurich.

## Applicable Group Policies and Guidelines

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

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

Social Media Guidelines

## ¿Qué significa esto para mí?



“ No hables en nombre de Zurich a menos que seas un portavoz autorizado; remite las solicitudes de información al departamento apropiado

Evita hablar sobre los competidores de Zurich

En las plataformas de medios sociales, si tu relación laboral con Zurich se conoce, ten cuidado y asegúrate de que todas las opiniones que manifiestes se consideran como tuyas propias y no se perciben como opiniones de Zurich

Consulta las Directrices para medios sociales para saber cómo proteger la reputación de Zurich en Internet

Envía tus preguntas sobre el uso de los medios sociales para fines profesionales o personales a [social.media@zurich.com](mailto:social.media@zurich.com)



# Protección de activos y prevención del fraude y la delincuencia

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

Un indebido uso de los bienes de Zurich o de los activos que nos han sido confiados tendría un impacto negativo sobre nuestra reputación y nuestros intereses. Por ello, debes:

- Tomar precauciones para salvaguardar y proteger los activos de Zurich
- Usar los bienes de Zurich y sus recursos sólo para fines de trabajo y no para fines o beneficio personales o para propósitos inapropiados o ilegales
- Evitar el uso no autorizado o incorrecto o la revelación de ningún nombre, logotipo, marca de servicios, marca comercial, secreto comercial, documento confidencial, patente o derecho de autor de Zurich
- No abusar de tu puesto para fines ilegales o fraudulentos
- No apropiarte u ocultar, desviar u obtener ilegalmente dinero, activos, datos, información o servicios
- No representar de forma falsa ni falsificar información

## Applicable Group Policies

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

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

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

¿Qué significa esto para mí?



“ He hecho copias de los programas informáticos de Zurich para mi uso personal en casa, y he vendido copias a algunos de mis amigos. ¿Es esto correcto? ”

**No. Utilizar recursos de la empresa para hacer negocios externos no es aceptable.**

# Prevención de blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo; sanciones económicas

Como empresa centrada en el cliente, Zurich desea conocer a sus clientes y a las demás partes relevantes de una póliza. Trabajamos duro para satisfacer sus necesidades, pero no nos involucramos en transacciones que pudieran comprometer nuestros valores o ser ilegales.

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

- Identificar a los clientes y determinar el origen de los fondos que aporten a Zurich
- No intervenir en ningún negocio con personas que intenten usar los productos o servicios de Zurich para fines ilegales, como el blanqueo de capitales obtenidos de fuentes ilegales o la facilitación de financiación de actividades terroristas

- Ser consciente de las leyes y regulaciones que prohíben o restringen hacer negocios con ciertos países, entidades o personas
- Ponerte en contacto con tu representante local de Compliance si tienes dudas o sospechas en relación con un socio comercial o transacción

Debes familiarizarte con las normativas que te atañen por tu nacionalidad (por ejemplo, normativa OFAC de los EE. UU. para personas estadounidenses en todo el mundo), y solicitar el asesoramiento de los departamentos de Legal o Compliance sobre estas normativas.

## Applicable Group Policies

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

Group Policy:  
Trade & Economic Sanctions

## ¿Qué significa esto para mí?



“ Regina, del Departamento de servicios al cliente recibe una petición de un cliente para terminar su contrato de seguro de vida sólo tres meses después de haber pagado la prima única. Cuando el cliente especifica que el pago se debe hacer a un tercero, ella duda sobre si puede proceder así. ¿Qué debe hacer Regina? ”

**Debe consultar con su manager y contactar con Compliance.** ”



“ Lisa, de Suscripción, habla por teléfono con uno de los intermediarios: “Mira, 300,000 dólares americanos serían una cuenta muy atractiva y agradecemos tu esfuerzo. Sin embargo, debes explicarle al cliente que sin la información sobre el ‘conocimiento del cliente’, legalmente necesaria, no podemos aceptar el negocio.” ”

**Lisa hace bien en decirle eso al intermediario, incluso aunque ello signifique que éste colocará la inversión en otro sitio.** ”

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

En caso de incoherencias entre las diferentes versiones traducidas, prevalecerá la última versión en inglés. La versión más reciente puede encontrarse en el sitio web del Grupo: [www.zurich.com](http://www.zurich.com).



**ClimatePartner**<sup>®</sup>  
**climate neutral**

Print | ID: 53232-1503-1014

Este documento está impreso en papel PlanoJet. PlanoJet es papel no estucado y sin fibra de madera, que cuenta con una certificación independiente conforme a las normas del Forest Stewardship Council (FSC, Consejo de Administración Forestal). Se fabrica en una planta certificada de acuerdo con las normas medioambientales ISO14001 y la etiqueta ecológica de la UE. La planta utiliza madera para pasta blanqueada mediante un proceso exento de cloro elemental (ECF).

**Zurich Insurance Group**  
Group Compliance  
Mythenquai 2  
8002 Zurich  
Switzerland

50196-1505 Spanish  
©Zurich

173004602 (04/18) TCL

