



# Nuestro Código de conducta



# Prólogo

Nuestras compañías de seguros son una Joint Venture que nace en 2008 de la alianza entre Banco Sabadell y Zurich Seguros para la distribución de seguros a través de los canales bancarios. La unión entre un prestigioso banco reconocido por su contribución al desarrollo de las empresas y una compañía internacional experta en la protección y el cuidado de las personas hace que tengamos dos orígenes distintos, pero un solo propósito: cuidar a las personas y su entorno.

Sabadell Seguros y Pensiones agrupa tres Joint Ventures (**BanSabadell Seguros Generales, BanSabadell Pensiones y BanSabadell Vida**) compartidas al 50% por Zurich y Banco Sabadell y cuya actividad se centra en la gestión y comercialización de seguros. Además, Sabadell Seguros y Pensiones cuenta con una cuarta sociedad, BanSabadell Servicios Auxiliares.

Desde entonces, año tras año, hemos trabajado para cuidar de los clientes de Banco Sabadell a través de nuestra oferta de productos y servicios de protección y ahorro. Para ello, nos comportamos de forma ética y responsable, defendemos lo que es correcto y demostramos a nuestra cartera de clientes, a nuestro equipo humano y a nuestros grupos de interés que nos preocupamos por ellos y que somos dignos de su confianza, lo cual es vital para nuestro éxito a largo plazo.

Nuestro sector está atravesando un cambio fundamental. En este escenario en evolución, debemos mantenernos ágiles para perpetuar el éxito a fin de superar las expectativas de nuestros clientes y otros grupos de interés. Aunque nuestro negocio está cambiando, nuestro compromiso con mantener un comportamiento ético se mantiene inquebrantable.

En Sabadell Seguros y Pensiones nos comprometemos a fomentar una cultura de participación y de responsabilidad. Cada una de las personas que formamos parte de estas compañías somos responsables de incorporar Nuestro Código de conducta en todo lo que hacemos, mientras nos responsabilizamos mutuamente por nuestras acciones. A pesar de que Nuestro Código de conducta no puede incluir todas las situaciones a las que podríamos enfrentarnos, si se convierte, junto con nuestro propósito y nuestros valores, en nuestra estrella polar, la que nos guía para garantizar que todo lo que hacemos está alineado con los más altos estándares éticos, legales y profesionales.



# Índice

## Prólogo Índice

2  
3

### Nos importa hacer lo correcto

4

Vivimos de acuerdo con nuestro propósito y nuestros valores	5
Actuamos con integridad	6
Comunicamos e informamos de nuestras sospechas	8
Respetamos el presente Código de Conducta	9

### Nos importan nuestros compañeros

10

Nos tratamos de forma justa y comprensiva	11
Fomentamos un entorno diverso e inclusivo	12
Predicar con el ejemplo	13
Ofrecemos un espacio de trabajo saludable y seguro	14

### Nos importan nuestros clientes

15

Centrados en el cliente	16
Garantizamos una Customer Facing Conduct apropiada	17
Protegemos los datos y salvaguardamos la información confidencial	18

### Nos importa la integridad empresarial

19

Prevenimos los delitos financieros	20
• Antisoborno y anticorrupción	20
• Prevención del blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo y cumplimiento tributario de nuestros clientes	21
• Sanciones comerciales y económicas	22
Promovemos los mercados justos y libres	23
• Defensa de la competencia y Antimonopolio	23
• Negociación sobre valores	24
Respeto de los derechos humanos	25

### Nos importa nuestra empresa

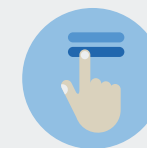
26

Conservación y gestión de registros	27
Revelación de conflictos de intereses y compromisos externos	28
Protegemos nuestros activos, prevenimos el fraude y la delincuencia	29
Comunicaciones externas	30

### Nos importa nuestro futuro

31

Impulsamos el cambio para un futuro sostenible	32
--	----



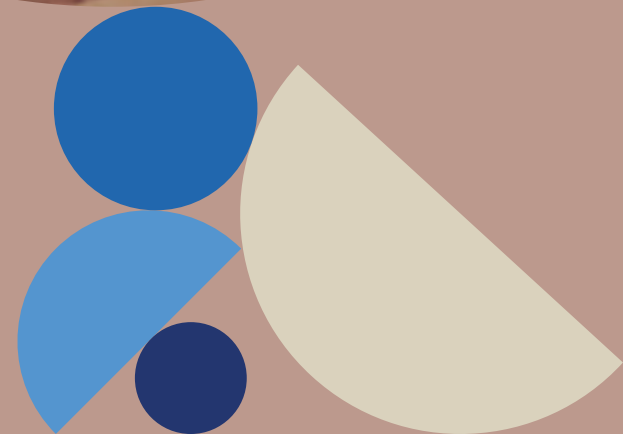
#### Contenido clicable

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

# Nos importa hacer lo correcto

Vivir de acuerdo con nuestros valores, tomar decisiones éticas y comunicar cuando observamos algo que no está bien, son acciones vitales para seguir manteniendo la confianza mutua y la de nuestros clientes, inversores y autoridades reguladoras, así como la de la sociedad en general.

[Ver el video en línea](#) >



## Vivimos de acuerdo con nuestro propósito y nuestros valores

Nuestro propósito y nuestros valores guían nuestras acciones, tanto las individuales como las que realizamos como empresa. En un mundo que cambia a una velocidad sin precedentes, es cada vez más importante mantener una perspectiva clara de qué es lo que defendemos y por qué hacemos negocios.

Tenemos la ambición de convertirnos en uno de los negocios más responsables y de mayor impacto del mundo, y solo lograremos este objetivo si vivimos de acuerdo con nuestro propósito y nuestros valores día tras día.



### Nuestro propósito

Nuestro mundo necesita acción, no solo palabras. Estamos en el negocio para construir junto con nuestros clientes un futuro brillante con productos y servicios sostenibles.

Impulsando la protección proactiva y protegiendo a nuestros clientes les ofrecemos libertad de elección para descubrir cuáles son los siguientes pasos en su vida y en su negocio, pero sin perder la tranquilidad que les da saber que si nos necesitan, ahí estaremos.

Nuestro propósito y nuestros valores definen claramente el motivo por el cual hacemos negocios y constituyen la base de nuestra estrategia.

La esencia de nuestro negocio son las relaciones con nuestros clientes, y el éxito de nuestra estrategia reside en ser capaces de satisfacer a nuestros clientes ofreciéndoles experiencias con el carácter único de Zurich a todos los niveles.



### Nuestros valores

- Optimismo
- Determinación
- Cuidado
- Unión
- Confiabilidad
- Visión de futuro



#### Más información:

- Our strategy
- Our purpose and values
- Our behaviors\*

\* *Enlace interno*

## Actuamos con integridad

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

Nuestras normas de conducta son la referencia en la que enmarcamos las decisiones que tomamos cada día, y nuestras acciones y objetivos empresariales deben ser coherentes con ellas.

Respetamos todas las leyes, normas y regulaciones de los países en los que Zurich opera, así como todas nuestras políticas internas.

Conocemos y sabemos gestionar los retos que se nos pueden plantear en nuestro trabajo diario. Si no estamos seguros de alguno de los temas incluidos en el Código de Conducta, consultaremos a nuestro Responsable. Nuestros departamentos de Legal y de Compliance están para ayudarnos y asesorarnos.

Sin embargo, hacer lo correcto no solo equivale a seguir las reglas, también significa utilizar el mejor criterio. No existe una guía específica que diga cómo debemos actuar en todas y cada una de las situaciones y el presente Código de Conducta no puede incluir todas las decisiones y potenciales disyuntivas a las que podemos llegar a enfrentarnos.

Por este motivo, para tomar todas nuestras decisiones no solo nos basamos en la legislación, la normativa vigente y las políticas internas, sino también en qué es lo correcto.



Si tienes dudas sobre qué hacer cuando te encuentres en una situación que lo requiera, plantéate las siguientes cuestiones:



### ¿Es legal?

Analiza si la decisión cumple la legislación y la normativa vigentes.



### ¿Es lo correcto?

Analiza si la decisión refleja los estándares de conducta expresados en nuestro Código de Conducta y en nuestras normas y políticas internas, así como nuestro propósito y nuestros valores. Pregúntate no solo si puedes hacer algo, sino también si debes.



### ¿Redunda en beneficio de la empresa y de sus grupos de interés?

Analiza si la decisión es coherente con el compromiso hacia nuestros clientes, si respeta los derechos de nuestros compañeros y de las demás personas con las que trabajamos y si redundará en beneficio de la empresa a largo plazo. Pregúntate si la decisión hace que tus intereses personales entren en conflicto con los de la empresa o los de nuestros clientes.



### ¿La decisión refleja nuestra marca y lo que Zurich representa?

Analiza si tendrías la conciencia tranquila si la decisión se hiciera pública y si podría llegar a dañar nuestra reputación o reducir la confianza depositada en nosotros, o bien si podría afectar de forma negativa a terceros (p. ej., clientes, grupos de interés, compañeros o el público en general).



Todos somos responsables de nuestra propia conducta y acciones, y cada uno de nosotros desempeña un papel a la hora de respetar nuestros valores y el presente Código de Conducta. Por consiguiente, si creemos que se nos está pidiendo que hagamos algo ilegal, poco ético o que vulnera el presente Código de Conducta o cualquier política de Zurich, debemos manifestar nuestra inquietud. Los Responsables de Equipo tienen la obligación adicional de predicar con el ejemplo y de definir unas expectativas claras sobre las normas de conducta que todos los empleados deben cumplir.

Además, Zurich se compromete a proporcionar la información de forma franca, completa y rápida cuando se comunica con las autoridades reguladoras, los supervisores y la Administración. Esto significa que somos abiertos, honestos y que cooperamos con cualquier inspección administrativa o regulatoria que afecte a Zurich, así como con cualquier investigación interna.

Si la respuesta a cualquiera de estas preguntas es «no» o si todavía tienes dudas, deberías tomarte un momento, volver a considerarlo y consultar a tu Responsable o a las áreas de Legal o Compliance.

Una vez abierta una inspección administrativa o regulatoria, o bien una investigación interna, tendremos especial cuidado en conservar en soporte electrónico o papel toda la información relevante para la investigación o inspección.



## Comunicamos e informamos de nuestras sospechas

Hacer lo correcto y comunicar lo incorrecto nos ayuda a proteger a Zurich, nuestra integridad y nuestra reputación.

Zurich está comprometida con una cultura de comunicación transparente (esto es, de expresar lo que pensamos sin reservas), pues consideramos que todas las personas pueden realizar aportaciones valiosas y valoramos que los empleados y demás personas se sientan cómodos a la hora de compartir sus puntos de vista y de plantear sus inquietudes.

Se nos anima para que expresemos nuestras opiniones de forma constructiva, aportemos ideas o desafíemos el status quo para crear juntos un futuro mejor. Comunicamos nuestras sospechas sin dilación e informamos sobre presuntas infracciones o comportamientos sospechosos, ilegales, fraudulentos, impropios o poco éticos («Conductas inapropiadas»).

Disponemos de varios canales a través de los cuales podemos comunicar Conductas inapropiadas, entre los que se incluyen los Responsables de Equipo, Compliance, Recursos Humanos o Legal. Recurrimos a nuestros Responsables directos o a Recursos Humanos para comentar preocupaciones, sugerencias o cuestiones sobre nuestros trabajos o condiciones laborales.

La Zurich Ethics Line también puede usarse para informar sobre sospechas por teléfono u on-line a través de un formulario web. Las denuncias también pueden efectuarse de forma anónima.

Un Triage Committee formado por representantes de Compliance, Recursos Humanos y Legal revisa todas las comunicaciones de Conductas inapropiadas.

### Confidencialidad y tolerancia cero ante las represalias.

Tratamos todas las comunicaciones de Conductas inapropiadas de manera confidencial (es decir, estrictamente en base a la «necesidad de saber»), incluidas tanto la identidad del denunciante como las personas a las que se ha denunciado o que están incluidas en la investigación.

No toleramos las represalias, incluidas amenazas o intentos de amenaza, contra cualquier empleado o cualquier otra persona que haya reportado una Conducta inapropiada con motivos razonables para creer que la información que se comunicó era veraz en el momento de efectuar la comunicación.

La protección contra las represalias también asiste a quienes colaboran en el proceso de investigación o proporcionan información o pruebas en el marco de cualquier investigación y, cuando corresponda, a otras personas.

#### Más información:

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

\* Enlace interno



## Respetamos el presente Código de Conducta

El presente Código estipula nuestro propósito y nuestros valores, así como los estándares de conducta mínimos que se esperan de nosotros.

Todos debemos leer, comprender y cumplir las disposiciones incluidas en él. Además, el Código de Conducta se complementa con otras políticas internas, algunas de las cuales se mencionan en el mismo.



### Aplicabilidad

Nuestro Código se aplica a todos los colaboradores y empleados de Zurich y sus filiales de todo el mundo, incluidos los miembros del Consejo y la dirección. Independientemente de nuestro rol, nuestras responsabilidades o el lugar del mundo en el que nos encontremos, todos tenemos que poner de nuestra parte para respetar el Código de Conducta y las políticas relacionadas en nuestras actividades y decisiones diarias. Procuramos trabajar con terceros tales como consultores, asesores, proveedores y agentes que compartan nuestros valores y esperamos que nuestros socios de negocio se adhieran a la filosofía de nuestro Código de Conducta y adopten estándares elevados de conducta empresarial.



### Annual Personal Awareness and Acknowledgment (APAA)

Todos los que formamos parte de Zurich estamos obligados a confirmar que hemos leído nuestro Código de Conducta, que entendemos y aceptamos cumplir las disposiciones incluidas en él y en las demás políticas internas. Esto se nos solicita al incorporarnos a la compañía y después anualmente.



### La adhesión al Código de Conducta es importante para todos nosotros

El incumplimiento de alguna de las disposiciones de nuestro Código de Conducta puede ser motivo suficiente para tomar acciones disciplinarias, incluso la finalización de la relación laboral. Un incumplimiento de nuestro Código de Conducta también puede ser constitutivo de infracción de una normativa aplicable, lo que puede acarrear multas u otro tipo de sanciones, administrativas o de tipo penal.



# Nos importan nuestros compañeros

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

[Ver el video en línea](#) >



## Nos tratamos de forma justa y comprensiva

Trabajando de forma coordinada global y localmente, ayudamos a nuestros clientes a proteger a las personas, lugares y cosas que más nos importan. Para algo así de importante necesitamos que todo el mundo en Zurich dé lo mejor de sí mismo, y este es el motivo por el que las personas son el alma y el corazón de Zurich. Juntos nos comprometemos a crear un futuro mejor.

Nuestra pasión, integridad personal y dedicación son factores vitales para el éxito compartido de nuestra empresa y nos ayudarán a lograr nuestra estrategia y materializar nuestro propósito.

Respeto mutuo y comprensión de cada uno de los puntos de vista son esenciales para la unión, la confianza y el trabajo juntos como equipo – mientras nos desarrollamos y trabajamos por la promesa a nuestros empleados de ‘Crecamos Juntos’. Tratamos a los demás de forma abierta y justa, y agradecemos el hecho de que todos podemos realizar una contribución importante.

Zurich no tolera el acoso, la discriminación o el bullying en el lugar de trabajo, sin importar si es por causa de raza, origen étnico, color, edad, sexo, género, identidad o expresión de género, orientación sexual, nacionalidad, religión, discapacidad, embarazo, antigüedad, estado civil, información genética o cualquier otra característica

relevante amparada por la legislación vigente. Esto se aplica independientemente de cuáles sean las obligaciones de un individuo o de su cargo en la empresa.

Estos principios se aplican a todos los aspectos que rigen la relación entre Zurich y nuestros empleados, como por ejemplo, la contratación, la asignación de tareas, la formación, los ascensos, la remuneración, los procesos disciplinarios y la finalización de la relación laboral, así como a la colaboración entre los empleados y el comportamiento general hacia otros colaboradores..

Zurich mantiene un entorno libre de todas las formas de discriminación y acoso. Si se produce cualquier episodio de acoso, discriminación o bullying, debemos comunicarlo a nuestro Responsable o a Recursos Humanos. También podemos usar la Zurich Ethics Line para comunicar tales situaciones.



### ¿Qué significa esto para mí?

Todos y cada uno de nosotros tenemos la responsabilidad de crear un entorno en el que no tengan cabida la discriminación ni el acoso. Debes oponerte a cualquier comportamiento así y comunicarlo.

### Más información:

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



## Fomentamos un entorno diverso e inclusivo

Estamos orgullosos de la diversidad de nuestra plantilla, puesto que contribuye a hacer de Zurich un empleador de referencia, además de ayudarnos a impulsar la innovación y mantener nuestra ventaja competitiva.

Apreciamos y gestionamos la diversidad mediante un entorno inclusivo y de apoyo porque esto es crucial para fomentar la innovación y el compromiso de los empleados. Nuestro objetivo es crear un lugar de trabajo en el cual todos podamos prosperar y en el que se escuche a todo el mundo. Nos esforzamos en aceptar y fomentar nuestra gran diversidad de experiencias, habilidades, puntos de vista.

Nos comprometemos a que todos los empleados y todas aquellas personas que buscan empleo en Zurich reciban un trato justo e igualitario, incluyendo la igualdad de oportunidades para su desarrollo y progreso.

Zurich invierte en nuestro crecimiento fomentando una cultura del aprendizaje en la que desarrollar nuestro potencial, examinar nuestro rendimiento, y donde los comentarios que nos hagan llegar los grupos de interés son bienvenidos y apreciados.

Zurich reconoce el derecho de sus empleados a la libertad de asociación y de negociación colectiva y a formar y participar en grupos para la promoción y la defensa de los intereses de los empleados.



### ¿Qué significa esto para mí?

Si 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 mi empleo en peligro? – **No. En Zurich no se toleran las represalias por haber realizado una comunicación con motivos razonables si crees que la información que comunicas es veraz.**

Un compañero hace regularmente chistes racistas y a mí no me parece bien. ¿Qué puedo hacer? – **Solicita a tu compañero que desista de su actitud o habla con tu Responsable, Recursos Humanos, Compliance o Legal, puesto que este tipo de comportamiento no se tolera en Zurich. También puedes usar la Zurich Ethics Line.**

### Más información:

- Diversity, Equity, Inclusion and Belonging

## Predicar con el ejemplo

Todos aspiramos a trabajar para personas que valoren de verdad nuestras aportaciones. Así, cuando dirigimos equipos de personas, las tratamos con respeto y dignidad, reconocemos sus aportaciones, recabamos activamente y tenemos en cuenta sus puntos de vista, ideas e inquietudes, y damos un buen ejemplo actuando con integridad.

Los Mandos tienen la responsabilidad particular de defender y demostrar su compromiso con una conducta ética y de crear un entorno de trabajo inclusivo que inspire autonomía y responsabilidad en cada uno de nosotros.



### ¿Cómo me afecta esto a mí?

En Zurich, valoramos y recompensamos un alto rendimiento, si bien, por encima de todo, estamos comprometidos con una conducta ética. Como responsable de personas, debes dejar claro a los miembros de tu equipo que no merece la pena arriesgar la reputación de Zurich ni nuestro compromiso de hacer lo correcto por ningún negocio ni beneficio a corto plazo. Incluso ante metas ambiciosas o plazos ajustados, también debemos actuar con integridad en todo momento.

## Se espera de todos nuestros Mandos:



### Ser un modelo a seguir

Como responsables de personas, es necesario predicar con el ejemplo y apoyar el compromiso de Zurich de hacer lo correcto en todo lo que decimos y hacemos. Nuestras decisiones y la forma en la que gestionamos las situaciones éticas deben afianzar la cultura de nuestro equipo.



### Comunicar expectativas

Informamos a los miembros de nuestro equipo sobre sus responsabilidades y dejamos claro que esperamos que cumplan siempre el presente Código en todo momento y tomen decisiones éticas.



### Fomentar un diálogo transparente y sincero

Recabamos de manera activa la opinión de los miembros de nuestro equipo y les damos la oportunidad de dar su opinión y expresar lo que piensan. Creamos un entorno en el que todos los miembros del equipo se sientan cómodos a la hora de compartir sus opiniones, plantear sus inquietudes o pedir consejo.



### Gestionar las inquietudes con respeto

Escuchamos con atención cuando surge alguna sospecha, incluidas las comunicaciones de Conductas inapropiadas, y nos las tomamos en serio. Solicitamos el apoyo de Recursos Humanos en caso de inquietudes o cuestiones sobre el trabajo o las condiciones laborales de los miembros de nuestro equipo y remitimos todas las comunicaciones de Conductas inapropiadas a Compliance, Recursos Humanos o Legal, y no realizamos las investigaciones por nuestra cuenta. Tratamos de manera confidencial tanto las comunicaciones de Conductas inapropiadas como cualquier investigación inherente a las mismas que pueda iniciarse. Insistimos en la política de no represalias de Zurich para asegurar a los miembros de nuestro equipo y a terceras personas que no se tolerarán las represalias (para obtener más información, consultar el capítulo «Comunicamos e informamos de nuestras inquietudes»).



### Pedir consejo

Si alguna vez tenemos dudas acerca de la forma adecuada de proceder a la hora de abordar alguna cuestión o dilema ético, buscamos el asesoramiento de nuestros equipos de los departamentos Legal o Compliance.

# Ofrecemos un espacio de trabajo saludable y seguro

Nos esforzamos por ofrecer un entorno de trabajo saludable y seguro para todos los empleados.

Deseamos crear unas condiciones laborales que fomenten la conciliación de la vida personal y laboral, así como el bienestar de los empleados.

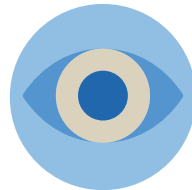


Mantener nuestro puesto de trabajo limpio, saludable y libre de peligros que puedan provocar accidentes, emergencias, problemas de salud o riesgos de seguridad.

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



Evitar toda conducta o acción que pudiera significar riesgos para ti o tus compañeros.



Gestionar e informar con rapidez cualquier problema, riesgo o peligro de seguridad o de salud.



## ¿Qué significa esto para mí?

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

Familiarízate con el Wellbeing Framework@Zurich y consulta a Recursos Humanos si deseas más información sobre las iniciativas globales y locales para fomentar el bienestar de los empleados.

### Más información:

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

\* Enlace interno

# Nos importan nuestros clientes

... porque son la razón por la que hacemos negocios. Situar sus necesidades en el centro de lo que hacemos y ofrecerles protección para las cosas y las personas que les importan es nuestra misión desde que Zurich se fundara en 1872.

[Ver el video en línea](#) >



## Centrados en el cliente

Zurich se fundó en 1872 y es desde hace mucho tiempo una empresa fiable y fuerte en un mundo inestable, una empresa comprometida que ha utilizado siempre su experiencia para ayudar a cuidar de la sociedad y las personas.

Nuestro propósito es construir junto con nuestros clientes un futuro brillante en todo el mundo. Nuestros clientes van desde particulares y pequeñas y medianas empresas hasta empresas de gran tamaño y corporaciones multinacionales. Nos esforzamos para que sepan que están haciendo todo lo posible para protegerse a ellos mismos, a su familia, a su negocio y a nuestro planeta. Además, también deberían tener la tranquilidad de que contribuyen a un negocio y unas prácticas sostenibles.

Nuestro compromiso es el de convertirnos en la opción sostenible para nuestros clientes, porque sabemos que nuestro papel como aseguradora no es solo ayudar a nuestros clientes a protegerse a sí mismos hoy, sino ayudarles y ayudar a nuestro mundo a adaptarse a los riesgos del mañana.

Nos esforzamos por ofrecer a nuestros clientes servicios personalizados, asesoramiento experto e información de igual a igual que les ayude a identificar y mitigar los riesgos, así como una protección y asistencia fiables en caso de que suceda algo.

Todos los empleados desempeñan un papel importante en nuestra lucha por crear un futuro mejor junto con nuestros clientes. Con independencia de nuestro papel en la empresa, todos trabajamos para servir a nuestros clientes. Por tanto, nuestras acciones deben estar impulsadas hacia nuestros clientes con el objetivo de causar un impacto positivo para lograr un futuro mejor para la sociedad y para nuestro planeta.



### ¿Qué significa esto para mí?

En todas las actividades empresariales, asegúrate de que el cliente sigue siendo el centro de todo lo que haces y fomenta unos resultados positivos para el cliente.

Nunca pongas los beneficios a corto plazo por delante de los beneficios a largo plazo. El éxito de nuestra empresa se basa en construir relaciones a largo plazo con nuestros clientes y en promover prácticas sostenibles.

Nunca dejes de centrarte en el cliente al impulsar la innovación.

#### Más información:

- Our purpose and values



## Garantizamos una Customer Facing Conduct apropiada

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

Nos esforzamos por controlar el riesgo de una potencial experiencia negativa de nuestros clientes y hacemos negocios de modo que los tratamos de una forma justa.

Customer Facing Conduct describe las actividades que llevamos a cabo a diario en nuestro esfuerzo por maximizar la probabilidad de unos servicios justos y positivos para nuestros clientes, independientemente de si son particulares u organizaciones.



### ¿Qué significa esto para mí?

Si tienes dudas sobre si nuestra Customer Facing Conduct está alineada con los estándares de conducta detallados en el presente Código de Conducta, consulta con tu Responsable o con el área de Compliance.

Customer Facing Conduct abarca cuatro áreas principales:



#### Proposition Management

Diseñamos productos, servicios o experiencias que satisfacen las necesidades de los clientes a los que queremos dirigirnos.



#### Sales and Distribution

Vendemos productos y servicios apropiados para las necesidades de nuestros clientes.



#### Claims and Payouts

Cumplimos las promesas que hacemos a nuestros clientes mediante una gestión apropiada de los siniestros y los pagos asociados.



#### Customer Service and Complaints

Ofrecemos a nuestros clientes un servicio respetuoso y gestionamos sus reclamaciones de forma justa y sin demoras.

#### Más información:

- [Customer Facing Conduct\\*](#)

\* *Enlace interno*

# Protegemos los datos y salvaguardamos la información confidencial

Nuestro negocio se basa en la confianza y tenemos la responsabilidad de mantener los datos de nuestros clientes, así como los de los empleados y otros grupos de interés de manera segura, así como utilizarlos exclusivamente con arreglo a la ley y con transparencia. Por tanto, Zurich está comprometida con elevados niveles de privacidad y protección de datos.

Protegemos los datos personales y respetamos los derechos de privacidad de los clientes, empleados y demás personas en todas nuestras operaciones en todo el mundo.

Disponemos de nuestro Data Commitment para satisfacer la confianza duradera de nuestros clientes, de modo que garantizamos a nuestros clientes:

- conservar sus datos de forma segura;
- no vender nunca sus datos personales;
- no compartir sus datos personales sin ser transparentes sobre ello;
- utilizar sus datos de manera segura.

Recopilamos, tratamos y compartimos los datos personales de nuestros clientes, empleados y demás personas de forma legítima y únicamente con fines concretos legítimos.

Cuando utilizamos los datos en el contexto de la tecnología y la Inteligencia Artificial (IA), lo hacemos de manera responsable y ética, aplicando nuestra política de privacidad de datos, nuestros estándares de seguridad de la información y el IA Assurance Framework.

Respetamos los derechos y preferencias de privacidad de las personas cuyos datos personales gestionamos. Accedemos, utilizamos y compartimos información confidencial, incluidos los datos personales, solo cuando es necesario. Además, antes de transferir datos más allá de las fronteras nacionales, incluido a otras entidades de Zurich, comprobamos si es preciso cumplir con requerimientos adicionales.



## ¿Qué significa esto para mí?

Debes familiarizarte con los procesos y herramientas clave que te permitirán cumplir los requisitos aplicables de privacidad y protección de datos. Puedes consultar más información en nuestra política de Grupo "Privacidad y Protección de Datos".

He enviado un correo electrónico confidencial con un archivo adjunto que contiene datos personales a la dirección de correo electrónico personal de un compañero y no al correo electrónico del trabajo. ¿Qué debo hacer? – **Se trata de una incidencia relativa a datos personales. Recuerda que debes informar tan pronto como sea posible sobre las incidencias y posibles infracciones relativas a datos personales a través de los canales de gestión apropiados. Consulta a tu contacto local para la protección y privacidad de datos o a tu Delegado de protección de datos (DPO) si tienes cualquier duda o inquietud.**

### Más información:

- Group Policy: Data Protection and Privacy\*
- AI Assurance Framework\*
- Zurich Data Commitment
- Data protection and privacy

\* *Enlace interno*



# Nos importa la integridad empresarial

... y el comportamiento ético, porque llevar a cabo todos nuestros negocios de forma legal y justa nos ayuda a evitar actividades delictivas, ilegales y poco éticas, así como a conservar la transparencia e integridad de los mercados.

[Ver el video en línea](#) >



# Prevenimos los delitos financieros

En todos los aspectos de nuestra actividad como empresa, conocemos y cumplimos los requisitos legales y las políticas internas. Tenemos un compromiso inquebrantable con una conducta justa y responsable en los negocios y con la prevención y detección precoz de los usos indebidos de nuestros productos y servicios para fines ilegales, delictivos o poco éticos.



## ¿Qué significa esto para mí?

Un corredor me ha ofrecido entradas para un espectáculo deportivo local. ¿Puedo aceptarlas? – **Probablemente, no obstante, debes sopesar si tú consideras apropiado aceptar la invitación, para lo cual debes evaluar si en estos momentos se está llevando a cabo alguna negociación en la que esté implicado el corredor o si el evento puede considerarse excesivamente lujoso. Si el valor supera el umbral local aplicable a obsequios, invitaciones u otros beneficios, necesitarás la autorización de tu Responsable y, en cualquier caso, deberás registrarlo adecuadamente en tu herramienta local de obsequios, invitaciones u otros beneficios (GEOA), o a través del proceso local que sea de aplicación.**

Un proveedor me ha invitado a una cena de negocios, ¿puedo aceptar su invitación? – **Los almuerzos y las cenas de negocios también están afectados por la Política Antisoborno y Anticorrupción y, si el objetivo de la invitación es fomentar la relación comercial, es probable que sea aceptable. Sin embargo, si el valor de la invitación sobrepasa el umbral local, deberás obtener la autorización de tu Responsable y, en cualquier caso, registrarla adecuadamente en tu herramienta local de obsequios, invitaciones u otros beneficios, o a través del proceso local que sea de aplicación.**

## Antisoborno y anticorrupción

Zurich está comprometida con la honradez y la responsabilidad en los negocios, y ha adoptado un enfoque de tolerancia cero hacia el soborno y la corrupción, y cualquier otra forma de conducta empresarial que pudiera crear la apariencia de una influencia inapropiada.



Nos abstemos de dar o recibir obsequios, invitaciones u otros beneficios relacionados con las actividades empresariales, a no ser que se adecuen a las circunstancias, sean moderados en términos de valor y frecuencia y estén en consonancia con los umbrales locales en materia de obsequios, invitaciones u otros beneficios.



Cumplimos la legislación vigente y la Política del Grupo Zurich: la Política Antisoborno y Anticorrupción, de modo que las donaciones políticas, aportaciones con fines benéficos o de carácter similar y los patrocinios realizados por Zurich ni son ni parecen ilegales, delictivos o poco éticos.



No damos, ofrecemos ni aceptamos obsequios, invitaciones u otros beneficios (GEOA, por sus siglas en inglés) cuya finalidad sea o pueda considerarse que es conseguir o conservar negocios deshonestos, obtener beneficios personales o beneficiarnos de acciones indebidas o de cualquier otro trato de favor, ni que puedan crear un conflicto de intereses para cualquiera de las partes o que se sepa o se crea que no cumplen la normativa aplicable. Sobre todo, no damos, ofrecemos ni aceptamos dinero en efectivo o equivalentes al efectivo, como tarjetas regalo o cupones, debido al riesgo que esto entraña de causar la impresión de que albergamos intenciones indecorosas.



También tomamos medidas apropiadas para que los pagos a terceros y de terceros se realicen de forma adecuada a tenor de las circunstancias, se basen en un fundamento comercial sólido y se registren y declaren debidamente. Esto incluye asegurarse de que se llevan a cabo los procedimientos de diligencia debida respecto a terceros antes de suscribir el acuerdo y tomar las medidas adecuadas para supervisar sus actividades mientras se mantenga la relación comercial.

### Más información:

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

\* Enlace interno

## Prevención del blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo y cumplimiento tributario de nuestros clientes

Estamos comprometidos a aplicar elevados estándares de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como de cumplimiento tributario en todas nuestras operaciones globales, y no toleramos ninguna violación de este compromiso. Esto incluye proteger la reputación y la marca de Zurich promoviendo una cultura sólida de conciencia del riesgo, así como una gestión de riesgos disciplinada e informada.

Zurich no permite involucrarse en transacciones ilegales o que puedan comprometer nuestros valores ni hacer negocios con personas que intenten usar nuestros productos o servicios con fines ilegales. Jamás redundará en interés de Zurich el beneficiarse de comportamientos criminales, obtener ganancias de actividades criminales o colaborar en las mismas.

Nos adherimos a las normas y requisitos locales y de Grupo para la prevención del blanqueo de capitales locales, y debemos ponernos en contacto con el área de Compliance de forma proactiva y rápida si nos surgiera cualquier duda o sospecha relacionada con un socio o una transacción empresarial.

Nos comprometemos a que los asuntos fiscales del Grupo sean sostenibles, estén bien gestionados y gocen de transparencia.

Con el fin de cumplir las obligaciones de información impuestas por el gobierno para el cumplimiento tributario de los clientes, hemos adoptado políticas y controles que respaldan la observancia de la Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras (FATCA) y el Estándar Común de Comunicación (CRS), así como otras normativas fiscales aplicables.



### ¿Qué significa esto para mí?

Un cliente me ha enviado una petición para finalizar su póliza de seguro de vida solo tres meses después de haber pagado la prima única y quiere que el pago se haga a un tercero. ¿Qué debo hacer? – **Debes consultar a tu mando directo y ponerte en contacto con Compliance.**

### Más información:

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

\* Enlace interno

## Sanciones comerciales y económicas

Nos hemos comprometido a cumplir todas las sanciones comerciales y económicas aplicables en todas nuestras actividades comerciales.

Nos aseguramos de que conocemos las leyes y normativas que prohíben o restringen la actividad con determinados países, entidades o individuos, así como las leyes y normativas que prohíben o restringen las actividades empresariales con exposición a determinadas actividades subyacentes que puedan realizar nuestros clientes.

Conocemos los procesos de negocio que son de aplicación y ya en funcionamiento para reducir el riesgo de sanciones aplicables correspondiente a actividades relevantes. Esto incluye conocer las regulaciones aplicables en función de nuestro puesto y nuestra nacionalidad, p. ej., la normativa de Estados Unidos de la Office of Foreign Assets Control (OFAC) para personas estadounidenses en todo el mundo.



¿Qué significa esto para mí?

Trabajo en Underwriting y soy ciudadano estadounidense con residencia en Europa. ¿Debo seguir los requisitos de sanciones estadounidenses si el negocio en el que estoy trabajando no tiene exposición a Estados Unidos? – **Sí, la nacionalidad/ ciudadanía de cualquier empleado estadounidense, incluso aunque resida fuera del país, convierte a ese individuo en una «U.S. person», por lo que se le aplicarían las sanciones de la OFAC estadounidense, incluso aunque se trate de un negocio que no esté relacionado con Estados Unidos. Para mayor información, ponte en contacto con el área de Compliance.**

### Más información:

- Group Policy: Trade & Economic Sanctions\*

\* Enlace interno

# Promovemos los mercados justos y libres

Tenemos la firme convicción de que lo mejor para nuestros clientes, empleados, accionistas y comunidades es un mercado de seguros fuerte, competitivo y justo. Depende de cada uno de nosotros proteger y conservar la integridad y transparencia de estos mercados.

## Defensa de la competencia y Antimonopolio

Cualquier actividad que tenga un impacto sobre la competencia libre y justa podría influir negativamente en el mercado, nuestros clientes y nuestra reputación. No adoptamos ningún tipo de práctica anticompetitiva ni ningún comportamiento que sea ilegal o incompatible con el presente Código de Conducta.

Por tanto, no participamos en contratos, acuerdos o actividades coordinadas con competidores reales o potenciales, que pudieran eliminar o reducir la competencia libre y justa. En particular, no acordamos ni pactamos con competidores la fijación de precios, primas o sus elementos específicos. No limitamos ni restringimos el tipo o cantidad

de productos suministrados o servicios prestados; tampoco repartimos mercados geográficamente o según interlocutores comerciales, segmentos de clientes o líneas de producto.

Tampoco suscribimos acuerdos o arreglos verticales con entidades que operen a diferentes niveles de la cadena de distribución, tales como agentes, distribuidores o proveedores, que puedan eliminar la competencia libre y leal, o bien atentar contra ella, incumpliendo las leyes en vigor.

Está prohibido el abuso de mercado en caso de ostentar posición dominante en un mercado particular, no utilizamos la información

confidencial de la competencia sin una autorización pertinente ni hacemos un uso indebido de la propiedad intelectual.

Existen muchas situaciones susceptibles de que se produzcan violaciones de las normas antimonopolio y sobre competencia. Por tanto, si formamos parte de asociaciones de empresas de seguros u organizaciones comerciales del sector o participamos en eventos o reuniones en los que también participen competidores, deberemos tener muy presentes las leyes y normas vigentes.



### ¿Qué significa esto para mí?

Uno de los representantes de la competencia propone que Zurich solo venda productos de seguros en determinadas regiones de un país y que su empresa venda los suyos en otras regiones del mismo país. ¿Es aceptable este acuerdo? – **No! Esto no está permitido, puesto que viola las leyes antimonopolio que prohíben el reparto del mercado. La adjudicación geográfica dañaría el mercado de los seguros de dicho país porque Zurich y la otra empresa dejarían de tener un incentivo para desarrollar y ofrecer mejores productos a los clientes del país para asegurarse la ventaja competitiva con respecto al otro.**

### Más información:

- [Group Policy: Antitrust and Competition\\*](#)

\* *Enlace interno*

## Negociación sobre valores

Nuestro trabajo puede permitirnos obtener información privilegiada, considerada como cualquier información no pública que pueda influir en los precios, es decir, información que afecta al precio de un valor. Nosotros protegemos la información privilegiada que poseemos y no la usamos ni hacemos un mal uso de ella para nuestras propias inversiones o las de otra persona.

No debemos operar nunca con valores de Zurich o de otras empresas (ni directamente ni a través de otras personas) mientras estemos en posesión de información privilegiada. Tampoco aconsejamos ni hacemos recomendaciones acerca de valores mientras estemos en posesión de información privilegiada.



Antes de operar con valores de Zurich, actuamos con especial cuidado y solicitamos todos los permisos necesarios.

Operar con valores de Zurich incluye cualquier venta, compra o acuerdo de venta o de compra de valores, o sobre el interés en tales valores, incluyendo las operaciones que se realizan fuera del mercado.

Es ilegal dar indicios falsos o engañosos que puedan influir en el comportamiento de los mercados (es decir, «manipulación del mercado»).



### ¿Qué significa esto para mí?

Mi amigo opera en bolsa. ¿Puedo proporcionarle una ventaja dándole cifras de Zurich antes de que se anuncien públicamente? – **No. No te está permitido revelar los resultados financieros de Zurich en ningún momento antes de que sean públicos.**

### Más información:

- Group Policy: Dealing in Securities\*
- Zurich Risk Policy: MR 3a - Market and Investment\*
- Zurich Risk Policy: MR 5g - Information Security\*
- Zurich Risk Policy: MR 6a - M&A\*

\* *Enlace interno*





## Respeto de los derechos humanos

Respetamos la protección de los derechos humanos internacionales dentro de nuestra esfera de influencia y trabajamos con ahínco para evitar ser cómplices de cualquier violación de los derechos humanos.

Durante nuestra interacción con clientes, empleados, accionistas, proveedores, el público en general o cualquier grupo de interés, nuestro objetivo es fomentar la adhesión a los estándares internacionales de mejores prácticas para gestionar los posibles impactos negativos sobre los derechos humanos:

- Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en marcha del marco de las Naciones Unidas para «proteger, respetar y remediar»;
- Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales;
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact).

Con la firma del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2011, nos hemos comprometido a alinear nuestra estrategia, nuestra cultura y nuestras operaciones diarias con los diez principios universales incluidos en el Pacto Mundial relativos a los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Prestamos especial atención a las transacciones que podrían llegar a contravenir los derechos humanos y favorecer trabajos forzados.

### Cooperación con proveedores

Nuestro objetivo es cooperar con proveedores que compartan nuestros valores y esperamos que aquellos que nos representan o que hacen negocios con nosotros cumplan unos elevados estándares de conducta ética. Esperamos que nuestros proveedores gestionen sus negocios con integridad y cumpliendo con elevados estándares de conducta empresarial, como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas o las normas internacionales del trabajo que se establecen en los ocho convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), considerados fundamentales para salvaguardar los derechos de los seres humanos que trabajan, tal como se establece en nuestro Código de conducta para proveedores.

#### Más información:

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

\* Enlace interno



### ¿Qué significa esto para mí?

Me he enterado de que uno de nuestros proveedores está adquiriendo bienes de un país conocido por vulnerar los derechos humanos. ¿Qué debo hacer? –**Debes consultar con tu equipo local de Procurement & Vendor Management, en caso de que exista, y de no existir, con Group Procurement & Vendor Management.**

# Nos importa nuestra empresa

... porque estamos orgullosos del legado y de la marca Zurich, y consideramos que proteger nuestra reputación y nuestros activos es fundamental para nuestro éxito a largo plazo.

[Ver el video en línea](#) >



## Conservación y gestión de registros

Gestionar nuestros registros y mantener unos datos exactos nos ayuda a tomar decisiones empresariales bien fundamentadas, cumplir leyes y regulaciones, así como conservar la confianza de nuestros grupos de interés.



Registramos de manera precisa y completa los datos relevantes para las transacciones empresariales y manejamos con precisión, rapidez y el debido cuidado los datos financieros en cumplimiento de los principios contables de Zurich.

Los registros y los datos, incluidos los que están en soporte en papel, en soporte electrónico y los correos electrónicos, deben conservarse durante el plazo que requiere la ley, la normativa o la política que corresponda. Si se ha emitido una obligación legal de conservación, la eliminación de todas o de una determinada categoría de documentos queda suspendida. Prestamos especial atención a los detalles de tales obligaciones y cumplimos sus mandatos de forma estricta. Si tenemos preguntas sobre cómo nos afecta este tipo de avisos u obligaciones, debemos pedir asesoramiento.

Sabemos que debemos informar a nuestro Responsable de cualquier orden o instrucción de destruir o borrar registros y datos, o bien consultar con el área de Group Information Security (GIS), Legal o Compliance si el período de conservación todavía no ha finalizado.

Los registros y datos deben estar disponibles y ser accesibles para las personas autorizadas durante los plazos establecidos, y no debemos alterar ni falsificar nunca la información de ningún registro. La alteración o corrección fraudulenta o falsificación nunca podrán justificarse por ningún objetivo empresarial.



### ¿Qué significa esto para mí?

¿Cómo puedo saber qué documentos se consideran «registros»? – **Consulta con Group Information Security (GIS), Legal o Compliance de tu unidad de negocio para saber qué se entiende por «registro» en tu jurisdicción, puesto que no todos los documentos se consideran «registros».**

¿Cómo puedo saber cuánto tiempo debo conservar los registros? – **Cada unidad de negocio o departamento dispone de un Inventario y calendario de plazos de Conservación de Registros que establece los períodos de conservación aplicables a cada registro. Si no sabes dónde localizar tu Inventario y calendario local de Conservación de Registros, consulta al propietario del registro antes de llevar a cabo cualquier acción.**

#### Más información:

- Group Policy: Records Retention\*
- Zurich Risk Policy: MR 5g – Information Security\*
- Zurich Risk Policy: MR 5k – Fraud\*

\* *Enlace interno*



## Revelación de conflictos de intereses y compromisos externos

La reputación de Zurich depende de nuestras acciones e integridad. Es importante que nuestras decisiones se basen en los intereses de nuestra empresa, clientes y accionistas, y no en nuestros propios intereses.

Tomamos decisiones empresariales a diario y ocasionalmente podemos toparnos con un conflicto de intereses entre los intereses de Zurich y nuestros propios intereses personales.

Mantenemos nuestra objetividad y no comprometemos nuestro juicio por los intereses personales.

Nos abstenemos de realizar cualquier actividad que pueda generar un potencial conflicto de intereses y hablamos con nuestro Responsable.

Comunicamos cualquier potencial conflicto de intereses a nuestro Responsable y lo gestionamos adecuadamente o lo eliminamos.

En caso de trabajar como director, responsable o asesor de una empresa u organización ajena al Grupo Zurich (en la que Zurich no es el accionista mayoritario) exige que prestemos especial atención y que obtengamos el permiso previo de nuestro Responsable antes de aceptar tal cargo.



### ¿Qué significa esto para mí?

Mi esposa es la CEO de una empresa local de informática que está licitando para obtener un contrato con Zurich. ¿Debo informar de esta situación? – **Sí. Este hecho podría generar un conflicto de intereses y debes informar de ello a tu mando directo, que será quien determinará cómo hay que gestionar el conflicto.**

Me han solicitado que forme parte del consejo de administración de una corporación que no pertenece a Zurich, pero que suministra servicios a Zurich. ¿Debo informar de esta situación a Zurich? – **Sí, se trata de un compromiso externo en cuyo contexto puede llegar a generarse un conflicto de intereses, motivo por el cual debes informar a tu Responsable y solicitar su autorización.**

### Más información:

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

\* Enlace interno

## Protegemos nuestros activos, prevenimos el fraude y la delincuencia

El uso indebido de los bienes de Zurich o de los activos que nos han sido confiados tendría un impacto negativo sobre nuestra reputación y nuestros intereses.

Proteger nuestros activos y prevenir el fraude y la delincuencia son clave para construir y mantener la confianza de nuestros grupos de interés. Todos nosotros debemos tomar precauciones para salvaguardar y proteger los bienes de Zurich.

Cumplimos los estándares de seguridad de la información e implementamos las mejores prácticas para proteger los datos y la información de Zurich frente a la pérdida, robo o uso indebido.

Utilizamos los bienes y los recursos de Zurich para fines de trabajo, no para beneficio personal o profesional ni para propósitos inapropiados o ilegales. Evitamos el uso no autorizado, inapropiado, o la divulgación del nombre de Zurich o de su logotipo, marca de servicios, marca comercial, secretos comerciales, documentos confidenciales, patentes o derechos de autor.

Tampoco usaremos nunca nuestra posición de forma indebida, incluyendo propósitos ilegales o fraudulentos.

Somos conscientes que está prohibido malversar, ocultar, desviar u obtener fondos, activos, datos, información o servicios ilegalmente, así como tergiversar o falsificar información.



### ¿Qué significa esto para mí?

Mientras estoy de baja ¿puedo prestar mi acreditación de acceso a un compañero de Zurich que trabaja en otra oficina para que pueda entrar en el edificio si lo necesita? – **No. Nunca debes entregar tu acreditación de acceso a nadie, puesto que ello compromete nuestros sistemas de control de acceso, que han sido diseñados tanto para evitar la entrada de personas no autorizadas como para ayudarnos a proteger la seguridad de nuestros empleados y nuestros activos.**

Está permitido usar los dispositivos electrónicos proporcionados por Zurich para fines privados, pero solo hasta un cierto punto, tal y como se establece en la Normativa sobre el uso de sistemas de comunicación/información electrónica.

### Más información:

- Zurich Risk Policy: MR5g – Information Security\*
- Zurich Risk Policy: MR5k – Fraud\*
- Zurich Risk Policy: MR5e – Security and Safety\*
- Regulation on the use of electronic information / communications systems\*

\* *Enlace interno*



## Comunicaciones externas

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

De conformidad con las directrices locales, las solicitudes externas de información que lleguen a Zurich serán remitidas siempre al departamento pertinente. Existen reglas especiales que se aplican para responder a determinadas consultas de terceras partes.

Remitimos todas las solicitudes de información provenientes de los medios de comunicación, incluidas aquellas que llegan través de los canales de las redes sociales, al Área local de Comunicación Externa, al portavoz local o al departamento encargado de las relaciones con los medios.

Las consultas de los inversores, los analistas o los accionistas deben dirigirse al departamento de Investor Relations & Rating Agency Management. Los requerimientos de las autoridades reguladoras, supervisores, funcionarios públicos o actores políticos deben reenviarse, según proceda, al

área local de Legal o Compliance o al equipo de Government Affairs, Group Public Affairs o Group Regulatory Affairs.

Debes tener presente que publicar información en medios sociales se considera comunicación externa, por lo que se aplican las mismas normas.

Se fomenta a los empleados para dar «Me gusta» y compartir los mensajes y publicaciones de Zurich en las redes sociales. Cuando comentes mensajes y publicaciones de Zurich, recuerda hablar con voz propia y cumplir los términos de las Pautas para redes sociales.

Debes tener en cuenta que si das a conocer tu vinculación con Zurich en alguna red social, te convierte en un portavoz no oficial, de modo que todo lo que publiques podría relacionarse o repercutir en nuestra empresa y la reputación de Zurich.



### ¿Qué significa esto para mí?

Un periodista se ha puesto en contacto conmigo porque quiere saber más sobre un proyecto en el que estoy trabajando. Creo que publicar un artículo sobre este tema sería beneficioso para nuestra reputación. ¿Puedo compartir información sobre el proyecto con él? – **No. Debes remitir todas las solicitudes de información de los medios de comunicación a tu portavoz o departamento local encargado de la relación con los medios de comunicación. No debes hablar en nombre de Zurich a no ser que seas un portavoz oficial.**

Si tienes cualquier pregunta sobre el uso de las redes sociales para fines profesionales o personales, ponte en contacto con [social.media@zurich.com](mailto:social.media@zurich.com) o lee las pautas para redes sociales.

### Más información:

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

\* Enlace interno

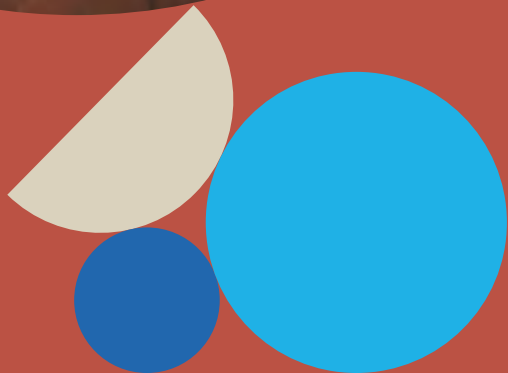
\*\* (ZRP) Zurich Risk Policy



# Nos importa nuestro futuro

... y somos conscientes de que siempre debemos tener en cuenta las consecuencias que las acciones actuales pueden tener en el futuro.

[Ver el video en línea](#) >



## Impulsamos el cambio para un futuro sostenible

La sostenibilidad hace referencia a cómo hacemos negocios. Hemos integrado la sostenibilidad en la estrategia del Grupo, tanto global como localmente. En calidad de defensores, consejeros y referentes, nuestro deseo es capacitar a las personas y organizaciones para que actúen hoy y creen un mañana mejor.

Aspiramos a ser una de las empresas más responsables y con mayor impacto del mundo. Los riesgos son cada vez más complejos y están cada vez más interconectados como resultado del cambio climático, la globalización, la urbanización y el desarrollo tecnológico. Se espera cada vez más de las aseguradoras que utilicen sus capacidades principales para ayudar a las comunidades y a la sociedad a volverse más resistentes a estos riesgos interconectados.

Nos esforzamos por colaborar con nuestros compañeros, clientes, corredores y otros distribuidores, así como con nuestros proveedores y sociedades participadas, para fomentar unas prácticas empresariales responsables y sostenibles, a la vez que

promovemos prácticas líderes en el sector en lo relativo a la gestión de los riesgos medioambientales, sociales y de gobernanza. Deseamos convertirnos en defensores, consejeros y un modelo de referencia para un futuro próspero.

Nos esforzamos por desarrollar productos y servicios destacados que ayuden a afrontar algunos de los problemas sociales y medioambientales más acuciantes actualmente.





Hemos identificado tres prioridades para ampliar nuestro impacto y nuestro papel en la sociedad:



## Planeta

Nos centraremos en lograr unos resultados con cero emisiones netas que impacten de manera positiva en la naturaleza, a la vez que ayudamos a mejorar la resiliencia de nuestro planeta y nuestra sociedad.



## Clientes

En estrecha colaboración con nuestros clientes, crearemos soluciones que les ayuden en su transición hacia un futuro cero emisiones y además alentaremos a las personas a adoptar un estilo de vida más sostenible que les permita prosperar hoy y crecer mañana.



## Personas

Como empresa global y proveedor de soluciones de protección para millones de personas, buscamos crear una sociedad más competente e inclusiva en nuestra plantilla y en nuestra comunidad.



## ¿Qué significa esto para mí?

Plantéate cómo puedes contribuir a los objetivos de sostenibilidad de Zurich, ya sea en nuestras operaciones o en actividades de suscripción o de inversión.

Pregúntate cómo puedes ayudar a nuestros clientes y socios en su camino hacia la sostenibilidad, ya sea con productos y servicios, en la gestión de siniestros o innovando.

### Más información:

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

El Código de Conducta del Zurich Insurance Group se ha publicado en inglés, chino (simplificado), chino (tradicional), francés, alemán, indonesio, italiano, japonés, polaco, portugués, 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).

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

