

FAQs sobre nuestro Estándar local de Comunicación de Conductas Inapropiadas

- Canal ético de Zurich

Aviso: Esta Política es un Sistema interno de información y no incluye las comunicaciones realizadas por clientes sobre conductas inapropiadas que deben gestionarse ante el Servicio de Defensa del Cliente : [Defensa del cliente | Zurich Seguros](#).

Finalidad y principios

Zurich anima a sus empleados, proveedores, colaboradores y a cualquier persona asociada a que alce la voz y denuncie cualquier conducta que considere, de buena fe, que infringe las leyes, los reglamentos, las políticas internas o el Código de Conducta de Zurich.

Zurich no tolera represalias contra ningún informante y adoptará medidas de protección al denunciante y a otras partes afectadas de acuerdo con la normativa aplicable.

En línea con nuestro compromiso en promover una cultura de transparencia y de buen gobierno corporativo Zurich en España dispone de un sistema interno de información para conocer, investigar y corregir conductas supuestamente infractoras adaptado a la Ley española 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Nuestro sistema interno de información está fácilmente accesible en nuestra página web zurich.es y se basa en los siguientes principios:

- Derecho del informante a elegir revelar su identidad o hacerlo anónimamente a la hora de formular una comunicación;
- La confidencialidad en la gestión de las comunicaciones recibidas sobre conductas inapropiadas, con medidas de seguridad que impiden el acceso a personal no autorizado;
- La preservación de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la información facilitada;
- El respeto a la protección de datos personales tratados
- La objetividad e imparcialidad en la gestión de las comunicaciones
- La prohibición de represalias respecto del informante que comunica conductas inapropiadas creyendo que los hechos comunicados son ciertos o realizando una revelación pública amparada legalmente; y
- Nuestra tolerancia cero respecto de cualquier acto negativo o perjuicio en el entorno laboral o profesional que pueda sufrir el informante en represalia a raíz de su comunicación.

Nuestro Sistema Interno de Información integra una pluralidad de canales de comunicación de infracciones o conductas inapropiadas, con garantías de seguridad y bajo el control del Comité de Triage local, integrado por los Directores de las funciones de Cumplimiento Normativo, de Legal y de Recursos Humanos, nombrado Responsable de nuestro Sistema interno de información, y encargado del funcionamiento diligente tanto de la recepción de las comunicaciones como de su investigación.

Las Entidades legales de Zurich en España a las que se refiere esta política son las siguientes:

- Zurich Insurance Europe AG, Sucursal en España con domicilio social en Madrid, Paseo Castellana, 81;
- Zurich Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A-Sociedad Unipersonal-, con domicilio social en Madrid, Paseo Castellana, 81;
- Serviaide SAU, con domicilio social en Barcelona, Vía Augusta, 200;
- Zurich Services AIE, con domicilio social en Barcelona, Vía Augusta, 200;
- Zurich Servicios Directo España, S.L, con domicilio social en Barcelona, Vía Augusta, 200.

A continuación resumimos los principios de nuestro sistema interno de información dando respuesta a las siguientes 8 preguntas:

- 1) ¿Quién puede realizar estas comunicaciones?
- 2) ¿Qué tipo de infracciones se pueden comunicar?
- 3) ¿Qué infracciones quedan fuera del alcance del Sistema interno de información?
- 4) ¿Cuáles son nuestros Canales de comunicación internos?
- 5) ¿Qué tratamiento de datos personales realiza Zurich?
- 6) ¿Cómo gestiona Zurich las comunicaciones recibidas?
- 7) ¿Qué decisiones tomará Zurich a raíz de estas comunicaciones?
- 8) ¿Qué significa la tolerancia cero de Zurich respecto de eventuales represalias?

1) ¿Quién puede realizar estas comunicaciones?

Pueden informar personas que en un contexto laboral o profesional en relación a alguna de las Entidades de Zurich en España tengan conocimiento de conductas inapropiadas que infringen normativa aplicable a Zurich en España, como:

- Empleados y colaboradores;
- Exempleados, voluntarios, becarios, trabajadores en períodos de formación, candidatos a empleo,
- Miembros de los órganos de gobierno y administración, incluidos consejeros no ejecutivos;
- Accionistas y partícipes;
- Autónomos;
- Contratistas, subcontratistas, proveedores y cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión de alguna de las Entidades de Zurich en España arriba mencionadas.

2) ¿Qué tipo de infracciones se pueden comunicar?

La conducta injusta, acción u omisión, de algún empleado o tercero que trabaje por cuenta de Zurich que suponga una infracción del tipo A), B) o C) detalladas a continuación:

- A) Infracciones del Derecho de la Unión Europea respecto de alguna de las siguientes temáticas:
 - Contratación pública
 - Servicios, productos y mercados financieros y prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo
 - Protección del medio ambiente
 - Protección de los consumidores
 - Protección de la privacidad y datos personales y seguridad de las redes y los sistemas de información
 - Lucha contra el fraude
 - Distorsiones en el funcionamiento del libre mercado interior (p.e: conductas anticompetitivas, infracciones relacionadas con las ayudas otorgadas por los Estados, infracciones de las normas del impuesto sobre sociedades o prácticas de elusión fiscal);
- B) Cualquier infracción penal o administrativa, muy grave o grave
- C) Conducta injusta o falta de ética que infrinja nuestro Código de Conducta o políticas internas

Algunos ejemplos de conductas infractoras:

- Estafas o sobornos
- Aceptar u ofrecer regalos, beneficios o incentivos prohibidos en la política interna Anti-soborno/ Anti-corrupción
- Falsificación de contabilidad o llevanza irregular de estados contables;
- Utilización de forma ilegítima de recursos de Zurich para fines personales;
- Prácticas restrictivas de la libre competencia (p.e. manipulación de una licitación pública);
- Fraudes;
- Destrucción o eliminación de registros en contra de la normativa interna de Conservación de Registros de Zurich;
- Conductas que pongan en riesgo la protección de la seguridad de la información (p.e: una gestión de brecha de seguridad que no respeta el protocolo interno específico)
- Conductas que pongan en riesgo el cumplimiento de requerimientos obligatorios de nuestra Política de protección de datos personales;
- Uso en favor personal de información privilegiada obtenida por el rol desempeñado en la Compañía o transmisión de dicha información a terceros;
- Potenciales incumplimientos de la legislación o de las políticas y procedimientos internos sobre Prevención de Blanqueo de Capitales.
- Acoso y situaciones de discriminación laboral.

No es preciso aportar medios de prueba concluyentes en el momento de presentar la comunicación pero sí tener sospechas razonables de que los hechos que van a reportarse son veraces e inapropiados.

Tampoco es necesario saber con certeza el tipo de normativa que pueda estar siendo infringida. Asimismo, tampoco se espera del empleado que confirme previamente con su mando si una conducta es inapropiada o no.

Ante cualquier duda acerca de si una conducta es inapropiada o no, puede exponer sus dudas utilizando los mismos canales de comunicación que para formular comunicaciones.

Si cree que está siendo discriminado/a o algún familiar suyo o entidad asociada a usted puede haber sufrido alguna consecuencia negativa por haber comunicado previamente, puede denunciarlo utilizando los canales de información detallados en la presente política para que Zurich adopte medidas correctoras apropiadas.

3) ¿Qué infracciones quedan fuera del alcance del Sistema interno de información?

Están excluidas del Protocolo de Comunicación de Conductas Inapropiadas y de nuestros Canales éticos las quejas o reclamaciones de clientes, incluso las que aleguen alguna infracción normativa, debido a que disponen de un procedimiento diferenciado basado en la normativa de protección del cliente financiero. En este caso, su tramitación es competencia del Servicio de Defensa del cliente de Zurich (que puede acceder a través del siguiente link: <https://www.zurich.es/servicios/defensa-cliente>).

Si por error se recibe alguna queja o reclamación de cliente, el Responsable del Sistema informará al cliente de que debe dirigir su queja o reclamación al Servicio de Defensa del Cliente.

Tampoco serán tratadas por nuestro Sistema interno de información aquellas comunicaciones que dirija un empleado de Zurich contra otro empleado por una actuación que no esté relacionada con el ejercicio de funciones por cuenta o en nombre de cualquiera de las Entidades de Zurich en España.

4) ¿Cuáles son nuestros Canales de comunicación internos?

Zurich tiene disponibles los siguientes canales de comunicación:

- a) *Línea Ética de Zurich “Zurich Ethics Line” (en adelante ZEL)*, gestionada por un proveedor externo, Navex Global, que ofrece 2 opciones:

- Por escrito, accediendo a la página de inicio zurich.web en siguiente link: [EthicsPoint - Zurich Insurance Company LTD](#)
 - Por teléfono 900 99 84 46
- c) correo electrónico siguiente: canaletico@zurich.com, formulando directamente la comunicación o solicitando reunión presencial con la Directora de Cumplimiento Normativo, el Director del Departamento Legal o el Director del Departamento de Recursos Humanos para formular presencialmente la comunicación- la reunión se celebrará en el plazo máximo de 7 días hábiles desde la fecha de su solicitud-.

Además de poder solicitar una reunión presencial con la Directora de Compliance, el Director de Recursos Humanos o el Director de Legal, los empleados podrán contactar con ellos via correo electrónico o mediante correo postal:

- Directora de Compliance
 - Emails: rosamaria.vivar@zurich.com
 - Correo postal a su atención en: Via Augusta 200, planta 5ª, 08021 Barcelona
- Director de Recursos Humanos
 - Email: santiago.insula.martos@zurich.com
 - Correo postal a su atención en: Paseo Castellana, planta 22, 28046 Madrid
- Director de Legal
 - Email: giuseppe.gamucci@zurich.com
 - Correo postal a su atención en: Via Augusta 200, planta 5ª, 08021 Barcelona

ZEL es un servicio de recepción de comunicaciones, abierto las 24 horas del día, los siete días de la semana, gestionado por una empresa externa al Grupo Zurich (NAVEX Global), que ofrece garantías de independencia, confidencialidad, protección de datos y secreto de las comunicaciones.

Tanto si usted utiliza la versión online de ZEL como si llama al 900 99 84 46, el operador de NAVEX se ceñirá a un formulario pre-establecido para solicitarle información y usted podrá decidir si desea revelar su identidad o prefiere permanecer en el anonimato.

Navex no captura el número de teléfono de las llamadas entrantes.

El operador de la línea telefónica ZEL documentará sus comentarios en un informe escrito, al que usted tendrá acceso para comprobar su veracidad y/o realizar cambios, y que será posteriormente notificado a los miembros del Comité de Triaje local.

Su comunicación se derivará al Comité de Triaje local, salvo que usted haya decidido reportar a nivel de Grupo. En ese caso, será el Comité de Triaje de Corporate Center el que revisará su comunicación conforme a nuestras políticas y proceso de Grupo, quedando fuera del alcance de la normativa local (Ley 2/2023 de Protección del Informante).

En el caso de que tenga dudas de que su comunicación vaya a ser gestionada de forma efectiva y sin represalias a través de los canales éticos de Zurich, le informamos que puede comunicar directamente la infracción y solicitar protección al organismo estatal “Autoridad Independiente de Protección del Informante”, adscrito al Ministerio de Justicia u otra autoridad autonómica de protección que fuere competente, sin perjuicio de poder invocar la infracción a otras autoridades competentes (a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en materia de infracción de Derecho de la Competencia: a través del siguiente enlace [EDI \(cnmc.es\)](http://EDI.cnmc.es); al Servicio Ejecutivo de Prevención del Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo “SEPBLAC” en materia de prevención del blanqueo de capitales, [Inicio | Sepblac](#), y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en materia de infracción de la normativa de supervisión de seguros privados, [Páginas - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones \(mineco.gob.es\)](http://Páginas - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (mineco.gob.es))).

5) ¿Qué tratamiento de datos personales realiza Zurich?

Zurich, directamente o a través de la empresa externa Navex Global prestadora del servicio ZEL, sólo recopilará aquellos datos personales que sean necesarios para gestionar la comunicación y los conservará durante el plazo necesario para decidir si procede investigarlos. Sus datos personales podrán ser comunicados a otras personas cuando resulte necesario para adoptar medidas correctoras o para tramitar el procedimiento administrativo o penal que proceda.

Si los datos personales son facilitados por el mismo titular, Zurich informará sobre el tratamiento de sus datos personales y derechos en el momento de la recogida de datos.

En el caso de datos personales respecto de las personas afectadas por la comunicación no facilitados por ellos/as mismos/as, para no poner en riesgo el buen fin de la investigación, se procederá a informar en el momento de entrevistar a cada una de estas personas acerca del tratamiento de sus datos personales y sus derechos (acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación y portabilidad) según Reglamento UE 679/2016, de protección de datos personales y su Ley española de desarrollo, que podrán ser ejercitados por email a: protecciondedatos@zurich.com.

Asimismo, usted podrá ponerse en contacto con nuestro Delegado de Protección de Datos a través de la dirección esz_dpd@zurich.com.

Le informamos de que tiene derecho a interponer en cualquier momento una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, www.aepd.es, autoridad competente en materia de protección de datos.

Transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación sin que se hubiesen iniciado actuaciones de investigación, procederemos a su supresión, salvo que la finalidad de la conservación sea dejar evidencia del funcionamiento del sistema. En el caso de que la comunicación dé lugar a investigación, los datos personales relativos a las informaciones recibidas y a las investigaciones internas sólo se conservarán durante el período que sea necesario y proporcionado a efectos de cumplir con la normativa arriba citada. El plazo en ningún caso podrá ser superior a diez años.

Nuestros canales internos de información cuentan con las medidas necesarias para preservar la confidencialidad e identidad de los datos personales comunicados. Zurich se compromete a no revelar la identidad del informante a la persona denunciada ni a terceros, salvo requerimiento de autoridad judicial, fiscal u otra autoridad administrativa en el curso de un procedimiento posterior, en cuyo caso se informará previamente al informante, salvo que ello pudiera comprometer la investigación o el procedimiento judicial.

6) ¿Cómo gestiona Zurich las comunicaciones recibidas?

El Comité de Triage Local, nombrado Responsable del Sistema interno de información de Zurich, es el órgano colegiado responsable de gestionar las comunicaciones recibidas confidencialmente, de manera objetiva e imparcial y siguiendo un procedimiento previo aprobado por el Consejo de Administración.

Si alguna comunicación de infracción llegase a un empleado/a diferente de la Directora de Cumplimiento normativo, el Director de Legal o del Director de Recursos Humanos, ésta deberá ser inmediatamente remitido en el plazo máximo de 3 días laborables a cualquiera de los anteriores Directores sin modificación alguna y sin quebrantar el deber de confidencialidad.

Cualquiera que sea el canal interno de comunicación escogido por el informante, Zurich se compromete a enviar acuse de recibo en el plazo máximo de 7 días naturales desde la fecha de recepción de la comunicación, salvo que el informante haya realizado una comunicación anónima o haya decidido no indicar domicilio o correo electrónico para recibir notificaciones.

Las actuaciones de investigación realizadas directamente por Zurich o externamente por cuenta de Zurich para comprobar la veracidad de los hechos comunicados y verificar si los hechos comunicados pueden ser constitutivos de infracción penal o administrativa, se llevarán a cabo de manera objetiva e imparcial.

El procedimiento de gestión de las comunicaciones recibidas sobre hechos supuestamente constitutivos de infracción de normativa externa (supuestos A y B de la pregunta 2) deberá desarrollarse en el plazo máximo de 3 meses desde la recepción de la comunicación, salvo que se trate de unos hechos cuya comprobación revista especial complejidad, en cuyo caso el procedimiento de gestión podrá extenderse 3 meses adicionales, esto es, hasta 6 meses en total desde la recepción de la comunicación.

Salvo que la comunicación fuera anónima, Zurich podrá contactar con el informante para solicitar aclaración o información adicional en el caso de apreciar una necesidad para poder investigar de manera eficiente los hechos comunicados.

Las actuaciones de investigación serán desarrolladas respetando el derecho de defensa, el derecho a la presunción de inocencia y el derecho al honor de la persona denunciada.

El informante será informado acerca de los resultados de la investigación en el plazo máximo de 3 meses desde la comunicación, salvo que haya renunciado a ello o sea una comunicación anónima. No obstante, en el caso de

comunicación anónima a través de ZEL, el propio informante podrá consultar el resultado de la investigación mediante su número de referencia y PIN de seguridad.

Si en algún momento del proceso de gestión el Responsable del Sistema determinase que los hechos comunicados suponen un indicio de delito, Zurich dará parte al Ministerio Fiscal sobre los hechos comunicados, salvo el derecho a no autoincriminarse.

Zurich dispone de un sistema de documentación para reflejar la comunicación recibida y las investigaciones realizadas de forma confidencial y con acceso restringido a los miembros integrantes del Comité de Triage local, el encargado del tratamiento de datos personales y el Delegado de Protección de Datos.

7) ¿Qué decisiones tomará Zurich a raíz de estas comunicaciones?

Si llega a confirmarse la verosimilitud de los hechos comunicados, Zurich adoptará las siguientes medidas, según corresponda :

- a) medidas correctoras para poner fin a la infracción y a sus consecuencias negativas,
- b) sanciones disciplinarias, de forma proporcional a la gravedad de la infracción para el autor de los hechos y las personas que hayan omitido su debido control, y
- c) si se han comunicado hechos presuntamente delictivos que no hayan sido advertidos como tal con anterioridad, Zurich procederá a poner en conocimiento estos hechos del Ministerio Fiscal, salvo el derecho de no autoincriminación.

Zurich se compromete a tomar medidas disciplinarias respecto de los empleados que utilicen el canal ético de mala fe para perjudicar a algún otro empleado comunicando hechos a sabiendas de que no son ciertos.

Zurich podrá archivar aquellas comunicaciones que no aporten información suficiente para poder identificar los hechos o comportamientos supuestamente inapropiados por falta de indicios suficientes, así como aquellas comunicaciones de hechos que se estimen inverosímiles.

8) ¿Qué significa la tolerancia cero de Zurich respecto de eventuales represalias?

Zurich requiere a todos los informantes que estén sufriendo represalias a comunicar estos hechos a través de nuestros canales éticos y se compromete a investigar estos hechos, a dar orden de cese de dichas represalias y a adoptar medidas disciplinarias frente a los autores de cualquier represalia frente al informante.

Zurich considera como represalia cualquier acto que, de forma directa o indirecta, implique un trato desfavorable para el informante que lo sitúe en una posición de desventaja respecto de sus compañeros (en un entorno laboral) o respecto de competidores (en un entorno profesional), por ejemplo: discriminación, referencia negativa de desempeño, denegación de promoción, degradación, boicot, etc.

Control de Versiones

Versión	Fecha emisión	Departamento / Responsable	Modificaciones
1.0	12-6-2023	Cumplimiento Normativo/ Rosa Vivar (Directora de Cumplimiento Normativo)	
2.0	27-9-2023	Cumplimiento Normativo/ Rosa Vivar (Directora de Cumplimiento Normativo)	<ul style="list-style-type: none">Se modifica la referencia al Responsable del Sistema interno de información : en lugar de la Directora de Cumplimiento Normativo,

			<p>el órgano colegiado Comité de Triage local, integrado por las funciones Cumplimiento normativo, Legal y Recursos Humanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se modifica la lista de canales de comunicación internos: facultad de solicitar reunión presencial no sólo con la Directora de Compliance, sino también con el Director de Legal o el Director de Recursos Humanos. • Se modifica el listado de Entidades a las que afecta, añadiéndose Zurich Services AIE y Zurich Servicios Directo España, S.L
3.0	5-12-2023	Cumplimiento Normativo/ Rosa Vivar (Directora de Cumplimiento Normativo)	<ul style="list-style-type: none"> • Se sustituye la referencia a la denominación social “Zurich Insurance plc, Sucursal en España” por la nueva denominación social “Zurich Insurance Europe AG, Sucursal en España.