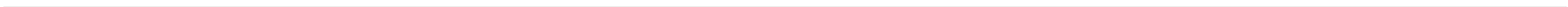


# Zurich Basics



Le code de conduite de notre Groupe





Chez Zurich, nous aspirons à devenir l'un des cinq principaux assureurs globaux au monde. Nous visons à devenir un employeur de choix et à produire des résultats de haut niveau en faveur de nos actionnaires.

**Pour atteindre ces objectifs, nous devons exceller dans tout ce que nous faisons.**

Nous sommes sur la bonne voie. Nous continuons à améliorer notre performance par le biais du Zurich Way. Nous transformons la manière dont nous déployons nos activités afin de nous centrer sur nos clients et sur l'efficacité; nous nous développons à la fois de manière organique et par le biais d'acquisitions, et nous gérons activement notre marque afin de différencier Zurich sur le marché.

**Tous ces efforts sont relayés par notre code de conduite, les Zurich Basics.**

Les Zurich Basics constituent notre squelette et définissent qui nous sommes, ce que nous voulons devenir et comment nous nous comportons. Ils constituent le socle commun qui unit plus de 60 000 employés à travers le monde.

Cet engagement collectif pour l'excellence et pour l'intégrité est capital dans tout ce que nous faisons. Tous les employés de Zurich doivent lire et comprendre les Zurich Basics et, qui plus est, en respecter l'esprit et la lettre. C'est le guide grâce auquel chacun d'entre nous peut préserver la réputation de Zurich, c'est l'un de nos principaux actifs et c'est la base de notre engagement éthique qui, conjugué à nos politiques internes, nous aide à nous comporter conformément à l'image de Zurich.

James J. Schiro  
Chief Executive Officer

## Nos valeurs de base



# Nos valeurs de base

Toute action ou tout objectif commercial que nous poursuivons doit être cohérent avec nos valeurs fondamentales. En tant que socle des Zurich Basics, nos valeurs fondamentales favorisent la confiance de tous les intervenants en nous aidant à les satisfaire ou à dépasser leurs attentes.



## Intégrité

Nous traitons tout le monde de manière loyale et honnête.

Nous respectons toutes les lois, les réglementations et les politiques internes.

## Durabilité

Nous créons de la valeur en faveur de nos actionnaires, nos clients, nos employés, notre entreprise et de la Société en intervenant de façon proactive dans les problématiques sociétales, environnementales et de gouvernance.

Nous évaluons les priorités en fonction de leur impact potentiel sur les activités, de l'implication sociétale et notre capacité à faire la différence.

Nous aspirons à un succès à long terme plutôt qu'à des gains à court terme.

## Centrage sur le client

Nous plaçons les clients au centre de tout ce que nous faisons.

Nous nous efforçons de fournir ce dont les clients ont besoin.

## Excellence

Nous recherchons l'excellence et nous nous efforçons d'obtenir des améliorations continues.

Loyauté, diversité, confiance et respect mutuel sous-tendent toutes nos actions.

## Travail en équipe

Nous travaillons ensemble comme une seule équipe.

Nous partageons et communiquons de manière ouverte et loyale.

Nous apprécions le talent et la diversité de nos équipes de travail et nous les soutenons afin qu'elles puissent réaliser pleinement leur potentiel.

# Introduction

## Objectif

Les Zurich Basics constituent notre code de conduite. Ils énoncent nos valeurs fondamentales et les principales règles de conduite que nous appliquons afin de réaliser nos activités commerciales conformément aux standards éthiques, juridiques et professionnels les plus élevés.

## Champ d'application

Les Zurich Basics s'appliquent à tous les employés de Zurich, à ses filiales et à ses sociétés affiliées à travers le monde. En outre, les tiers qui travaillent pour le compte de Zurich, tels que les consultants, les conseillers, les prestataires ou les agents, doivent respecter les dispositions des Zurich Basics, conformément aux accords contractuels passés avec nous.

## Devoir de conformité

Tous les employés de Zurich doivent non seulement lire, comprendre et obéir à ce code de conduite mais aussi comprendre et respecter les règles qu'ils énoncent. Ces dispositions sont complétées par d'autres politiques internes, dont certaines sont citées par le présent document. Toutes les règles de conduite applicables de Zurich constituent une référence pour nos décisions quotidiennes, et chaque action, chaque objectif commercial que nous poursuivons, doit s'y conformer.

En prenant une décision éthique, nous nous demandons:

- Est-ce légal?
- Qui d'autre pourrait en être affecté (clients, actionnaires ou employés)?
- Est-ce la bonne chose à faire?
- Est-ce que cela relève de mon autorité ou des risques tolérés par notre société?
- Serais-je gêné si d'autres avaient connaissance de la décision que j'ai prise?
- Cela relève-t-il de l'intérêt général à long terme de notre entreprise?



**Applicable Group Policy**  
Group Policy: Reporting Concerns

# Introduction

## Signaler les problèmes

En tant qu'employés de Zurich, nous agissons et signalons tout acte qui nous semble, en toute bonne foi, violer le code de conduite. Zurich ne tolère pas de représailles contre un employé qui signifierait de tels manquements en toute bonne foi. Les appels et les rapports sont traités sous le sceau de la confidentialité la plus stricte.

## Formation

Pour aider les employés à comprendre leurs responsabilités en vertu des Zurich Basics et des autres politiques internes, tous les employés bénéficient d'une formation initiale et régulière sur l'éthique et sur la conformité.

## Déclaration personnelle annuelle (Annual Personal Awareness and Acknowledgment \_ APAA).

Chez Zurich, nous devons confirmer que nous avons reçu une copie des Zurich Basics, notre code de conduite, que nous avons lue, comprise et que nous acceptons d'être liés par le contenu des Zurich Basics et des politiques internes. Nous sommes priés de le faire lors du recrutement, puis chaque année.

## Conséquences du non-respect

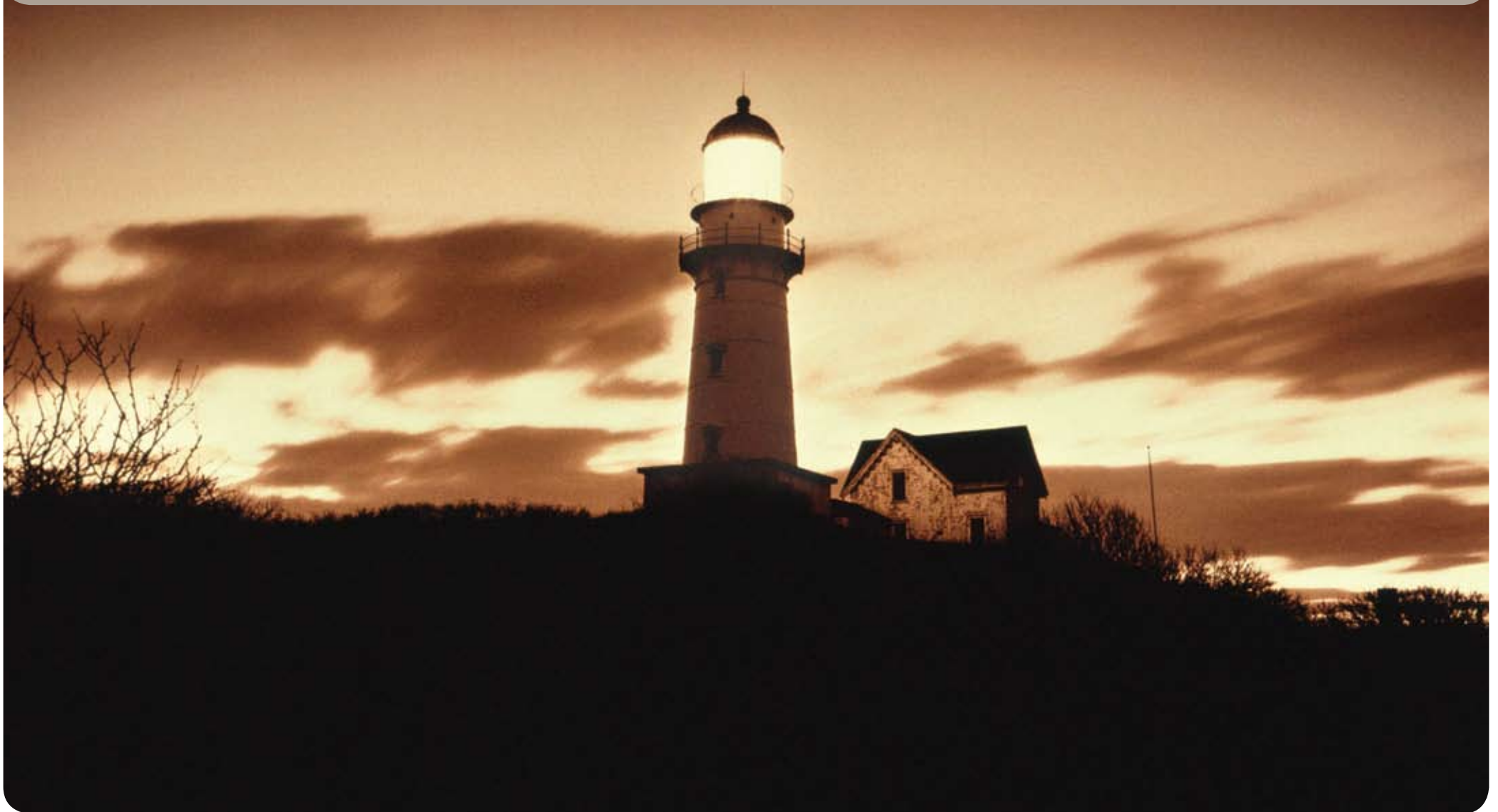
Le non-respect d'une disposition quelconque des Zurich Basics par un employé peut justifier une sanction disciplinaire, qui peut conduire à la rupture de la relation de travail.

## Rappelez-vous ces règles:

- Connaissez les dispositions légales et internes qui s'appliquent à votre activité
- Respectez ces règles
- Signalez tout comportement suspect
- Sachez quand et à qui demander conseil
- Zurich appliquera vigoureusement ces règles

Il est de votre responsabilité de savoir.

# Table des matières



# Table des matières

|  |    |
|--|----|
| Conformité et conduite loyale des affaires   | 8  |
| Egalité d'emploi, lieu de travail sans harcèlement   | 9  |
| Santé, sécurité et environnement   | 10 |
| Protection des données, sécurité et confidentialité  | 11 |
| Gestion des archives   | 12 |
| Conflits d'intérêts  | 13 |
| Lutte contre la corruption   | 14 |
| Droit de la concurrence et compétition loyale  | 15 |
| Délit d'initié   | 16 |
| Communication avec certains tiers  | 17 |
| Protection des actifs, prévention des fraudes et des délits  | 18 |
| Lutte contre le blanchiment d'argent, contre le financement du terrorisme et sanctions économiques | 19 |

# Conformité et conduite loyale des affaires

Nous veillons à connaître les exigences légales relatives à tous les aspects de nos activités et à les respecter. L'engagement de Zurich pour une gestion loyale et responsable des affaires est indéfectible

Nous devons adhérer à toutes les lois, règles et règlements en vigueur dans les pays où exerce Zurich ainsi qu'à nos politiques internes. En outre:

- Nous nous demandons non seulement si quelque chose est autorisé sur le plan légal, mais aussi si c'est la bonne chose à faire
- Nous nous conduisons honnêtement, loyalement, dignement et avec intégrité sur notre lieu de travail et à chaque fois que nous agissons pour le compte de Zurich
- Nous respectons, dans notre sphère d'influence, la protection des droits de l'homme et veillons à ne pas être complices de leur violation. Nous reconnaissons que ce n'est pas parce que les autres agissent d'une certaine manière, que celle-ci est juste

De plus, Zurich s'engage à communiquer de manière complète, rapide et transparente dans ses relations avec les régulateurs, les autorités de tutelle et les gouvernements.

Cela signifie que nous sommes ouverts, honnêtes et coopératifs lors de toute enquête gouvernementale ou examen réglementaire qui implique Zurich.

Une fois l'enquête des autorités en cours, nous faisons très attention à ne pas détruire ou modifier des informations sous format papier et électronique nécessaires à l'enquête ou à l'examen.

## Qu'est-ce que cela signifie pour moi?

Paul bénéficie d'une très forte confiance de la part de ses clients et il les met au centre de tout ce qu'il fait. Il leur communique toujours ouvertement les aspects potentiellement négatifs de nos propositions, même si cela lui fait parfois perdre des affaires.

Nous fournissons une solution d'assurance en faveur d'un projet d'infrastructure publique de grande taille dans un pays en développement. Ce pays a une mauvaise réputation et le gouvernement a été impliqué dans des violations des droits de l'homme. Pour permettre la réalisation du projet, le gouvernement va déplacer de nombreuses communautés locales. Le respect des droits de ces communautés n'est pas clair. Mais ce n'est certainement pas le problème de Zurich, n'est-ce pas? Dans la mesure où Zurich fournit des prestations d'assurance dans le cadre de ce projet, vous devez comprendre tous les risques associés au projet, y compris les risques relatifs aux droits de l'homme. Assurez-vous de soulever et de résoudre cette question.

# Egalité d'emploi, lieu de travail sans harcèlement

Zurich entretient un environnement de travail respectueux de tous les employés, exempt de toute forme de discrimination et de harcèlement. Nous sommes fiers de la diversité de nos employés, car elle contribue à faire de Zurich un employeur de choix.

Zurich ne tolère ni discrimination ni harcèlement sur le lieu de travail, que ce soit pour des raisons d'âge, de handicap, ethnique, de nationalité, de sexe, de race, de couleur, de religion, d'état civil, d'orientation sexuelle ou de toute autre différence perçue. Ces principes s'étendent à toutes les décisions en matière d'emploi, notamment le recrutement, la formation, l'évaluation, la promotion et les récompenses.

Les employés doivent traiter les autres avec respect et dignité.

Si vous avez été victime ou témoin de discrimination, de harcèlement ou d'intimidation, osez en parler.

## Qu'est-ce que cela signifie pour moi?

Si je demande aux Ressources humaines de parler à mon chef parce qu'il m'a dit que le poste dans l'informatique est un « travail d'homme », est-ce que je vais mettre mon emploi en danger? Non. Zurich ne saurait tolérer que les employés qui signalent de bonne foi un comportement suspect fassent l'objet de représailles.

Un collègue raconte régulièrement des blagues ethniques et je me sens mal à l'aise. Qu'est-ce que je peux faire? Il faut lui demander d'arrêter, Zurich interdit ce type de comportement. Si cela n'aboutit pas, il faut en parler avec votre supérieur hiérarchique ou avec les Ressources humaines.

Zurich s'efforce de fournir à ses employés un environnement de travail sûr et sain.

Nous respectons toutes les politiques et exigences applicables en matière de santé, de sécurité et d'environnement, notamment:

- Conserver notre espace de travail propre, sain et libre de tous risques qui peuvent entraîner des accidents, des urgences, des problèmes de santé ou des risques de sécurité
- Eviter tout comportement ou toute action qui puisse vous mettre en danger, vous ou vos collègues
- Régler et signaler rapidement tout problème, tout risque ou aléa de sécurité ou de santé
- Intégrer des considérations sur l'environnement dans toutes nos activités
- Minimiser notre impact direct et indirect sur l'environnement grâce à une amélioration continue de la performance environnementale

La protection de l'environnement fait partie intégrante de la création de valeur durable, à la fois pour Zurich et pour la société.

## Qu'est-ce que cela signifie pour moi?

Comment puis-je contribuer à faire mon travail d'une manière sûre et responsable en matière d'environnement? Veillez à vous familiariser avec le programme de sécurité et avec le plan d'évacuation de votre étage. Faites attention aux impacts négatifs sur l'environnement et contribuez à les réduire, par exemple en imprimant les pages recto verso, en éteignant la lumière et les imprimantes lorsque vous quittez votre bureau, en triant les déchets ou en réduisant vos déplacements en avion.



### Applicable Group Policies

Group Policy: Environmental Policy  
Zurich Risk Policy: Chapter 10 Operational Risk; section 10.2 Security and section 10.5 Business Continuity Management

# Protection des données, sécurité et confidentialité

La protection des données et la préservation des informations confidentielles sont des priorités pour Zurich. Nous prenons les mesures appropriées pour lutter contre le traitement non autorisé ou illégal des données gérées par Zurich et contre la perte, la destruction ou les dommages accidentels.

En tant qu'employé de Zurich, vous devez:

- Protéger les informations confidentielles de Zurich, de ses employés, de ses clients, de ses sociétés affiliées et d'autres parties prenantes tout au long de leur cycle de vie, de leur origine à leur suppression sécurisée
- Recueillir, traiter et partager les données personnelles uniquement à des fins précises, légitimes et requises, et dans la mesure nécessaire
- Accéder, utiliser et publier des informations confidentielles uniquement en cas de nécessité absolue et lorsque cela est autorisé dans un but commercial légitime
- Respecter les droits de la protection des renseignements personnels et les préférences des personnes dont nous traitons les données
- Consulter le responsable local de la protection des données ou de la fonction juridique avant que les données ne soient transférées à l'étranger (y compris vers d'autres entités de Zurich)

- Veiller à ce que les données personnelles ou les informations confidentielles sous format électronique soient protégées par des garanties techniques appropriées lors de leur transmission et stockage
- Signaler aussi rapidement que possible les infractions à la sécurité des données par les voies hiérarchiques appropriées

Sont considérées comme des « données personnelles » des informations figurant sur des fichiers électroniques ou manuels relatives à un individu ou une entité juridique identifiée ou identifiable (p.ex., informations de santé et familiales, numéro de passeport, informations bancaires, plans d'affaires, etc.).

Sont considérées comme des « informations confidentielles » toute information non publique, relative, notamment, méthodes commerciales, plans relatifs aux produits, marketing, finances, les données techniques, etc.

## Qu'est-ce que cela signifie pour moi?

On m'a demandé de fournir à un autre service une liste de nos clients. Est-ce acceptable? Peut-être pas. Vous devez clarifier que le transfert de données demandé est nécessaire et sert à un but spécifique, légitime et requis. Si vous n'êtes pas sûr, veuillez consulter votre direction et demander l'autorisation.

Mon ordinateur portable a été volé. Qu'est-ce que je dois faire? Vous devez aviser immédiatement votre chargé des risques local, la sécurité et votre supérieur hiérarchique.



### Applicable Group Policies

Group Policy: Data Protection and Privacy

Group Policy: Data Classification and Ownership

Zurich Risk Policy: Chapter 10 Operational Risk; section 10.2 Security; section 10.3

Information Risk and section 10.4 Information Technology Risk

Zurich Risk Policy: Chapter 13 Reputation Risk; section 13.4.2 Use of Third Party Information and section 13.4.3 Communications with Certain External Parties

# Gestion des archives

Les considérations commerciales, financières, juridiques et fiscales supposent que Zurich conserve et gère des archives complètes et précises.

Il est donc important que vous:

- Enregistriez avec exactitude et de manière exhaustive toutes les transactions commerciales
- Traitez les données financières précisément, rapidement et avec la diligence requise, conformément aux principes de comptabilité de Zurich
- Conservez les archives et les données, y compris les fichiers électroniques et les courriers électroniques, aussi longtemps que la loi, les règlements ou la politique interne l'exigent à moins que Zurich indique que la suppression de toutes ou de certaines catégories de documents a été suspendue (par exemple à cause d'un litige en cours ou d'une enquête imminente du gouvernement)
- Veillez à ce que les archives et les données soient seulement disponibles et accessibles aux personnes autorisées
- Ne modifiez ni ne falsifiez aucune information dans aucune archive et aucun document
- Empêchez les personnes non autorisées à accéder aux données
- N'entreprenez aucune action qui influencerait frauduleusement, forcerait, manipulerait ou induirait en erreur les clients, les fournisseurs, le gouvernement, les régulateurs, les auditeurs ou d'autres personnes lorsque vous interagissez ou communiquez avec eux, que ce soit chez Zurich ou en dehors

## Qu'est-ce que cela signifie pour moi?

L'altération, la correction ou la falsification frauduleuses ne peuvent jamais être justifiées par un quelconque objectif commercial.

Informez votre supérieur hiérarchique, le Service juridique ou le Service de la conformité de toute demande de destruction liée à un document pour lequel la période légale de conservation n'est pas encore parvenue à échéance.

Protégez vos archives contre tout accès à des personnes non autorisées.

Notre département n'a pas atteint ses objectifs de fin d'année. Mon supérieur hiérarchique veut que je modifie les chiffres, de quelque manière que ce soit. Que dois-je faire? Retournez voir votre supérieur hiérarchique et expliquez-lui qu'il est important d'enregistrer avec exactitude et complètement les transactions commerciales sous forme précise et complète. Si cela ne modifie pas sa décision, contactez le Service de la conformité.



### Applicable Group Policies

Retaining and Discarding of Records and Documents  
Zurich Risk Policy: Chapter 10 Operational Risk; section 10.3 Information Risk; section 10.4 Information Technology Risk and section 10.8 Fraud

# Conflits d'intérêts

La réputation de Zurich dépend des actions et de l'intégrité de ses employés. Il est important que chacune des décisions que nous prenons en tant qu'employés de Zurich repose sur les intérêts de notre entreprise ou de nos actionnaires et non sur nos propres intérêts.

Chaque jour, nous prenons des décisions commerciales et pouvons, de temps à autre, nous retrouver confrontés à un conflit d'intérêts entre ceux de notre entreprise et les nôtres à titre personnel lorsque nous travaillons avec des clients, des courtiers, des agents ou d'autres personnes.

Il est impératif que vous mainteniez toujours votre objectivité et que vous veilliez à ce que votre jugement ne soit pas compromis par un intérêt personnel ou familial.

Abstenez-vous de toute activité si un conflit d'intérêts se produit.

Signalez les conflits d'intérêts à votre supérieur hiérarchique et veillez à ce qu'ils soient gérés et/ou supprimés de manière satisfaisante.

Obtenez les approbations requises auprès de vos supérieurs hiérarchiques avant d'accepter par exemple un mandat d'administrateur, de cadre ou d'investisseur/propriétaire significatif important dans une autre entreprise ou organisation que Zurich.

En cas de doute, consultez le Service de la conformité.

## Qu'est-ce que cela signifie pour moi?

Ma belle-sœur fait partie des candidats retenus pour occuper le poste de leader de mon équipe. Est-ce que je dois faire état de nos liens parentaux? Oui. Cette situation créerait un conflit d'intérêts dans votre équipe. Zurich interdit l'engagement de membres de la famille lorsque l'un d'eux est sous la supervision directe d'un autre.

Pierre a accepté de siéger au conseil d'administration d'une autre entreprise que Zurich. Celle-ci fournit des services à Zurich, mais il n'a pas dit à Zurich qu'il siégeait au conseil d'administration de l'autre société. Ceci est un conflit d'intérêts qui peut mettre en jeu la réputation de Zurich. Pierre doit informer ses supérieurs qui vont travailler avec lui afin de déterminer la suite appropriée à donner.



### Applicable Group Policies

Group Policy: Conflicts of Interest and External Mandates

Group Policy: Employment of Relatives

# Lutte contre la corruption

Zurich s'engage à faire des affaires de manière loyale et responsable et interdit toute forme de corruption ainsi que toute conduite commerciale qui pourraient donner l'impression d'une influence inappropriée.

On attend des employés qu'ils évitent toute conduite qui pourrait donner l'impression d'une influence inappropriée et ils doivent donc:

- S'assurer que tous les cadeaux, divertissements et autres avantages, qu'ils soient donnés ou reçus en relation avec les activités commerciales, conviennent à la situation et que leur valeur, fréquence et quantité sont raisonnables
- Ne jamais donner ni recevoir de cadeaux, divertissements ou autres avantages qui:
  - sont en espèces ou en quasi-espèces
  - visent à donner l'impression d'obtenir ou de conserver un marché, un avantage personnel ou une action gouvernementale indus pourraient provoquer un conflit d'intérêts pour l'une des parties
- Veiller à ce que les contributions politiques, les dons à des œuvres caritatives et ou d'autres contributions respectent les lois applicables et les exigences de la politique de Zurich. Ils ne doivent pas être utilisés dans un but illégal ou inapproprié

## Qu'est-ce que cela signifie pour moi?

Ne jamais utiliser de cadeaux, de divertissements ou toute autre contribution afin d'exercer une influence inappropriée sur nos partenaires commerciaux.

Un courtier m'a offert des billets pour un événement sportif local. Est-ce que je peux les accepter? Si les billets sont conformes aux standards de Zurich en matière d'acceptation de cadeaux et si vous avez reçu l'autorisation appropriée, vous pouvez les accepter.



### Applicable Group Policy

Group Policy: Anti-bribery and Anti-corruption

# Droit de la concurrence et compétition loyale

Si, par exemple, vous êtes actif dans des associations professionnelles ou si vous jouez un rôle important dans des domaines tels que la souscription, le marketing ou les sinistres, vous devez avoir spécialement conscience du droit de la concurrence et des règles sur la concurrence déloyale.

Zurich interdit toute participation à des pratiques ou des comportements anticoncurrentiels qui sont illégaux ou incompatibles avec les intérêts véritables de Zurich.

Tous les employés de Zurich doivent respecter nos concurrents et s'abstenir de prendre part à des pratiques ou des comportements qui ont pour objet ou pour effet d'éliminer ou de réduire la concurrence libre et loyale.

Il est interdit de:

- Participer à des accords, pratiques concertées, arrangements avec des concurrents ou concurrents potentiels. Est notamment interdite toute coordination avec les concurrents afin de:

- fixer des prix, des primes ou des éléments spécifiques de ceux-ci
- limiter ou restreindre le genre ou la quantité de produits ou de services fournis
- répartir les marchés géographiquement ou en fonction des partenaires commerciaux, des segments de clientèle ou des gammes de produits/lignes d'activité.
- Abuser d'une position dominante sur un marché spécifique
- Participer à des ententes verticales et à des accords avec des entités intervenant à différents niveaux du processus de distribution tels que des agents, des distributeurs ou des fournisseurs, ayant pour objet ou pour effet d'éliminer ou de restreindre une concurrence libre et loyale et équitable ou d'enfreindre les lois applicables
- Utiliser des informations confidentielles de Zurich ou de la concurrence sans autorisation ou d'enfreindre les droits de propriété intellectuelle

## Qu'est-ce que cela signifie pour moi?

Je suis membre de l'association des courtiers d'assurance. Plusieurs autres membres sont depuis des années dans le secteur de l'assurance et, lors de conférences, nous parlons souvent des tendances dans le secteur, nous échangeons des bruits de couloirs, etc. Est-ce un problème? Non, aussi longtemps que vous avez conscience des législations anti-trust et que vous ne parlez ni de prix, ni de primes, ni de contrats, ni de territoires ni d'autres informations concurrentielles. Si de tels sujets venaient à être abordés, vous devrez demander au groupe de changer de sujet et vous devrez interrompre immédiatement de telles conversations si elles se poursuivent.

Gardez vos distances par rapport aux domaines dans lesquels vous pourriez donner l'impression de parler de prix, d'être de connivence, etc. en imaginant toujours ce que pourrait penser – ou rapporter – un tiers qui vous entendrait. Ne coordonnez pas vos actions avec celles de vos concurrents, prenez des décisions indépendantes.



### Applicable Group Policy

Group Policy: Competition and Anti-trust

# Délit d'initié

Zurich croit en l'intégrité et en la transparence des marchés financiers et s'engage donc à faire en sorte que l'information obtenue dans le cadre des activités ne soit jamais utilisée pour des gains personnels inappropriés.

Il est important de comprendre qu'une information d'initié signifie toute information qui n'est pas publique et qui pourrait être sensible en termes de prix.

Avant de faire des opérations sur les titres de Zurich, rappelez-vous que vous devez y vouer un soin tout particulier et demander toutes les approbations nécessaires.

Rappelez-vous toujours:

- Ne faites d'opérations ni sur les titres de Zurich ni sur les titres d'autres sociétés (que ce soit directement ou par le biais de membres de la famille ou d'autres personnes) lorsque vous êtes en possession d'informations d'initié
- N'utilisez pas d'informations obtenues dans le cadre de votre activité pour réaliser un placement ou un gain personnel

- Ne fournissez pas ou ne divulguez pas d'informations à des personnes non autorisées
- Ne fournissez pas d'indications ou ne faites pas de recommandations concernant les transactions sur les titres pendant que vous êtes en possession d'informations d'initié

## Qu'est-ce que cela signifie pour moi?

Comment savoir s'il s'agit d'une « information d'initié »? Une information d'initié est un fait ou une information ou des connaissances qui n'ont pas encore été rendus publics et qui, s'ils le sont, auraient une influence considérable ou un effet significatif sur le prix des titres. Un investisseur raisonnable ou un utilisateur moyen du marché serait tenté d'utiliser une telle information en tant que base de prise de décision en matière de placement. Si vous avez un doute, veuillez consulter le Service de la conformité du Groupe.

Sophie sait que Zurich est en cours de négociation afin de racheter la société X. Elle en parle à un ami en dehors de Zurich et elle l'encourage à acheter des actions de la société X. Ce faisant, elle peut être coupable d'acte d'initié (« tuyautage ») en violant la politique de Zurich contre la publication d'informations d'initié à des personnes non autorisées et elle met la réputation de Zurich en jeu.

Mon ami est courtier en Bourse. Est-ce que je peux lui donner un peu d'avance et lui fournir les chiffres de Zurich avant qu'ils ne soient annoncés publiquement? Non. En aucun cas vous n'avez l'autorisation de divulguer les résultats financiers de Zurich à un moment quelconque avant leur annonce publique.



### Applicable Group Policies

Code for Dealing in Zurich Securities ("Dealing Code")

Zurich Risk Policy: Chapter 13 Reputation Risk; section 13.4.1.4 Dealing in Zurich Securities; section 13.4.2 Use of Third Party Information and section 13.4.3 Communications with Certain External Parties

Zurich Risk Policy: Chapter 10 Operational Risk; section 10.3 Information Risk

# Communication avec certains tiers

La réputation et la marque sont des actifs clés de Zurich.

Notre politique de relations avec les médias nous aide à gérer efficacement notre réputation et notre marque. Notre équipe des relations avec les médias est chargée de communiquer les informations financières et de répondre aux autres demandes en informations de la part du public et des médias.

En tant qu'employé de Zurich, vous devez:

- Vous abstenir de faire des commentaires sur les finances ou les affaires de Zurich aux médias ou dans le public
- Renvoyer toutes les demandes d'information de la part du public ou des représentants des médias au bureau local des relations avec la presse ou au département des relations avec la presse
- Ne pas faire de commentaires sur des spéculations ou des rumeurs concernant Zurich ou certaines de ses divisions
- Ne pas dénigrer les concurrents de Zurich

## Qu'est-ce que cela signifie pour moi?

Yin, une responsable des sinistres, reçoit un appel de la part d'un journaliste local qui lui demande: « De quelle manière la récente tempête qui a endommagé tant de maisons dans la région a-t-elle eu un impact sur Zurich? Existe-t-il des plans en vue de limiter votre exposition dans la région? » Yin doit s'abstenir de tout commentaire et elle doit rendre compte correctement de la situation au bureau local des relations avec les médias parce que seul le personnel dédié est autorisé à parler aux médias.

Réfléchissez aux décisions que vous prenez au travail par rapport à leur impact si elles paraissent dans les grands titres des journaux du lendemain.

Évitez de faire des déclarations sur l'avenir dans tout communiqué de presse.



### Applicable Group Policies

Zurich Risk Policy: Chapter 13 Reputation Risk; section 13.4.3 Communications with Certain External Parties

Zurich Risk Policy: Chapter 10 Operational Risk; section 10.3 Information Risk

# Protection des actifs, prévention des fraudes et des délits

La protection des actifs et la prévention des fraudes et des délits sont les clés de la construction et du maintien de la valeur et de la confiance des parties prenantes de Zurich.

L'utilisation abusive de la propriété de Zurich ou de celle qui nous est confiée aurait un impact négatif sur notre réputation et sur nos intérêts. Il vous faut donc:

- Prendre des précautions afin de sauvegarder et de protéger la propriété de Zurich
  - Utiliser la propriété et les ressources de Zurich uniquement dans des buts commerciaux et non pour des gains personnels, professionnels ou dans des buts inappropriés ou illégaux
  - Eviter toute utilisation ou toute divulgation non autorisée ou inappropriée du nom, du logo, de la marque de service, de la marque commerciale, de secrets d'affaires, de documents confidentiels, de brevets ou de droits d'auteur de Zurich
  - Ne pas utiliser abusivement votre position dans des buts frauduleux ou illégaux
- Ne pas s'approprier ou dissimuler, détourner ou s'approprier, dissimuler illégalement ou obtenir illégalement de l'argent, des actifs, des données, des informations ou des services
  - Ne pas déformer ou falsifier l'information

## Qu'est-ce que cela signifie pour moi?

J'ai fait des copies de logiciels de Zurich pour mon usage personnel à la maison et j'en ai vendu quelques copies à des amis. Est-ce possible? Non. Le fait d'utiliser les fournitures de la société en dehors de l'intérêt commercial n'est pas acceptable.

J'ai noté qu'un collègue rembourse bien plus fréquemment des sinistres à des membres de sa famille ou à des amis que cela serait normalement le cas. Est-ce que je dois me sentir concerné? Oui. Cela ressemble à de l'utilisation abusive d'une position à des fins frauduleuses. Vous devez prendre les actions appropriées et faire part de vos problèmes conformément à la politique du Groupe « Signalement d'un comportement suspect ».



### Applicable Group Policies

Zurich Risk Policy: Chapter 13 Reputation Risk; section 13.4.5 The Zurich Brand and Intellectual Property

Zurich Risk Policy: Chapter 10 Operational Risk; section 10.3 Information Risk and section 10.8 Fraud

# Lutte contre le blanchiment d'argent, contre le financement du terrorisme et sanctions économiques

En tant que société centrée sur les clients, Zurich veut connaître ses clients. Nous travaillons dur pour satisfaire à leurs besoins, mais nous ne voulons pas nous engager dans des transactions qui pourraient être illégales ou qui compromettraient nos valeurs.

Zurich s'engage dans la lutte internationale contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et demande à ce que toutes les sanctions économiques et commerciales applicables soient prises. Cela signifie que vous, en tant qu'employé de Zurich, devez:

- Établir l'identité des clients et comprendre les sources des fonds qu'ils versent à Zurich
  - Ne pas vous engager dans une activité quelconque avec des clients qui tentent d'utiliser les produits ou les services de Zurich à des fins illégales, telles que le blanchiment d'argent provenant de sources illégitimes ou facilitant le financement du terrorisme
  - Avoir conscience des lois et des règlements qui interdisent ou restreignent les activités commerciales avec certains pays, entités ou individus
- Connaître les réglementations qui s'appliquent à vous d'après votre nationalité (p.ex., les règlements de l'OFAC pour les citoyens américains à travers le monde) et demander conseil au Service de la conformité ou au Service juridique par rapport à ces réglementations

## Qu'est-ce que cela signifie pour moi?

Régine, au service clients, reçoit une demande d'un client qui veut résilier son contrat d'assurance-vie seulement trois mois après l'encaissement de la prime unique. Lorsque le client indique que le paiement doit être adressé à un tiers, elle commence à avoir des doutes sur la manière de procéder. Que doit faire Régine? Elle doit consulter son supérieur hiérarchique et prendre contact avec le Service de la conformité.

Lisa, au service des souscriptions, est au téléphone avec l'un des courtiers: « Dites-moi, 300 000 Dollars constituent une belle somme et nous apprécions votre effort. Mais vous devez expliquer au client que, sans l'information « Connaître son client » qui est requise sur le plan légal, nous ne pouvons pas accepter cette opération ». Lisa a raison de parler ainsi au courtier, même si cela peut signifier que le courtier place le contrat ailleurs.



### Applicable Group Policies

Anti-money Laundering and  
Anti-terrorist Financing  
Compliance with Trade Sanctions  
Requirements

Les Zurich Basics sont disponibles en anglais, français, allemand, italien, mandarin, portugais, russe, espagnol et turc. C'est la version originale des Zurich Basics, en anglais, qui prévaudra en cas d'incohérences ou de divergences liés à la traduction.

La version en vigueur est disponible sur le site Intranet du Groupe.

Designed by Addison, [www.addison.co.uk](http://www.addison.co.uk)

This report is printed on Hello Silk paper. This paper is made from 100% virgin wood fiber from well-managed forests independently certified according to the rules of the Forest Stewardship Council (FSC). It is manufactured at a mill that is certified to ISO14001 and EMAS environmental standards. The mill uses pulps that are totally chlorine free (TCF), and some pulp is bleached using an elemental chlorine free (ECF) process. The inks used in printing this report are all vegetable-based.

Printed May 2009 by St Ives Westerham Press Ltd., England, ISO14001, FSC certified and CarbonNeutral®





# Zurich HelpPoint

**Here to help your world.**

Zurich Financial Services SA

Group Compliance

Mythenquai 2

8002 Zurich

Switzerland

Telephone: +41 44 625 2874

Fax: +41 44 625 2243

50191-0905

French

©2009 Zurich Financial Services Ltd

*Because change happenz™*

