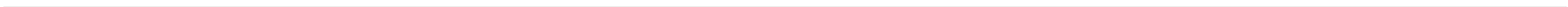


Zurich Basics



Кодекс деловой этики





Предисловие

Группа Цюрих стремится войти в пятерку лучших страховых компаний в мире. Мы делаем все, чтобы быть приоритетным работодателем и обеспечивать хорошие дивиденды для наших акционеров.

Для достижения этих целей, мы должны обеспечивать сервис мирового класса во всех сферах деятельности.

И мы добиваемся этого. Мы продолжаем улучшать нашу работу, следуя своим специфическим курсом. Мы совершенствуем свою стратегию, ориентируя ее на потребителя и повышая ее эффективность. Мы растем как за счет собственных ресурсов, так и за счет приобретений. Мы активно управляем своим брендом, чтобы выгодно отличаться от других компаний на рынке.

В основе всех этих усилий лежит кодекс деловой этики, Корпоративные принципы Группы Цюрих (Zurich Basics).

Корпоративные принципы (Zurich Basics) положены в основу всей нашей работы. Они определяют, кто мы, кем мы стремимся быть и как мы ведем себя. Это общая база, которая связывает более 60 тыс. служащих во всем мире.

Эта коллективная приверженность идеям совершенства и целостности пронизывает все, что мы делаем. Все служащие Группы Цюрих должны прочитать и уяснить Корпоративные принципы, более того, они должны соответствовать им – их букве, и их духу. Это руководство помогает каждому из нас повышать репутацию Группы, которая является одним из основных активов, и поддерживать нашу этическую позицию. Вместе с нашими другими внутренними стандартами Корпоративные принципы помогают нам идти курсом, отражающим все то, что символизирует собой Группа Цюрих.

Джеймс Дж. Широ (James J. Schiro),
исполнительный директор

Наши основные ценности



Наши основные ценности

Любые действия и бизнес цели, которые мы преследуем, должны быть согласованы с нашими основными ценностями. Будучи базой Корпоративных принципов, наши основные ценности способствуют укреплению доверия со стороны наших акционеров и помогают нам оправдать и даже превзойти их ожидания.

Целостность

Мы относимся ко всем справедливо и честно.

Мы выполняем все действующие законы, нормативы и внутренние правила.

Устойчивость

Мы приносим прибыль нашим акционерам, клиентам, служащим, нашей компании и всему обществу, активно решая социальные, экологические и управленческие задачи.

Мы оцениваем проблемы по их потенциальному влиянию на бизнес, по уровню социальной значимости и по воздействию на нашу репутацию.

Мы предпочитаем долгосрочный успех краткосрочным прибылям.

Ориентированность на клиента

Клиент всегда в центре нашего внимания и всей нашей деятельности.

Мы стараемся предоставлять именно те услуги, в которых нуждаются наши клиенты, и именно тогда, когда это необходимо.

Отличное качество

Мы стремимся к наивысшему качеству и ставим своей целью непрерывное совершенствование работы.

Мы проверяем, что мы делаем и как мы делаем с позиций справедливости, разнообразия, доверия и взаимного уважения.

Командная работа

Мы работаем командным методом.

Мы делимся наработками, общаемся открыто и справедливо.

Мы ценим своих разносторонних, талантливых сотрудников и всячески поддерживаем их, чтобы они могли полностью раскрыть свой потенциал.



Введение

Назначение

Корпоративные принципы Zurich Basics представляют собой Кодекс деловой этики нашей группы. В этом документе четко сформулированы наши основные ценности и ключевые правила поведения, которые мы неукоснительно выполняем, чтобы действовать в соответствии с самыми высокими этическими, юридическими и профессиональными стандартами.

Применимость

Корпоративные принципы применимы ко всем служащим Группы Цюрих, ее филиалов и международных отделений. Кроме того, третьи лица, которые работают от имени Группы Цюрих, такие как консультанты, советники, внешние поставщики или агенты, также должны выполнять требования Корпоративных принципов, как определено в их договорных соглашениях.

Обязанности

Все служащие Группы Цюрих должны прочитать, уяснить и соблюдать требования, приведенные в настоящем документе. Эти требования дополнены другими внутренними нормативами, ссылки на которые приведены в данном документе. Правила поведения берутся за основу решений, которые мы принимаем каждый день; любые действия и цели, которые мы преследуем, должны быть согласованы с ними.

При принятии решения наши сотрудники обычно задают себе следующие вопросы.

- Законно ли это?
- На кого еще отразится это решение? (Клиенты, акционеры, служащие.)
- Правильно ли это?
- Находится ли это в пределах моей компетенции и в пределах рискованной толерантности компании?
- Будет ли моя совесть спокойна, если другие узнают о моих действиях?
- Соответствует ли это решение долгосрочным интересам нашей компании?

Сообщения о нарушениях

В Группе Цюрих принято, что служащие сообщают обо всех случаях нарушения кодекса корпоративной этики, если они точно уверены в этом. В Группе Цюрих не допускается ущемление интересов тех служащих, которые добросовестно выполняют свой долг, сообщая о нарушениях. Сообщения можно передавать лично или анонимно. Для всех звонков и докладов обеспечена полная конфиденциальность.

Образование и тренинги

Чтобы помочь служащим уяснить свои обязанности, изложенные в Корпоративных принципах и других внутренних документах, проводятся вводные и периодические занятия по корпоративной этике.



Applicable Group Policy
Group Policy: Reporting Concerns

Ежегодное личное ознакомление и подтверждение (АРАА)

Все сотрудники Группы Цюрих обязаны подтверждать получение копии Корпоративных принципов, а также ее прочтение, понимание и согласие выполнять требования Корпоративных принципов и других внутренних стандартов. Эту процедуру необходимо выполнять как при поступлении на работу, так и ежегодно.

Последствия несоблюдения правил

Несоблюдение требований Корпоративных принципов может повлечь дисциплинарные взыскания вплоть до увольнения.

Запомните нижеперечисленные правила:

- знать юридические нормативы и внутренние правила, применимые к Вашему заданию;
- выполнять эти нормативы и правила;
- сообщать о своих подозрениях нарушения корпоративной этики;
- знать когда и у кого спросить совета;
- Группа Цюрих принимает все меры к обеспечению соблюдения данных правил.

В ваши обязанности входит знать их.

Содержание



Содержание

Соблюдение правил и честное ведение дел	8
Равные права для всех сотрудников, полное отсутствие дискриминации	9
Здоровье, безопасность и экология	10
Защита данных, безопасность и конфиденциальность	11
Оперативный учет	12
Конфликты интересов	13
Борьба с взяточничеством и коррупцией	14
Антимонопольная политика	15
Инсайдерские сделки	16
Связи с внешними организациями и сторонами	17
Защита имущества, предотвращение мошенничества и преступлений	18
Борьба с отмыванием денег и финансированием терроризма. Соблюдение экономических санкций	19

Соблюдение правил и честное ведение дел

Во всех сферах нашего бизнеса мы гарантируем знание и выполнение всех юридических требований. Группа Цюрих бескомпромиссно следует принципам справедливого и ответственного ведения дел.

Группа Цюрих должна придерживаться всех законов, процессуальных норм и положений тех стран, в которых она осуществляет свою деятельность, а также внутренних стандартов. Кроме того:

- мы не только выясняем, допустимо ли какое-либо действие юридически, но и задаемся вопросом, правильно ли это с этической точки зрения;
- действуя от имени Группы Цюрих, мы выполняем свои обязанности честно, справедливо и достойно;
- мы уважаем международные права человека и гарантируем их соблюдение в пределах нашей сферы деятельности;
- мы признаем, что наличие прецедентов не делает автоматически какие-либо действия законными.

Группа Цюрих следует принципам открытого, полного и оперативного сотрудничества с контролирующими, регулирующими и правительственными органами.

Это означает, что мы готовы к любым правительственным расследованиям или проверкам, связанным с деятельностью Группы Цюрих.

С самого начала правительственного расследования мы принимаем все меры к предотвращению уничтожения или изменения любых документов и электронных данных, имеющих отношение к расследованию или проверке.

Что это означает для меня?

Поль пользуется доверием клиентов и ставит их интересы на первое место в своей работе. Он всегда открыто говорит обо всех потенциальных рисках наших предложений, даже если это негативно сказывается на его бизнесе.

Мы разрабатываем страховое решение для крупномасштабного частного проекта по созданию общественных объектов инфраструктуры в развивающейся стране. В этой стране плохое положение дел с правами человека. Правительство неоднократно было замешано в их нарушении. Для осуществления проекта правительство должно переселить несколько общин. Не вполне ясно, будут ли соблюдены права этих общин. Вы можете сказать, что этот вопрос не имеет прямого отношения к Группе Цюрих. Однако, поскольку Цюрих обеспечивает страхование по этому проекту, Вы должны выяснить все потенциальные риски, включая риски, связанные с нарушением прав человека. Убедитесь, что Вы подняли и обсудили этот вопрос.

Равные права для всех сотрудников, полное отсутствие дискриминации

Группа Цюрих уважает права своих сотрудников и создает условия работы, свободные от всех форм дискриминации или преследования. Мы гордимся широким диапазоном мнений наших сотрудников, поскольку это создает Группе Цюрих репутацию приоритетного работодателя.

В Группе Цюрих недопустимы преследования или дискриминация на основании возраста, физических недостатков, этнической и национальной принадлежности, пола, цвета кожи, религии, семейного положения, сексуальной ориентации или любых других различий. Эти принципы распространяются на все кадровые решения, включая набор персонала, обучение, оценку, продвижение по служебной лестнице и поощрения.

В отношениях между служащими поддерживается уважение и достоинство.

Если Вы стали жертвой дискриминации или преследования или были свидетелем подобного отношения к другим, Вы имеете право и должны заявить об этом.

Что это означает для меня?

Если я обращусь в отдел кадров с просьбой поговорить с моим начальником, который считает, что информационные технологии – прерогатива мужчин, не рискую ли я потерять работу? Нет. Преследования за подобные сообщения, сделанные без ложного умысла, недопустимы в Группе Цюрих.

Мой сослуживец постоянно подшучивает над моим этническим происхождением. Это меня раздражает. Что мне делать? Попросите его замолчать, так как в Группе Цюрих такое поведение запрещено. Если это не подействует, поговорите с менеджером или сотрудником отдела кадров.

Здоровье, безопасность и экология

Группа Цюрих стремится обеспечивать для своих служащих безопасные и здоровые условия работы.

Мы выполняем все действующие законы, нормативы и правила, имеющие отношение к охране здоровья, безопасности и условиям работы, включая нижеследующие:

- содержание рабочего места в чистоте, создание здоровых условий труда, устранение причин, которые могут привести к авариям, несчастным случаям, заболеваниям или повышенной опасности;
- запрещение действий, которые могли бы подвергнуть риску Вас или Ваших коллег;
- быстрое решение всех вопросов, связанных с безопасностью, здоровьем, или риском, а также своевременное сообщение о них;
- интегрирование экологических вопросов в наш бизнес;

- уменьшение нашего прямого и косвенного воздействия на окружающую среду за счет непрерывного повышения экологической эффективности.

Защита окружающей среды является неотъемлемой частью устойчивого развития как для Группы Цюрих, так и для всего общества.

Что это означает для меня?

– Что я могу сделать, чтобы выполнить мое задание безопасным и экологически ответственным образом? – Удостоверьтесь, что Вы знакомы с программой безопасности и планом эвакуации для Вашего этажа. Обратите внимание на отрицательное воздействие на окружающую среду и постарайтесь минимизировать его. Например, печатайте с обеих сторон, выключайте свет и принтеры, оставляя офис, разделяйте отходы по типам и старайтесь поменьше пользоваться воздушным транспортом.



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

Защита данных, безопасность и конфиденциальность

Защита конфиденциальной информации имеет приоритетное значение для Группы Цюрих. Мы принимаем надлежащие меры для защиты имеющихся у нас данных от несанкционированного доступа, а также от их случайной утраты, уничтожения или повреждения.

Каждый служащий Группы Цюрих обязан:

- защищать конфиденциальную информацию, принадлежащую Группе, служащим, клиентам, филиалам и совладельцам на протяжении всего жизненного цикла документов – от их создания до безопасного уничтожения;
- собирать, обрабатывать и передавать персональные данные только для определенных и законных целей и в необходимых пределах;
- получать доступ, использовать и передавать конфиденциальную информацию только по необходимости, при наличии полномочий и для законных целей;
- уважать личные права и предпочтения клиентов, предоставивших свои данные;
- консультироваться с местными чиновниками по защите данных или с юридической службой перед передачей данных за границу (включая филиалы Zurich);

- гарантировать защиту электронных конфиденциальных данных при передаче и хранении за счет использования адекватных технических средств;
- безотлагательно сообщать о нарушениях правил безопасности при работе с данными по соответствующим административным каналам.

Под личными данными подразумеваются любые данные, представленные в электронном и обычном виде, которые связаны или могут быть сопоставлены с каким-либо физическим или юридическим лицом, например, сведения о здоровье и семейном положении, паспортные данные, банковская информация, бизнес-планы и т. д.

Под конфиденциальной информацией подразумеваются любые данные, предназначенные для внутреннего пользования, включая методы ведения бизнеса, планы выпуска продуктов, маркетинг, финансы, технические сведения, и т. д.

Что это означает для меня?

– Меня попросили подготовить список наших клиентов для другого отдела. Соответствует ли это правилам? – Возможно нет. Вы должны выяснить, действительно ли необходима передача требуемой информации и будут ли при этом соблюдены все внутренние инструкции и требования законодательства. Если Вы не уверены, проконсультируйтесь с руководством и попросите дать специальное разрешение.

– Мой ноутбук украден. Что мне делать? – Вы должны немедленно сообщить своему руководителю, менеджеру по рискам и в службу безопасности.



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

Оперативный учет

Бизнес, финансовая деятельность, юридические и налоговые вопросы требуют ведения полной и точной отчетности.

В связи с этим все сотрудники Группы Цюрих обязаны:

- точно и полно регистрировать деловые операции;
- аккуратно быстро и точно работать с финансовыми данными, соблюдая бухгалтерские принципы Группы Цюрих;
- сохранять отчеты и данные, включая электронные файлы и электронную почту столько времени, сколько требуется в соответствии с законодательством, нормативами и внутренними инструкциями, за исключением тех случаев, когда решением Группы Цюрих уничтожение определенных категорий документов откладывается (например, из-за незаконченного судебного дела или запланированного правительственного расследования);
- проверять, что отчеты и данные доступны только для лиц, имеющих соответствующие права;
- не изменять и не фальсифицировать информацию, приведенную в отчетах и документах;
- предотвращать доступ к данным лицам, неуполномоченным на это;
- не допускать незаконного воздействия, принуждения, манипуляций или введения в заблуждение при взаимодействии или общении с клиентами, поставщиками, правительственными чиновниками, инспекторами, аудиторами, а также другими лицами, работающими в Группе Цюрих или в сторонних организациях.

Что это означает для меня?

Подтасовки, исправления или фальсификации никогда не могут быть оправданы бизнес-целью, какой бы она ни была.

Вы должны сообщать о любом распоряжении на уничтожение документов, юридический период хранения которых еще не истек, или своему руководителю, или в юридический отдел, или в отдел контроля за соблюдением правовых норм.

Вы должны защищать свои отчеты от доступа неуполномоченных на то лиц.

– Наш отдел не достиг целей, намеченных на конец года. Мой начальник хочет, чтобы я обеспечил нужные показатели любыми средствами. Что мне делать? – Поговорите с Вашим начальником и объясните ему, как важно точно и полно документировать все деловые операции. Если это не изменяет его решение, обратитесь в отдел контроля за соблюдением правовых норм.



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

Конфликты интересов

Репутация Группы Цюрих зависит качества работы и честности ее служащих. Важно, чтобы любое решение, которое принимают служащие, было продиктовано интересами нашей компании или ее акционеров, а не строилось на личных интересах.

Каждый день мы принимаем решения по различным коммерческим вопросам. Когда мы работаем с клиентами, брокерами, агентами, или другими лицами, интересы нашей компанией и наши личные интересы иногда могут вступать в противоречия.

Необходимо всегда сохранять объективность и гарантировать независимость суждений от персональных или семейных интересов.

При возникновении конфликта интересов лучше воздержаться от любой деятельности.

Объясните сущность конфликта интересов Вашему начальнику и постарайтесь вместе найти удовлетворительное решение проблемы.

Получите одобрение Ваших руководителей, прежде чем принимать на себя обязанности директора, чиновника, акционера/ владельца какой-либо компании, не относящейся к Группе Цюрих.

При наличии сомнений обратитесь в отдел контроля за соблюдением правовых норм за консультацией.

Что это означает для меня?

– Кандидатуру моей невестки выдвигают на должность руководителя моего отдела. Должны ли мы сообщить о своих семейных отношениях?
– Да. Эта ситуация создала бы конфликт интересов в Вашем отделе. В Группе Цюрих запрещены ситуации, при которых один родственник находится в прямом подчинении у другого родственника.

Питер принял пост в совете директоров сторонней корпорации, которая предоставляет услуги Группе Цюрих, но не сообщил о работе в другой компании. Это похоже на злоупотребление служебным положением и может подвергнуть риску репутацию Zurich. Питер должен сообщить об этом своим руководителям, чтобы выработать приемлемый план действий.



Applicable Group Policies

Group Policy: Conflicts of Interest and External Mandates

Group Policy: Employment of Relatives

Борьба с взяточничеством и коррупцией

Группа Цюрих использует только справедливые и ответственные методы ведения бизнеса и борется со всеми формами взяточничества и коррупции, отвергая все решения, которые могли бы создать видимость злоупотреблений.

Служащие должны избегать любых действий, которые могут иметь вид злоупотреблений. Для этого они должны выполнять нижеперечисленные правила:

- следите за тем, чтобы все полученные или переданные подарки, а также развлекательные мероприятия, осуществляемые в рамках деловых операций, соответствовали обстоятельствам и не являлись чрезмерными в терминах стоимости, частоты и количества;
- никогда не давайте и не принимайте подарки и прочие знаки внимания, если они:
 - выражаются в оплате наличными или в другом денежном эквиваленте,
 - явно предназначены для получения или сохранения недопустимого бизнеса, личной выгоды или неправомерных правительственных действий,
 - могут вызвать злоупотребление служебным положением любой из сторон;
- удостоверьтесь, что политические, благотворительные и прочие пожертвования соответствуют правовым нормам и стандартам Группы Цюрих. Они не должны использоваться в незаконных или предосудительных целях.

Что это означает для меня?

Никогда не используйте подарки и прочие знаки внимания, чтобы оказывать недопустимое влияние на Ваших деловых партнеров.

- Брокер предложил мне билеты на местное спортивное мероприятие. Могу ли я принять их?
- Возможно. Если билеты соответствуют стандартам Группы Цюрих по принятию подарков, и если у Вас есть соответствующие полномочия, Вы можете принять их.



Applicable Group Policy

Group Policy: Anti-bribery and
Anti-corruption

Антимонопольная политика

Если Вы активно работаете в торговых ассоциациях или играете ведущую роль в таких областях как страхование, маркетинг, обработка исков и т. д., Вы должны особенно хорошо знать антимонопольные инструкции и правила честной конкуренции.

Правила Группы Цюрих запрещают любую антиконкурентную деятельность, которая является незаконной или не отвечает насущным интересам Группы.

Все служащие Группы Цюрих должны уважать конкурентов и воздерживаться от любых действий, целью которых является устранение или ограничение свободной и честной конкуренции.

Запрещено следующее:

- вступать в соглашения или договоры по координации деятельности с фактическими или потенциальными конкурентами, в частности запрещены следующие договоры:
 - фиксировании цен, надбавках или определенных элементах цен,

- ограничении видов или количества продуктов или услуг,
- распределении рынков географически или между торговыми партнерами, по сегментам клиентов или по производственным линиям;
- незаконно использовать доминирующее положение на специфическом рынке;
- вступать в вертикальные соглашения с экономическими субъектами, работающими на различных уровнях в дистрибутивной цепочке, такими как агенты, дистрибьюторы или поставщики, заинтересованные в устранении или ослаблении свободной и честной конкуренции с нарушением действующих правовых норм;
- использовать конфиденциальную конкурентную информацию Группы Цюрих или ее конкурентов без разрешения, а также неправомерно использовать их интеллектуальную собственность.

Что это означает для меня?

– Я являюсь членом Страховой торговой ассоциации. Некоторые члены ассоциации работают в системе страхования в течение многих лет. На конференциях мы часто обсуждаем промышленные тренды, обмениваемся новостями и т. д. Представляет ли это проблему? – Нет, если Вы соблюдаете антимонопольные инструкции и не обсуждаете цены, надбавки, контракты, территории или другие вопросы, имеющие отношение к конкуренции. Если же такие вопросы обсуждаются, Вы должны попросить членов своей группы перейти на другие темы. Если они оставят Вашу просьбу без внимания, Вы должны немедленно покинуть эту группу.

Избегайте ситуаций, в которых может создаться впечатление, что Вы обсуждали цены, тайно сговариваясь и т. д. Помните, что всегда может присутствовать третье лицо, которое слушает Вас, составляет свое мнение и, возможно, готовит отчет.

Не координируйте свои действия с конкурентами, принимайте независимые решения.



Applicable Group Policy

Group Policy: Competition and Anti-trust

Инсайдерские сделки

Группа Цюрих верит в целостность и прозрачность финансовых рынков и стремится обеспечить условия, при которых информация, полученная в процессе работы, не использовалась для незаконного личного обогащения.

Важно понять, что служебной информацией считается любая неопубликованная информация, предназначенная для внутреннего пользования, которая может повлиять на курс ценных бумаг.

Имейте в виду, что прежде, чем работать с ценными бумагами Группы Цюрих, Вы должны получить все необходимые разрешения.

Запомните следующее:

- не работайте с ценными бумагами Группы Цюрих или ценными бумагами других компаний (непосредственно, через членов семьи или через других людей), если вы владеете служебной информацией;

- не используйте служебную информацию для личных инвестиций или приобретений;
- не передавайте служебную информацию неуполномоченным на то лицам;
- не давайте советы или рекомендации о транзакциях с ценными бумагами, владея служебной информацией.

Что это означает для меня?

– Как узнать, является ли информация служебной или нет? – Служебная информация – это информация, которая еще не является достоянием общественности и которая, в случае ее разглашения, окажет значительное влияние на стоимость ценных бумаг. Разумные инвесторы или маркет-юзеры могли бы использовать такую информацию при принятии инвестиционных решений. Если у Вас есть сомнения, обратитесь в отдел контроля за соблюдением правовых норм.

София знает, что Группа Цюрих ведет переговоры о приобретении компании X. Она сообщает это другу, не являющемуся сотрудником Группы Цюрих, и советует ему купить акции компании X. При этом она может быть признана виновной в совершении инсайдерских сделок. Это является нарушением правил о работе со служебной информацией и ставит под удар репутацию Группы Цюриха.

– Мой друг работает трейдером. Могу ли я помочь ему, сообщив некоторые данные Группы Цюрих прежде, чем о них объявят публично? – Нет. Ни при каких обстоятельствах Вы не должны разглашать финансовые результаты Группы Цюрих до их официального объявления.



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

Связи с внешними организациями и сторонами

Репутация и торговая марка – важнейшие активы Группы Цюрих.

Наша политика отношений со средствами массовой информации помогает успешно поддерживать как репутацию, так и торговую марку. Всю ответственность за передачу финансовой информации и ответы на информационные запросы, поступающие от общественных организаций и медиа, несет наш отдел по связям со средствами массовой информации.

Каждый служащий Группы Цюрих обязан:

- воздерживаться от обсуждения финансового положения и деловых операций Группы Цюрих с представителями общественных организаций и средств медиа;
- направлять все информационные запросы от общественных организаций и средств медиа в местное отделение Группы по связям со средствами массовой информации;

- не комментировать предположения или слухи о Группе Цюрих или о любом из ее подразделений;
- не распространять негативную информацию о конкурентах Группы Цюрих.

Что это означает для меня?

Инь, менеджер по страховым требованиям, получает запрос от местного репортера, который спрашивает: «Каким образом недавняя буря, повредившая много домов в нашей местности, отразится на деятельности Группы Цюрих? Не планируется ли ограничить страховые риски в этом районе?» Инь не должен обсуждать эти вопросы. Ему следует переадресовать их сотрудникам местного отдела по связям со средствами массовой информации, поскольку только персонал этого отдела уполномочен вести переговоры с представителями прессы.

Принимая какое-либо деловое решение, постарайтесь представить себе, как будет выглядеть сообщение о нем на первой полосе завтрашней газеты.

Избегайте делать в пресс-релизах заявления, относящиеся к будущему.



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

Защита имущества, предотвращение мошенничества и преступлений

Защита имущества, предотвращение мошенничества и преступлений создают основу для прибыльной работы и поддержания доверия акционеров.

Несоответствующее использование собственности Группы Цюрих или собственности, доверенной нам, негативно влияет на нашу репутацию и наши интересы. В связи с этим каждый сотрудник Группы обязан:

- принимать все меры для охраны и защиты собственности Группы Цюрих;
- использовать собственность и ресурсы Группы Цюрих только для выполнения бизнес-задач, а не для личной или профессиональной выгоды, преследуя противоправные цели;
- не допускать несанкционированного или несоответствующего использования наименования Группы Цюрих, ее логотипа, сервисной и торговой марок, секретной информации, конфиденциальных документов, патентов и авторских прав;

- не использовать свое служебное положение в противоправных целях;
- не присваивать, не скрывать, не переадресовывать и не получать незаконным образом денежные средства, имущество, услуги или информацию;
- не искажать и не фальсифицировать информацию.

Что это означает для меня?

– Я скопировал служебные программы для личного использования и продал несколько копий моим друзьям. Допустимо ли это? – Нет. Использование материальных активов за пределами компании неприемлемо.

– Я заметил, что мой сослуживец выплачивает страховки для членов своей семьи и для друзей намного чаще, чем можно было ожидать. Должен ли я сообщить об этом? – Да. Это похоже на использование служебного положения в корыстных целях. Вы должны представить отчет об этом согласно стандартам Группы, которые регламентируют порядок сообщений о нарушениях.



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

Борьба с отмыванием денег и финансированием терроризма. Соблюдение экономических санкций

Группа Цюрих должна хорошо знать своих клиентов, поскольку на этом базируется основная ее деятельность. Мы стремимся к удовлетворению всех потребностей клиентов, но мы не участвуем в незаконных транзакциях, которые могли бы поставить под угрозу основные ценности компании.

Группа Цюрих активно участвует в международной борьбе с терроризмом и отмыванием денег. Она требует соблюдения соответствующих экономических и торговых санкций. В связи с этим каждый служащий Группы Цюрих обязан:

- выяснять идентификационные данные клиентов и источники тех средств, которые они предоставляют в распоряжение Группы Цюрих;
- не участвовать в деловых операциях с клиентами, пытающимися использовать продукты или услуги Группы Цюрих в незаконных целях, таких как отмывание денег, полученных из сомнительных источников, или финансирование террористических организаций;
- знать законы и постановления, которые запрещают или ограничивают ведение деловых операций с определенными странами, экономическими субъектами или лицами;
- знать правила, которые относятся лично к Вам на основании Вашей национальной принадлежности (например, инструкции Управления по контролю за иностранными активами для граждан США); при возникновении вопросов обращаться за советом в юридический отдел или в отдел контроля за соблюдением правовых норм.

Что это означает для меня?

Регина из отдела обслуживания получает запрос от клиента на расторжение договора страхования жизни спустя три месяца после оплаты наличными единовременного страхового взноса. Когда клиент заявляет, что оплата должна быть перечислена третьему лицу, у нее возникают сомнения в законности данной операции. Что должна сделать Регина? Она должна проконсультироваться со своим начальником и обратиться в отдел контроля за соблюдением правовых норм.

Лайза, страховой агент, говорит по телефону с одним из брокеров: «300 тыс. долларов очень привлекательная сумма, и мы признательны, что Вы обратились к нам, однако Вы должны объяснить клиенту, что без необходимой информации о клиенте мы не сможем принять это предложение». Лайза была права, ответив брокеру подобным образом, хотя это могло привести к тому, что брокер обратится за страховкой в другую компанию.



Applicable Group Policies

Anti-money Laundering and Anti-terrorist Financing

Compliance with Trade Sanctions Requirements

Zurich Basics публикуется на английском, немецком, итальянском, китайском, португальском, русском, испанском и турецком языках. В случае расхождений в переводах последняя английская версия имеет приоритетное значение. Последнюю версию можно найти в Интранете Группы.

Designed by Addison, 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.

Компания Zurich Financial Services Ltd

Отдел контроля за соблюдением правовых
норм (Group Compliance)

Mythenquai 2

8002 Zurich

Швейцария

Тел.: +41 44 625 2874

Факс: +41 44 625 2243

50197-0905

Russian

©2009 Zurich Financial Services Ltd

Because change happenz™

