



“ A nossa coluna vertebral comum

– um colaborador

Zurich *Basics*

Os princípios e valores fundamentais do nosso Grupo

Introdução

Diz-se que o verdadeiro sinal de grandiosidade não é onde estamos, mas sim para onde nos dirigimos.

Zurich *Basics* é o guia de viagem da nossa Companhia em direcção ao sucesso, num mercado em constante mudança. Encoraja-nos, simultaneamente, a irmos além do que já conseguimos e apoia-nos na tomada de decisão perante novas oportunidades. Ajuda-nos a compreender os diversos factores que contribuem para ganhar confiança e criar valor.

Zurich *Basics* é um documento vivo. Gostaríamos de agradecer a todos aqueles que, em todos os cantos do Mundo - colaboradores com as mais diversas funções e representando as mais diversas culturas - contribuíram com as suas inesgotáveis ideias e constante apoio ao Zurich *Basics*. Todos expressaram a sua satisfação em participar na concretização deste objectivo comum, articulando e promovendo uma visão daquilo que somos e aquilo que pretendemos alcançar no nosso negócio.

Juntamente com as normas de Compliance Institucionais, o Zurich *Basics* constituiu o nosso código de conduta. Poderá aceder ao Zurich *Basics* em qualquer momento através do connect - w3.portal.zurich.com - a intranet do nosso Grupo. As directrizes específicas de Compliance e informação complementar, estarão igualmente disponíveis "on-line" no Z.Click, na Unidade responsável pelo Compliance nos Recursos Humanos o no Group Corporate Responsibility Center.

Zurich *Basics*

- Cimento e normas essenciais que nos unem
- Os sinais certos destinados aos nossos accionistas sobre o tipo de Companhia que somos e como queremos alcançar o sucesso
- Princípios sensatos que nos ajudam, a diferentes níveis, a apoiar a nossa missão estratégica de negócio, a tomar as melhores decisões, a fortalecer as nossas competências e conduta para nos destacarmos perante os nossos accionistas

Os nossos valores fundamentais

Os nossos valores fundamentais reflectem o tipo de Companhia que queremos ser. Eles são a nossa essência, a nossa inspiração e o nosso guia. Qualquer acção ou objectivo de negócio que nos proponhamos alcançar deve ser consistente com os nossos valores base.

Total dedicação ao Cliente

Somos pioneiros

Excedemo-nos em tudo o que fazemos

Encorajamos todos a contribuir

Valor chave: **Agimos com integridade**

Noutras palavras...

O nosso ponto de partida são as necessidades e expectativas dos nossos clientes

Inovamos constantemente e exploramos com criatividade novas opções

Focamo-nos na qualidade das nossas ideias e na forma como as pomos em prática

Todos os colaboradores contam

Testamos cada acção proposta, verificando se é apropriada e se reflete padrões dos quais possamos orgulhar.

Os nossos princípios base

O nosso Grupo é também guiado por um conjunto de princípios base. Cada princípio deriva de um ou mais valores e reflete qualidades essenciais para o sucesso, num ambiente em constante mudança. Juntos, estes princípios são pontos de referência partilhados para avaliar opções e tomar decisões.

Os princípios base não pretendem ser exclusivos.

Os princípios base formam a "moldura" que nos ajuda a viver os nossos valores fundamentais. Eles enaltecem a nossa habilidade para construir uma relação de confiança com os nossos accionistas, conhecendo e excedendo as suas expectativas. Ajuda-nos a reconhecer o papel da nossa Companhia para irmos mais além, na sociedade e na comunidade.

Existem outros princípios e práticas de mercado que fazem sentido seguir, desde que não sejam inconsistentes com a política do nosso Grupo e com o Zurich *Basics*.

S

"Os nossos princípios base são o cimento dos nossos valores"

-um colaborador

"[Zurich Basics] complementam e dão força aos nossos valores base...precisamos de incluí-los no nosso programa de desenvolvimento para executivos"

– um CEO

Os nossos princípios base: palavras chave

Zurich *Basics* conduz-nos ao sucesso. Desafia-nos todos os dias dar o melhor de nós, aos nossos clientes, accionistas e colegas.

Valor e confiança

Apaixonamo-nos ao criar valor e confiança

O necessário e o correcto

Agimos com lealdade e procuramos o que está correcto

Determinação e justiça

Agimos rapidamente, mas com honestidade

Respeito

Tratamos todos com respeito

Responsabilidade e prestação de contas

Asumimos responsabilidade pessoal

Decisões sábias

Tomamos decisões segundo standards correctos

Contributo social

Somos bons cidadãos

Espírito de equipa

Somos uma única Zurich

Apaixonomo-nos ao criar valor e gerar confiança

"Podem criar valor se refletirem e cristalizarem os valores dos nossos Clientes"

"É o quarto Cliente esta semana que diz que gostaria de informação mais detalhada sobre o produtos nas nossas brochuras. Não deveríamos considerar isto imediatamente? Qual será a opinião dos outros clientes?"

"Posso receber uma melhor comissão neste produto. Mas não deveria apresentar ao Cliente um segundo produto, para que ele possa escolher qual prefere?"

"Equipa! a parceria com o novo fornecedor parece prometedora, mas o nosso parceiro quer ter acesso total à nossa base de dados de Clientes. Para além dos aspectos legais, que outros deveremos considerar? Como irão reagir os Clientes?"

"O dono da Agência de Publicidade que pensamos contratar, é meu amigo. Devo informar os meus colegas e não tomar partido na decisão?"

- Concentramo-nos naquilo que cria valor acrescido e produz confiança
- Cumprimos as nossas promessas
- A nossa meta consiste em criar relações a longo prazo, com clientes e accionistas
- "O que poderá ser" inspira-nos mais do que "o que foi"
- Nunca dizemos que já aprendemos ou conquistámos o suficiente
- Protegemos a privacidade dos nossos Clientes
- Evitamos e desencorajamos conflitos de interesse
- Não utilizamos informação obtida profissionalmente para fins pessoais
- Gerimos com prudência o capital que nos é confiado pelos nossos accionistas
- Protegemos com veemência a informação confidencial, propriedade intelectual, marcas e reputação



Agimos com lealdade e procuramos o que está certo

“É como um cinto de segurança. Menos seria inaceitável...”

– um colaborador

“Antes de imprimir esta brochura para os corretores, não deveríamos verificar se alguma lei foi alterada desde a última versão?”.

“Ruben estou consciente que não estamos a atingir os números propostos nas vendas. Mas mesmo que isso nos custe agora alguns negócios devemos, falar abertamente com os clientes sobre uma potencial redução de produtos”.

“Informa a Delegação que um negócio de 300 000 euros é uma soma muito atrativa. Mas eles que expliquem ao Cliente que só poderemos aceitar o negócio se este satisfizer todos os requisitos legais”.

“A nossa nova chefe diz que na sua antiga empresa faziam isto frequentemente. Como poderei dizer-lhe que tantos gastos de representação podem ser questionados, principalmente porque contradizem a nossa forma de trabalhar?”.

- Asseguramo-nos que conhecemos e cumprimos todos os requisitos legais do nosso negócio
- Antecipamos e prevenimos
- Não só nos perguntamos se algo é legalmente correcto, como se é a atitude mais correcta a tomar
- Para nós nenhum objectivo de negócio justifica pôr em causa o nosso compromisso e integridade profissional
- Valorizamos os nossos clientes, mas não compactuamos com actividades ilegais, por muito lucrativas que possam ser
- Não damos, nem aceitamos pagamentos ou presentes indevidos
- Exigimos de todos aqueles que nos representam e connosco fazem negócio elevadas "performances"
- Premiamos resultados e comportamentos
- Investimos tempo a desenvolver os nossos conhecimentos, de forma a cumprir as obrigações legais, financeiras, normativas e éticas



Agimos vigorosamente mas com honestidade

“É um padrão de qualidade em todos os sentidos da palavra”

– um director

“ Dimitri, sei que a tua equipa fez o impossível!
Obrigada por terem conseguido entregar toda a
informação pedida esta manhã. O cliente apreciou
bastante este esforço extra”

“Se não podemos provar este número de clientes
fidelizados, não devemos incluí-los na nova publi-
cidade que vamos lançar”

“ Um consultor diz conseguir cópia da estratégia
de preços do nosso principal concorrente.
Não lhe devemos dizer que essa não é a nossa
forma de fazer negócio?”

“Alguns dos membros da Associação de Seguros
convidaram-me para participar numa reunião sobre
qual o valor a cobrar aos segurados que não pagam
os prémios no prazo estipulado. Não me sinto
confortável em participar. Pode ser isto ilegal?”

- Estabelecemos metas elevadas e exigimos muito de nós próprios
- Acreditamos na competição e numa prática de mercado livre, aberto e justo
- Procuramos ser justos. Pomos à prova o que fazemos e como o fazemos
- Conhecemos e observamos as disposições que regulam a competição, o comércio justo, a confidencialidade do cliente e a proibição de monopólios, bem como toda a legislação inerente
- Não utilizamos informação confidencial de outras companhias sem autorização, nem fazemos uso indevido da sua propriedade intelectual



Tratamos os outros com respeito

"Zurich são as pessoas "

– O núcleo da nossa política de recursos humanos

“Um Agente nosso estava ser indelicado com um cliente ao telefone. Ignoro o acontecido ou devo chamá-lo à atenção?”

“Talvez não estivesse a falar a sério, mas o meu chefe disse que a informática é "trabalho de homens". Não deveriam os Recursos Humanos falar com ele sobre este assunto?”

“Estou a trabalhar com uma colega num projecto comum, mas ela parece tomar todas as decisões sem me consultar. Isto irrita-me! Como devo abordar o assunto sem pôr em perigo todo o projecto?”

“O novo membro da equipa do Bob não pára de contar histórias sobre os clientes, que tem angariado e algumas de carácter pessoal. Pergunto-me como se sentiriam os clientes se soubessem que estão a ser alvo de boatos?”

“O tempo de entrega do nosso fornecedor é, agora, excelente. Obrigado, Kenzaku, por lhes ter explicado como é importante para nós o cumprimento dos prazos e como apreciamos um serviço de qualidade”

- Preocupamo-nos e respeitamos a dignidade daqueles que trabalham connosco e daqueles a quem prestamos serviços
- Acreditamos na igualdade de oportunidades, avaliações justas e recompensas baseadas na "performance" e no mérito
- Respeitamos os direitos de personalidade independentemente da ascendência, idade, sexo, orientação sexual, estado civil, situação familiar, património genético, origem étnica, religião e convicções políticas
- Comunicamos com profissionalismo, mesmo quando não estamos de acordo



Assumimos responsabilidade pessoal

"O enorme potencial de responsabilidade activa só pode ser imaginado: Uma contribuição válida por dia x número de clientes afectados x 365 dias x 62,000 colaboradores= ???"

– um colaborador

"Eu sei que esta é nossa política de cobrança aos clientes, mas acho que existe um meio de simplificar este modo de pagamento, tanto para o cliente como para nós. Posso discutir a minha ideia consigo?"

"A campanha de publicidade que fizemos é brilhante, mas faz demasiadas promessas. Não estou certo que o nosso serviço de clientes possa dar resposta a todas estas promessas. Não será da minha responsabilidade levar este assunto à Direcção?"

"A equipa de vendas do Marco está a receber algumas reclamações. Em vez de lhe enviar outro memo, que outra forma poderemos encontrar para o ajudar?"

"Ontem, entreguei os resultados ao nosso líder de equipa, mas acabo de detectar um pequeno erro. Depois do que aconteceu o mês passado vai ficar furioso. Devo dizer-lhe ou agir como se nada tivesse acontecido e esperar que ele não repare?"

"Há vários anos que não recebo formação sobre novas normas a aplicar a este tipo de técnicas financeiras. Pergunto-me se, como novo chefe de Unidade, não deveria solicitar formação tanto para mim como para a minha equipa?"

- Não olhamos para o outro lado
- Há aspectos que devem ser melhorados na Companhia.
Isto é uma oportunidade pessoal para inovar e contribuir
- Lideramos através do exemplo e dedicamos tempo a ajudar os outros
- Se não temos a certeza, pedimos ajuda
- Admitimos e não escondemos erros
- Não temos medo de dar ou receber más notícias
- Delegamos autoridade e supervisionamos responsabilidade
- Promovemos uma "cultura sem surpresas", dando resposta a todos os que levantam questões de natureza legal, ética, financeira, cultural ou outras questões pertinentes



Tomamos decisões de acordo com standards correctos

“Temos que dar o nosso melhor. É para isso que somos pagos”

– um director

“Sei que legalmente poderia adiar esta comunicação, mas quanto mais esperarmos mais parecerá que nos estamos a esconder. Será isso favorável para nós a longo prazo?”

“Sei que sou o CEO, Marc, mas esta é uma decisão difícil e gostaria de ouvir outras opiniões. O que acha de ouvir a opinião da Hannah e do Les sobre este assunto?”

“Provavelmente solucionamos rapidamente o problema com a rescisão do contrato do cliente, mas isso poderia pôr em causa a nossa credibilidade junto de outros clientes. Não existe outra solução?”

“Que efeito teria esta decisão, na primeira página dos jornais da manhã?”

“Não podemos perder esta oportunidade! Vamos reunir toda a equipa e tomar já uma decisão!”

- Começamos pela nossa missão e pelos nossos objectivos estratégicos
- Ao tomarmos decisões perguntamo-nos
 - É legal? Está de acordo com as nossas normas de "Compliance" ?
 - Traz benefícios aos nossos clientes? accionistas? colaboradores?
 - Aumenta a confiança?
 - É a atitude certa a tomar?
 - É da minha autoridade e está dentro dos limites de tolerância da Companhia?
 - Como agiriam as outras Companhias eficientes e responsáveis?
 - É do interesse global da Companhia a longo prazo?
 - Faz-me ficar orgulhoso?
- Procuramos a ajuda de terceiros e informação objectiva, de forma a tomarmos decisões sensatas
- Decidimos conscienciosamente, mas de forma rápida



Somos bons cidadãos

“ Nas relações com a sociedade a vossa Companhia tenta ir mais além do exigido por lei?”

– pergunta efectuada por um importante analista e gestor patrimonial

"Aqui, não haveria problema, mas qual seria a reacção nos outros países?"

“ A nossa garagem está sempre cheia! Porque não sugerimos uma política de partilha na Unidade para aproveitarmos o espaço de uma forma mais eficiente?”

“Tamre, ouviste o que se passou com os vizinhos da Rupa? Perderam a casa num incêndio como é que podemos ajudá-los?”

" Maria, já verificámos quais as medidas ambientais apropriadas para a construção do nosso edifício?"

“O Omar, da contabilidade, ofereceu-se como voluntário para ajudar jovens com problemas de leitura. Será que podia começar a trabalhar mais cedo de manhã durante este mês para que lhe seja possível estar na escola, onde vai ajudar, às 5 da tarde?"

" Julia, todas as nossas equipas estão familiarizadas com o plano de evacuação do edifício em caso de emergência?"

- Levamos a sério as nossas obrigações para com os colaboradores, sociedade, comunidade e meio ambiente
- Estimulamos e apoiamos os nossos colaboradores a contribuírem para um mundo melhor
- Acreditamos que se trabalharmos com dedicação e se apostarmos em elevadas normas de responsabilidade na condução do nosso negócio, serviremos melhor, a longo prazo, os nossos accionistas



Somos uma única Zurich

“ Em última instância, gostaríamos de saber como é que todos somos um só”

– um colaborador

“A Sonia, do departamento de sinistros disse que este mês vai estar sobrecarregada de trabalho. Temos alguém que possa dar-lhe uma ajuda?”

“Este novo "software" pode ter um custo significativo. Antes de o adquirirmos, não deveríamos consultar o Corporate Center, e saber o que as BU's estão a usar?”

“É verdade que não existe nenhuma política no Grupo sobre este assunto, Kjell, mas já existe uma Unidade a responder a esse mercado. Porque não os contactamos antes de avançarmos com o nosso plano?”

“O Cliente estava muito satisfeito por podermos oferecer-lhe o serviço em 3 Continentes. A equipa Cross-BU fez um bom trabalho”

- Partilhamos
- Procuramos constantemente oportunidades para trabalhar com outras pessoas
- Focalizamo-nos nos nossos laços comuns e não nas nossas diferenças
- Colocamos o sucesso de todos acima do sucesso individual
- Trabalhamos em equipa
- Não deixamos, intencionalmente, um colega falhar
- Tomamos em consideração as implicações que as nossas decisões poderão ter nas BU's e no Grupo
- Comunicamos com abertura* e justiça
- Reconhecemos as nossas obrigações locais e globais
- Trabalhamos para promover e viver de acordo com os valores fundamentais e princípios básicos do nosso Grupo



* Com reservas para a confidencialidade dos clientes, normas internas de comunicação e outras obrigações legais.

Acaba de ler o Zurich Basics.

Este é um documento de referência permanente que acompanha o seu trabalho diário.

Recorda-o das nossas aspirações e obrigações partilhadas.

Aplicar o Zurich Basics, pode ajudar-nos no nosso trabalho diário, no nosso esforço de aprendizagem, na formação, no contacto com clientes, accionistas e colegas.

Tem alguma sugestão de como melhorar o Zurich Basics, ou a sua aplicação? Contacte-nos!

Group Corporate Responsibility & Compliance / Corporate Communications
Zurich Financial Services

Mythenquai 2
8022 Zurich
Switzerland

Telephone: +41 1 625 2874
Fax: +41 1 625 2243
Lotus Notes: Zurich *Basics*

Consulte o connect, a intranet do nosso Grupo em "w3.portal.zurich.com"