

Código de conducta.

simple. claro. helvetia 
Tu aseguradora suiza



«Un comportamiento responsable es decisivo para corroborar constantemente la buena reputación de Helvetia».

Dr. Thomas Schmuckli
Presidente del Consejo
de Administración

Estimados colaboradores y colaboradoras:

Helvetia es un proveedor fiable de prestaciones en los ámbitos de seguros, previsión y servicios financieros.

Generar confianza, tanto hacia el interior como hacia el exterior, es una prioridad fundamental del Grupo Helvetia. Ello se refleja no solo en nuestro objetivo*, sino también en nuestra cultura empresarial, anclada firmemente en el «*helvetia.way*». Vista así, la confianza es un aspecto central de los valores fundamentales (confianza, dinamismo y entusiasmo) de todo el Grupo. En lo que respecta a nuestras actividades comerciales, ello significa que seguimos las normas aplicables y respetamos los principios éticos. Promovemos nuestros intereses en todo el Grupo conforme a los principios de equidad, transparencia y fomento de la confianza.

* «La vida está llena de oportunidades y riesgos. Estamos ahí cuando importa».

En nuestras actividades diarias es posible que se infrinjan normas. No obstante, la infracción de una norma nunca puede ser en el interés de Helvetia. Un comportamiento incorrecto puede tener consecuencias negativas considerables a nivel financiero y personal. Pensemos en la pérdida de clientes, los daños a nuestra reputación, los costosos procedimientos de aclaración e investigación oficiales, las sanciones, las multas, las indemnizaciones por daños y perjuicios, y las pérdidas financieras.

Por tanto, un comportamiento responsable es decisivo para preservar la buena reputación de Helvetia y garantizar el éxito de la empresa a largo plazo. Esto se aplica a Helvetia y a sus partes interesadas, en particular a sus clientes, colaboradores (internos y externos), inversores y socios.

El conocimiento de la legislación y las directrices internas, el cumplimiento de los principios éticos y el sentido común son una contribución fundamental para actuar de forma equitativa, transparente y fiable, y para comportarse en conformidad con las normas. En este aspecto, los directivos y los mandos intermedios deben dar el ejemplo.

Este código de conducta es expresión de nuestra responsabilidad como empresa y de nuestra cultura corporativa. Describe nuestras normas de comportamiento fundamentales y tiende un puente entre los valores de la empresa, en los que nos orientamos, y las directrices internas.

En caso de que tengas alguna duda: ¡habla con tus superiores o habla con nosotros!

El código de conducta nos ayuda a afrontar nuestras tareas con responsabilidad. Además, sirve para que Helvetia y nosotros mismos nos protejamos frente a demandas civiles y procedimientos penales.

Confiamos en tu capacidad de juicio y te agradecemos tu ayuda en la preservación de la buena reputación y la confianza en Helvetia.



Dr. Thomas Schmuckli
Presidente del Consejo
de Administración



Fabian Rupprecht
CEO del Grupo

Parte general	5
I. Ámbito de aplicación	5
II. Puntos de contacto	6
III. Protección de informadores	7
IV. Tratamiento de comportamientos incorrectos	7
Normas de comportamiento	8
1. Comportamiento comercial conforme a las normas	9
2. Sostenibilidad	10
3. Prohibición de la discriminación, fomento de la diversidad, protección de la salud y prohibición del trabajo forzado e infantil	11
4. Tratamiento de conflictos de intereses	13
5. Tratamiento de regalos y obsequios/ prevención del soborno y la corrupción	15
6. Tratamiento de datos e información	17
7. Tratamiento de información privilegiada	20
8. Comportamiento con los clientes y socios comerciales	21
9. Legislación antimonopolio y competencia desleal	23
10. Lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo	24
11. Cumplimiento de sanciones económicas (sanciones y embargos)	25
12. Fiscalidad	26
13. Protección de activos	27
14. Comunicación	29



Parte general.



I Ámbito de aplicación

El presente Código de conducta (en lo sucesivo, el «código») contiene los principios éticos y las conductas fundamentales que Helvetia espera de sus colaboradores. El código es vinculante para todas las unidades de negocio del Grupo Helvetia en Suiza y en el extranjero, y se ha de aplicar en todos los ámbitos de actividad del Grupo Helvetia. Obliga a los miembros del Consejo de Administración de Helvetia y de sus filiales, así como a sus empleados (en adelante, denominados conjuntamente «colaboradores»). Además del código, deberán respetarse las directrices legales, reguladoras e internas que sean aplicables.

Helvetia informa a los colaboradores sobre las normas aplicables y vela por una formación adecuada. Los colaboradores se comprometen a participar regularmente en los cursos de formación ofrecidos. En casa, en la oficina o de viaje: es responsabilidad personal de cada uno de los colaboradores comportarse conforme a las normas. El comportamiento con respecto a las directrices legales, reguladoras e internas supone también un criterio importante en el marco de la evaluación de los colaboradores.



II Puntos de contacto

El Código pretende ayudarnos a tomar las decisiones correctas en nuestro trabajo diario desde el punto de vista legal y ético. No obstante, no puede describir todas las situaciones críticas que nos encontramos en nuestro ámbito de actividad. En caso de duda, nuestros superiores y los responsables de recursos humanos o de cumplimiento normativo responderán a nuestras preguntas y nos ayudarán.

Si queremos informar de un posible comportamiento incorrecto, podemos ponernos en contacto en cualquier momento con los responsables de cumplimiento locales (compliance@helvetia.es) o con los responsables de cumplimiento del Grupo Helvetia.

compliance@helvetia.com

Además, tenemos la posibilidad de notificarlo a través de un sistema protegido para informadores. La notificación puede realizarse revelando la identidad o de forma anónima. La protección de los informadores estará garantizada en cualquier caso (véase el apartado III).

helvetia.integrityline.org





III Protección de informadores

Helvetia quiere evitar los comportamientos ilícitos y no éticos. Está en el interés de Helvetia que las situaciones críticas se descubran lo antes posible a fin de evitar daños a la empresa.

Si observamos infracciones de las normas, las notificaremos a los responsables mencionados anteriormente. Esto se aplica, sobre todo, en casos de fraude, malversación, corrupción, acuerdos de cártel y otras infracciones de las normas de competencia, así como el fraude contable y otras acciones de las que puedan derivarse consecuencias civiles o penales. Nuestra notificación se tratará de forma estrictamente confidencial y no debemos temer ningún perjuicio si hemos actuado guiados por nuestro mejor entendimiento y de buena fe.

Las terceras personas ajenas a Helvetia también tienen la posibilidad de notificar un comportamiento incorrecto a través del sistema para informadores.



IV Tratamiento de comportamientos incorrectos

Helvetia sancionará las infracciones de las normas. Además de las consecuencias laborales, estas infracciones pueden tener también otras repercusiones civiles y penales. En concreto, infringir las directrices internas o externas puede sancionarse con una amonestación, advertencia o mediante medidas disciplinarias que pueden llegar hasta el despido o la pérdida del derecho a la remuneración variable. Helvetia se reserva también el derecho a reclamar daños y perjuicios y a denunciar penalmente a los colaboradores que hayan cometido faltas de conducta. La forma y el alcance de las medidas concretas dependerán de la gravedad de la infracción de las normas en cada caso.



Normas de comportamiento.

Las normas de comportamiento que se describen a continuación constituyen las pautas de nuestra actuación empresarial.



1. Comportamiento comercial conforme a las normas

«Helvetia cumple la legislación aplicable, normativas y directrices internas, así como los acuerdos contractuales».

Conocemos las normas que se aplican en el ámbito nacional e internacional para nuestro ámbito de actividad y actuamos conforme a ellas. En nuestras decisiones comerciales, nos comportamos de forma equitativa e íntegra, y somos conscientes de que infringir las normas nunca revierte en el interés de Helvetia.





2. Sostenibilidad

«Helvetia está comprometida con las prácticas comerciales sostenibles».

En otro orden de cosas, nuestra actividad se rige por los principios de sostenibilidad del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Helvetia está comprometida a actuar de forma responsable y a contribuir al progreso económico, medioambiental y social con vistas a lograr un desarrollo sostenible. En el ámbito del medio ambiente, Helvetia reconoce la importancia de garantizar y contribuir a la protección del clima, la protección de la biodiversidad, el bienestar de los animales y la conservación de la naturaleza en general, incluida la preservación y restauración de los hábitats naturales. Además, entre los factores sociales figuran el compromiso con las comunidades locales, las cuestiones laborales y la responsabilidad social. En términos más generales, el buen gobierno corporativo sostenible incluye garantizar el cumplimiento de las leyes, el respeto de los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno o cuestiones relacionadas con la seguridad informática y la protección de datos. Nos esforzamos por integrar criterios medioambientales, sociales y de buen gobierno corporativo (ASG*) en las soluciones de seguros e inversiones, para influir en las partes interesadas y para lograr efectos palpables.

En la práctica...

Nuestras directrices de suscripción establecen que a la hora de suscribir un riesgo también tenemos en cuenta si un negocio puede estar expuesto a mayores riesgos ASG. Si es así, el especialista en suscripción deberá documentar esa valoración para que se tenga en cuenta en la decisión comercial. Hay determinados riesgos que Helvetia no suscribe por razones de sostenibilidad.

En nuestro trabajo diario, todos podemos contribuir a un uso sostenible de nuestros recursos. Si todos somos conscientes de que el Grupo Helvetia cuenta ya con más de 12 000 colaboradores, nos daremos cuenta en seguida de cómo incluso las pequeñas contribuciones de cada uno de nosotros pueden marcar una gran diferencia. Ya sea apagando las luces de la oficina por las noches y apagando completamente nuestros ordenadores, utilizando menos papel o desplazándonos al trabajo a pie, en bicicleta o en un medio de transporte público. Cada contribución cuenta.

* Ambiental, Social y Gobernanza.



3. Prohibición de la discriminación, fomento de la diversidad, protección de la salud y prohibición del trabajo forzado e infantil

«Helvetia está comprometida con la igualdad de trato y de oportunidades para todos los colaboradores y vela por un entorno de trabajo libre de acoso y la protección de la salud y la seguridad de los colaboradores en su puesto de trabajo. Helvetia no tolera el trabajo forzado ni infantil».

Aprovechar conscientemente la diversidad («capitalize on diversity») es uno de los principios de nuestra cultura empresarial, el «*helvetia.way*». Conocemos nuestras diferentes experiencias, intereses, fortalezas e idiosincrasia y utilizamos esta diversidad de forma específica para nuestras ambiciones comunes. Tratamos siempre a nuestros colaboradores con dignidad y respeto, y nos abstenemos de cualquier comportamiento discriminatorio por motivos de género, religión, edad, procedencia, discapacidad u orientación sexual, entre otros, así como por causa de actividades políticas o sindicales.

En nuestro entorno de trabajo, impulsamos activamente el trato igualitario y la igualdad de oportunidades, y reconocemos el valor añadido que supone para Helvetia la diversidad en nuestros equipos.

Nos abstenemos de cualquier forma de acoso (contactos no deseados, menosprecios o, amenazas), mobbing (marginación intencionada, humillación) y stalking*.

* Perseguir y acosar de manera intencionada y repetida a una persona de forma que su seguridad se vea amenazada y su modo de vida se vea gravemente afectado.

Si nos sentimos afectados por ese tipo de comportamientos, debemos comunicárselo a nuestros superiores, a Recursos Humanos (RR HH) o a los responsables de cumplimiento normativo competentes para que puedan adoptarse las medidas necesarias.

Como empleador y actor internacional en el sector de seguros, Helvetia está comprometida a respetar los principios de los derechos humanos y los derechos laborales en todas sus actividades empresariales, de acuerdo con las normas de las directrices de la OCDE para empresas multinacionales (EMN), los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (UNGPs), los ocho convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre principios y derechos fundamentales en el trabajo y la carta internacional de derechos humanos. No se tolera ninguna violación de los derechos humanos, incluido el trabajo forzado y el trabajo infantil.

En la práctica...

Un directivo hace comentarios despectivos e hirientes sobre los trabajadores de más edad durante las pausas para el café. Quienes le escuchan no se sienten cómodos. Sin embargo, nadie se atreve a decir nada.

Solución

Si observamos un comportamiento incorrecto de este tipo, debemos llamar la atención a la persona en cuestión para indicarle que sus comentarios son hirientes e inapropiados y que ello no representa los valores de Helvetia. También podemos comunicar nuestras observaciones a nuestros superiores, a RR HH o a los responsables de cumplimiento normativo competentes, quienes tomarán las medidas necesarias.



4. Tratamiento de conflictos de interés

«Helvetia es consciente de los potenciales conflictos de interés en su ámbito de actividad».

Los conflictos de interés se presentan cada vez que nuestros intereses personales o los de personas cercanas puedan afectar de algún modo a nuestras obligaciones laborales o a los intereses de Helvetia. Ello puede ser el caso, por ejemplo, si realizamos una actividad empresarial o un mandato fuera de Helvetia, como la pertenencia a consejos de administración, asociaciones, actividades en cargos políticos o públicos o en el caso de actividades secundarias (por ejemplo, como proveedor, consultor). Así mismo, las inversiones, participaciones, regalos, gratificaciones e invitaciones o falsos planes de incentivos también pueden dar lugar a conflictos de interés o ser percibidos como tales.

Los conflictos de interés, incluso aunque solo lo parezcan desde el exterior, pueden dañar la reputación y el éxito de Helvetia.

Por eso, evitaremos los conflictos de interés siempre que sea posible. Informaremos a nuestros superiores sobre nuestras actividades privadas en las que nuestros intereses personales o de las personas cercanas puedan suponer un conflicto potencial con las tareas comerciales y con el cumplimiento de nuestras obligaciones en Helvetia.

En la práctica...

Trabajo en un puesto de responsabilidad en Helvetia y acabo de ser elegido para el consejo de administración de una empresa que no pertenece al Grupo Helvetia, pero que es un proveedor de servicios externo de Helvetia. ¿Es un tema delicado?

Solución

Posiblemente, ya que esa situación puede dar lugar a un conflicto de interés; por ejemplo, si participo en negociaciones contractuales con el proveedor de servicios externo en mi puesto de responsabilidad en Helvetia. Debo informar a Helvetia de que he sido elegido miembro del consejo de administración del proveedor de servicios externo.





5. Tratamiento de regalos y obsequios/ prevención del soborno y la corrupción

«Helvetia prohíbe cualquier forma de soborno o corrupción, y sanciona cualquier infracción».

Solo hay una pequeña diferencia que separa las ventajas lícitas de las ilícitas. Son lícitas, en particular, las ventajas de pequeña cuantía y habituales desde el punto de vista social y comercial. Por el contrario, es ilícita cualquier forma de soborno o corrupción.

No aceptamos ningún tipo de ventaja como regalos, obsequios, invitaciones y concesiones especiales que puedan dar la impresión de afectar a nuestra independencia en las relaciones comerciales o en un proceso de toma de decisión concreto. Si no estamos seguros sobre si debemos aceptar o no una ventaja, nos pondremos en contacto en cualquier caso con nuestros superiores o con los responsables de cumplimiento normativo correspondientes antes de aceptarla.

Nos abstendremos de cualquier pago en metálico, regalo, obsequio o invitación a terceros (como socios comerciales, cargos del ámbito político o administrativo, competidores o clientes) con el fin de obtener una ventaja ilícita.



En la práctica...

Trabajo en el servicio de siniestros de Helvetia. Me llama un cliente importante para el que estoy tramitando un siniestro. Me agradece de antemano la rápida y complaciente liquidación del siniestro y me pregunta si puede enviarme un paquete para una feria de arte exclusiva en el extranjero (dos entradas con viaje y alojamiento incluidos). ¿Puedo aceptar el regalo?

Solución

El valor del regalo no es habitual desde un punto de vista social ni comercial. Además, puede dar la impresión de que la aceptación del regalo podría afectar a mi objetividad en la tramitación del siniestro en curso. Por tanto, agradezco al cliente su generosidad y le informo amablemente de que la aceptación de un regalo tan valioso infringiría las directrices internas de Helvetia.



6. Tratamiento de datos e información

«Helvetia utiliza la información de forma cuidadosa y confidencial, respeta la privacidad y los derechos de las personas y protege la información frente a accesos no deseados y no autorizados».

El tratamiento de los datos, ya sean datos personales o secretos comerciales, así como la información obtenida de ellos, es una cuestión de confidencialidad. La confianza es una cuestión de importancia fundamental para Helvetia. Para estar a la altura de esta cuestión, es necesario proteger los datos y la información de la mejor manera posible.

Ética en materia de datos

Tratamos siempre los datos de forma sostenible de forma responsable, sostenible y ética. Para reforzar la confianza en el tratamiento de los datos, nos guiamos por estrictos criterios éticos.

Protección de datos

Tratamos todos los datos de acuerdo con el marco legislativo vigente sobre protección de datos.

En particular, recopilamos datos de forma transparente, consultamos a terceros solo si hemos acordado con ellos las garantías contractuales adecuadas para la protección de datos y velamos por un almacenamiento, uso y tratamiento de datos que cumpla con la protección de datos, incluso si estos se encuentran en el extranjero en nuestro nombre.

Si se trata de datos personales, garantizamos en todo momento a las personas afectadas el derecho a consultar sus datos personales, a corregir los datos incorrectos o a eliminarlos.

Aseguramos su eliminación segura y en conformidad con la protección de datos.

En la práctica...

Es crucial para el correcto tratamiento de los datos personales que los obtengamos y utilicemos de forma transparente. Helvetia informa de manera adecuada sobre el tratamiento de sus datos personales a las personas afectadas, como clientes, colaboradores y proveedores.

Además, respetamos los siguientes principios:

- Obtención de datos: recopilamos los datos únicamente de fuentes dignas de confianza y siempre teniendo en cuenta la esfera privada y la dignidad humana.
- Almacenamiento de datos: el acceso a los datos se realiza siempre de forma regulada y segura. Nadie puede ni debe tener un acceso no autorizada a los datos.
- Tratamiento de datos: actuamos con transparencia en relación con los datos que procesamos y no comerciamos con ellos. En el campo de los datos y de su análisis, en especial cuando se utilizan la inteligencia artificial o el aprendizaje automático, nos aseguramos de que nadie resulte perjudicado o discriminado.
- Eliminación de datos: una vez transcurrido el plazo de conservación legal de los datos, eliminamos los datos (personales) que ya no son necesarios o los anonimizamos de manera que ya no sea posible extraer conclusiones sobre personas concretas.

Protección de secretos comerciales

Lo que puede y debe ser secreto, debe permanecer también en secreto. Protegemos cuidadosamente no solo nuestros secretos comerciales propios, sino también los de nuestros clientes y socios.

Seguridad de la información y de las TI

Helvetia tiene como objetivo alcanzar un elevado nivel de seguridad de la información y de los datos. La seguridad de las TI se guía por métodos contrastados para proteger adecuadamente los datos, sistemas, equipos, dispositivos y redes en todo momento. En la transmisión, almacenamiento y archivado de datos e información confidencial empleamos solo los canales y dispositivos que ofrezcan suficiente seguridad contra el acceso y la modificación no autorizados.

Uso de Internet y comunicación electrónica

Utilizamos las herramientas electrónicas de información y comunicación de forma responsable y sólo para fines comerciales legítimos y autorizados o aprobados. Somos conscientes de que el uso para fines ilícitos o no éticos será sancionado. Esto se aplica especialmente a la redacción, búsqueda, descarga o reenvío de información con contenidos discriminatorios, racistas, pornográficos, violentos o que puedan resultar lesivos para las personas por cualquier otro motivo.





7. Tratamiento de información privilegiada

«Tratamos de forma confidencial la información de empresas o transacciones que no sea de conocimiento público y sea relevante para la cotización de las acciones (información privilegiada)».

Ello se aplica especialmente a los proyectos estratégicos y las cifras financieras que no sean de conocimiento público, las previsiones de beneficios propias, los cambios en el capital y los cambios en el consejo de administración y la dirección.

En particular, evitaremos e impediremos el uso o la revelación de información de este tipo cuando su objetivo sea lograr un beneficio económico, para nosotros o para un tercero, a través de la evolución del precio de las acciones de Helvetia o de otras empresas.

En la práctica...

En el marco de mi actividad me entero de que, en los próximos días, Helvetia adquirirá el negocio extranjero europeo de otra aseguradora. ¿Puedo informar por adelantado a mi hermano, que posee acciones de la aseguradora en cuestión?

Solución

La información sobre una adquisición futura es confidencial y puede afectar notablemente al precio de las acciones, además de tener otros efectos. En ningún caso puede ser divulgada a personas no autorizadas antes de su puesta en conocimiento público por parte de Helvetia.



8. Comportamiento con los clientes y socios comerciales

Trato equitativo de los clientes

«Helvetia concede mucha importancia a la satisfacción de sus clientes».

Tratamos a nuestros clientes con amabilidad y respeto en todo momento. Nos comunicamos de forma clara, comprensible y transparente.

Diseñamos nuestros productos y servicios de manera que satisfagan las necesidades de nuestros clientes y les proporcionen un verdadero valor añadido. Las opiniones que recibimos de nuestros clientes nos permiten mejorar de forma constante.

Nos tomamos en serio las reclamaciones de los clientes y las tramitamos con rapidez y equidad.

En la práctica...

He recibido un correo electrónico de una cliente cuyo siniestro tramité hace algún tiempo. Ahora desea modificar la cobertura de su póliza de seguro. Sin embargo, no soy el responsable de ese tipo de consultas y, además, tengo mucho que hacer, por lo que no respondo al correo electrónico. La cliente puede volver a escribir si el asunto es tan importante.

Solución

Para Helvetia, las necesidades e intereses de nuestros clientes están en el centro de todo. Por eso, siempre debo tomarme el tiempo para responder a la cliente lo más pronto posible o para retransmitir su consulta a la persona responsable para que esta pueda tramitarse con rapidez.

Selección cuidadosa de los socios comerciales

«Helvetia espera que sus socios comerciales tengan un comportamiento comercial conforme a las normas».

Seleccionamos cuidadosamente a nuestros proveedores y prestadores de servicios, de acuerdo con nuestra Política de Compras interna del Grupo y nuestro Código de Conducta para Proveedores, disponible públicamente.

A la hora de adquirir productos y servicios, nos atenemos a los principios del aprovisionamiento local y racional desde el punto de vista medioambiental y social. Para ello, tenemos en cuenta en cada caso los criterios válidos a nivel internacional en relación con los derechos humanos y de los trabajadores, así como las repercusiones sobre el medio ambiente.





9. Legislación antimonopolio y competencia desleal

«Helvetia se rige por los principios de libre y justa competencia. Prohíbe el comportamiento incorrecto según la legislación antimonopolio por parte de los colaboradores y coopera con las autoridades».

Nos comportamos de manera equitativa frente a otros actores del mercado y competidores, y renunciamos a prácticas de competencia desleal.

Practicamos un comportamiento independiente y autónomo en el mercado y evitamos cualquier comportamiento que obstaculice la libre competencia o que resulte cuestionable desde el punto de vista de la legislación sobre la competencia.

Evitamos e impedimos los acuerdos con los competidores.

Evitamos comportamientos acordados con otras empresas que tengan como objeto o que conduzcan a restricciones ilícitas de la competencia.

Si existen aspectos confusos o dudas, nos pondremos en contacto con nuestros superiores o con el responsable de cumplimiento correspondiente.

En la práctica...

Soy miembro de un gremio profesional de la asociación de aseguradoras. Nos encontramos trimestralmente para una reunión seguida de un almuerzo. Durante el almuerzo, la conversación se encamina hacia un producto de seguros que ofrecen varios competidores con un formato parecido. Los otros participantes opinan que debería optimizarse el precio del producto y empiezan a conversar los detalles sobre la fijación y el desarrollo de los precios. ¿Cómo debo comportarme?

Solución

No participo en la conversación y me retiro de inmediato de la mesa. A continuación, me pongo en contacto con el responsable de cumplimiento normativo correspondiente para que se decida sobre los siguientes pasos.



10. Lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo

«Helvetia cumple las obligaciones aplicables en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo».

Cumplimos con nuestra diligencia debida respetando con coherencia los procesos y controles establecidos por Helvetia para minimizar el blanqueo de capitales y los riesgos de financiación del terrorismo. Para ello, comprobamos la identidad del socio contractual y los beneficiarios económicos, así como la plausibilidad del negocio y el origen de los fondos, y guardamos las pruebas de los resultados de la comprobación.

Revisamos los negocios nuevos y existentes con sistemas que se actualizan de forma periódica. Utilizamos las listas oficiales sobre sanciones y terrorismo. Revisamos los negocios con personas expuestas políticamente.

Revisamos especialmente aquellos patrones de actuación o comportamientos fuera de lo común. En casos con sospechas justificadas, emprendemos los pasos necesarios e informamos a las autoridades correspondientes. Además, las apoyamos en sus pesquisas.

En la práctica...

Si no cumplimos con nuestra diligencia debida establecida, como la comprobación del origen de los fondos, puede ocurrir, por ejemplo, lo siguiente: Un nuevo cliente ingresa un importe muy elevado en su seguro de vida por medio de una transferencia desde Colombia. El cliente no da ninguna información sobre el origen de los fondos. Poco tiempo después, vuelve a rescindir el seguro de vida. Se hace ingresar el pago del valor de rescate en su cuenta bancaria. El banco tampoco realiza ninguna otra comprobación, ya que los fondos provienen de un seguro de vida. Con posterioridad, resulta que los fondos ingresados procedían originariamente del tráfico de drogas.



11. Cumplimiento de sanciones económicas (sanciones y embargos)

«Helvetia adopta las medidas necesarias para evitar que se infrinjan las sanciones económicas internacionales».

Nos atenemos a las disposiciones sobre sanciones relevantes y aplicamos la diligencia debida necesaria. Si los riesgos asegurados, las partes implicadas o las actividades de inversión de un negocio presentan una relación con un país sancionado, realizamos todas las aclaraciones pertinentes antes de cerrar la operación comercial y en caso de ocurrencia de un siniestro.

Revisamos las relaciones comerciales existentes de forma periódica conforme a las listas de sanciones actualizadas. Para ello, utilizamos una aplicación de filtrado.

En general, nos abstenemos de mantener relaciones comerciales en países sancionados especialmente críticos.

En la práctica...

Un productor de dispositivos de precisión para la metalurgia desea contratar un seguro de transporte de mercancías con Helvetia. En la inspección in situ de las instalaciones, se descubre que el cliente no solo desea asegurar el transporte en Suiza y en la UE, sino que también vende sus productos mayormente a un socio comercial en Irán.

Solución

El transporte a Irán y su seguro pueden infringir las sanciones económicas internacionales y precisan siempre de una aclaración previa en cada caso conforme a la legislación sobre sanciones, y que además suele ser muy compleja debido a la multitud de leyes y reglamentos vigentes. En caso de dudas o preguntas, me pondré en contacto siempre con el responsable de cumplimiento normativo correspondiente.



12. Fiscalidad

«Helvetia cumple con las normas fiscales aplicables y condena cualquier tipo de infracción fiscal».

En el ámbito de nuestra área de influencia, nos abstenemos de tomar medidas que conduzcan a ventajas fiscales ilícitas para Helvetia, sus colaboradores o sus clientes.

En la práctica...

Un tomador del seguro solicita que la prima de su seguro de hogar no se le facture a él personalmente, sino a su empresa. ¿Puedo satisfacer la demanda del tomador del seguro?

Solución

No, no puedo satisfacer esa demanda del cliente, ya que eso puede hacerme culpable de falsedad documental.





13. Protección de activos

«Helvetia adopta las medidas necesarias para proteger sus propios activos y los activos de terceros».

Tratamiento cuidadoso de los activos materiales e inmateriales

Tratamos con cuidado los activos que Helvetia pone a nuestra disposición para su uso. Entre ellos se incluyen los ordenadores portátiles, las salas de reuniones o el mobiliario de oficina.

Respetamos la propiedad intelectual de Helvetia y de terceros, protegida, por ejemplo, por derechos de autor, de marca y de patente, o por licencias.

Tenemos en cuenta las limitaciones en cuanto al uso o la copia de los trabajos protegidos mediante la obtención de la aprobación correspondiente (licencia) del titular de los derechos.

En la práctica...

Me han invitado a presentar una ponencia en un simposio. Como siempre, me ha surgido algo mientras la preparaba, así que la última diapositiva debo prepararla la noche antes de la presentación. Encuentro un vídeo breve que resulta perfecto para el tema y que seguro que a los asistentes les va a encantar. No obstante, ya no tengo tiempo de preocuparme por las licencias. ¿Puedo mostrar el vídeo de todas formas?

Solución

No, los vídeos (y, en principio, también los extractos de ellos) suelen estar protegidos por derechos de autor. Por tanto, solo puedo usarlo si tengo la licencia necesaria para hacerlo. Así que debo renunciar a incluir el vídeo en mi ponencia. Si tengo preguntas, puedo ponerme en contacto en cualquier momento con el responsable de cumplimiento normativo correspondiente.

Prohibición de actividades criminales, como estafa, malversación, robo o falsedad documental

Helvetia toma las medidas adecuadas para detectar y prevenir los actos delictivos en una fase temprana. Además, los actos delictivos, como el fraude, la malversación o el robo, la falsificación de documentos o registros, así como el uso ilícito de información comercial confidencial, se sancionan sistemáticamente.

En la práctica...

Si observamos un acto delictivo o tenemos una sospecha fundada,

- se la notificaremos directamente al responsable de cumplimiento normativo correspondiente o
- informaremos al responsable de cumplimiento normativo correspondiente mediante una comunicación (anónima o no anónima) a través de la plataforma digital para informadores

<https://helvetia.integrityline.org>

Nuestra comunicación se tratará de forma confidencial y no debemos esperar ninguna repercusión negativa si nos hemos comportado guiados por nuestro mejor entendimiento y de buena fe.





14. Comunicación

«Helvetia promueve una política de comunicación e información abierta, sincera y veraz».

Hacia los medios, el accionariado y las autoridades

Redirigimos las consultas de los medios, el accionariado y las autoridades a los responsables de comunicación correspondientes.

Si alguna información interna se divulga inadvertidamente a terceros, nos aseguraremos de que se destruya, incluyendo cualquier reproducción. Informaremos inmediatamente a nuestros superiores y a los responsables de comunicación correspondientes.

En las redes sociales

Somos conscientes de que podemos llegar a un público muy amplio en las redes sociales. Por eso, nos comportamos con cuidado y evitamos publicaciones que puedan dañar la reputación de Helvetia.

En las redes sociales no hacemos ninguna declaración en nombre de Helvetia ni utilizamos los logotipos de Helvetia, salvo que hayamos sido autorizados expresamente para ello por los responsables de comunicación correspondientes.

Cuando utilizamos las redes sociales con fines exclusivamente privados, formulamos nuestros mensajes de forma que sean claramente reconocibles como nuestra opinión personal y no se perciban como declaraciones oficiales de Helvetia.



En la práctica...

Publico una historia en mi canal privado de una red social, en la que comparto mi opinión personal sobre una propuesta de votación actual. De fondo aparece mi puesto de trabajo con mi portátil y en la pantalla bloqueada se aprecia el logotipo de Helvetia. ¿Supone un problema?

Solución

Sí. Esta situación debe evitarse en cualquier caso, ya que de lo contrario podría dar la impresión de que mi opinión política personal es también la opinión de Helvetia.

Helvetia Seguros

T.: 058 280 10 00 (24 h), www.helvetia.ch



simple. claro. helvetia 
Tu aseguradora suiza