

CÓDIGO DE CONDUCTA

DICIEMBRE DE 2023

coface
FOR TRADE

ÍNDICE

MENSAJE DEL CEO	3
1. NUESTROS VALORES	4
2. NUESTRAS RESPONSABILIDADES	7
PERSONAL DE COFACE	
MANAGERS DE COFACE	
PENALTIES FOR VIOLATIONS	
RAISING A WHISTLEBLOWING ALERT	
3. PRINCIPIOS DE COMPLIANCE	14
DELINCUENCIA FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none">• Blanqueo de dinero• Sanciones• Fraude• Corrupción
CLIENTE Y PROTECCIÓN DE DATOS	<ul style="list-style-type: none">• Protección de los clientes• Protección de datos• Seguridad informática• Seguridad y continuidad de la actividad
ÉTICA PROFESIONAL	<ul style="list-style-type: none">• Conflicto de intereses• Relaciones con los proveedores
MERCADOS	<ul style="list-style-type: none">• Información privilegiada• Reglas del mercado

MENSAJE DEL CEO

Coface lleva 70 años operando con éxito y actualmente está presente en más de 60 países. El mundo evoluciona a un ritmo acelerado y tenemos que cumplir, en los múltiples mercados en los que operamos, con normativas cada vez más exigentes y con las crecientes expectativas de nuestros clientes, personal, accionistas y del público en general.

Juntos podemos triunfar gracias a nuestro compromiso y al respeto de nuestros valores: Orientación al cliente, experiencia, colaboración, valentía y responsabilidad y, como base de todo, integridad.

Sean cuales sean nuestras actividades o cargos, no son sólo nuestras acciones, sino también cómo nos comportamos, lo que garantiza que sigamos siendo ejemplares. Sin embargo, esto no siempre es evidente en nuestras actividades en todo el mundo, que son complejas y están muy reguladas.

Este Código de Conducta ofrece una serie de principios sencillos, pero fundamentales, para guiar a cada uno de nosotros en nuestras responsabilidades diarias. Proporciona consejos para identificar situaciones que podrían cruzar la línea, y orientación sobre cómo abordar tales situaciones.

Es esencial que cada integrante de Coface conozca, comprenda y aplique las normas y principios de este Código. Los directivos deben velar por su respeto y dar ejemplo para proteger la calidad de nuestras relaciones comerciales en todas nuestras operaciones y mercados.



XAVIER DURAND

A handwritten signature in black ink that reads "Xavier". The signature is written in a cursive style and is positioned above a short horizontal line.



1. NUESTROS VALORES

NUESTROS VALORES

COFACE SE COMPROMETE A OPERAR DE FORMA ÉTICA Y RESPONSABLE EN TODAS SUS ACTIVIDADES EN TODO EL MUNDO. NUESTRA CARTA DE VALORES ESTABLECE EL MARCO QUE GUÍA, LOS PRINCIPIOS OPERATIVOS DE NUESTRO NEGOCIO Y LOS COMPORTAMIENTOS DE TODAS LAS PERSONAS QUE FORMAN PARTE DE COFACE.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Estamos centrados en el cliente. Nuestros clientes y socios son nuestra máxima prioridad.

Ponemos la satisfacción del cliente en el centro de nuestro negocio. Ofrecemos productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente porque estamos conectados con el mercado, entendemos las tendencias macroeconómicas y los movimientos de la competencia, y porque sabemos escuchar atentamente y ser flexibles.

De este modo, construimos y mantenemos relaciones sólidas y duraderas con nuestros clientes, intermediarios y socios.

COLABORACIÓN

Trabajamos con el espíritu de cohesión, cooperando entre funciones, departamentos y países, informando y ayudando a nuestros clientes y socios de todo el mundo.

Somos transparentes y nos comportamos con integridad en nuestras relaciones profesionales.

Valoramos la contribución de todos y dedicamos tiempo para celebrar nuestros éxitos. Fomentamos el intercambio y el apoyo en toda nuestra red de entidades y socios externos para aprovechar mejor nuestra experiencia y lograr un rendimiento excepcional.

EXPERIENCIA

Nos esforzamos continuamente por alcanzar la excelencia en nuestros campos de especialización históricos: información y suscripción de calidad, conocimiento profundo de los mercados y sectores, investigación económica de primera calidad... Para ello, nos comprometemos a reforzar nuestro liderazgo y la gestión de las personas.

Así nos aseguramos de adelantarnos a las tendencias del riesgo y proponer las soluciones óptimas para facilitar y desarrollar los negocios de nuestros clientes.

CORAJE Y RESPONSABILIDAD

Somos responsables y asumimos nuestras decisiones, nuestras acciones y sus consecuencias. Comunicamos y explicamos proactivamente los fundamentos de nuestras decisiones comerciales y de suscripción a clientes y socios cumpliendo con nuestras obligaciones de confidencialidad.

Encontramos el justo equilibrio entre crecimiento y riesgo. Nuestros procesos de delegación e información son transparentes, y nuestros procesos estratégicos y presupuestarios, participativos. Adoptamos nuevas ideas y somos pioneros y probamos la innovación en toda nuestra actividad para servir mejor a nuestros clientes.-



INTEGRIDAD

La integridad es la base sobre la que se asientan nuestros valores corporativos.

En Coface nos regimos por las normas más estrictas de ética y conducta profesional.

Somos honestos, sinceros y transparentes en todos nuestros tratos y 100% conformes con tanto las normas internas del Grupo como los reglamentos de los mercados en los que operamos.



2. NUESTRAS RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES DE LA PLANTILLA DE COFACE

EL EQUIPO DE COFACE DEBE CONTRIBUIR A LA CULTURA DE COMPLIANCE COMPRENDIENDO SUS POLÍTICAS, ASUMIENDO SU COMPROMISO DE INTEGRIDAD Y ACTUAR PARA IMPONER EL CUMPLIMIENTO Y EVITAR LAS INFRACCIONES.

COMPRENDER Y CUMPLIR LAS POLÍTICAS DE COFACE

- Adquirir una comprensión básica de los requisitos políticos resumidos en el Código de Conducta.
- Conocer los detalles de las políticas pertinentes para tu trabajo.
- Consulta WeConnect para conocer las políticas de Grupo completas y actualizadas.
- Sigue las políticas y procedimientos locales, además de los descritos en el Código de Conducta.
- Si tienes alguna duda sobre las políticas, pregunta a tu superior o al Responsable de Compliance.

INFORMAR DE UN PROBLEMAS DE COMPLIANCE O PREOCUPACIONES

- Plantea cualquier preocupación sobre posibles infracciones de cualquier política.
- Conozce los distintos canales para alertas de integridad: tu responsable, tu Director de Recursos Humanos, tu Responsable de Cumplimiento, así como los canales específicos para los problemas de integridad el Defensor del Pueblo y los canales accesibles al público a través de la página web de Coface (formulario o dirección de correo electrónico genérica).
- Cooperar en las investigaciones relacionadas con problemas de integridad.

ACTUAR PARA IMPONER EL CUMPLIMIENTO SI PROCEDE

- Conocer y cumplir las políticas de Coface que afecten a tus responsabilidades laborales.
- Conoce los requisitos normativos específicos del país en el que trabajas y que afectan a tu empresa.
- Notifica inmediatamente cualquier señal de alarma o problema potencial que pueda dar lugar a un incumplimiento de la normativa.
- Trata siempre a los reguladores con profesionalidad, cortesía y respeto.
- Asegúrate de coordinarte con las funciones de negocio y de apoyo cuando trabajes con los reguladores o responde a sus solicitudes.

ENTORNO DE TRABAJO

- El personal debe poder trabajar en un entorno positivo que fomente la seguridad y refleje los valores de respeto a las personas y colaboración, hacia compañeros, subordinados y directivos, clientes, proveedores y terceros con los que interactuamos.

EJEMPLARIDAD DE LOS DIRECTIVOS

- Los directivos deben ser ejemplares en el desempeño de sus responsabilidades de supervisión.
- Deben asegurarse de que su comportamiento no se percibe como acoso o intimidación, y de que todos los miembros de sus equipos son tratados con respeto y dignidad por todos los demás miembros del equipo.
- En relación con el trabajo, los directivos deben prestar especial atención al bienestar y la salud mental del personal a su cargo.

RESPECTO DE LA INTIMIDAD

- El personal debe respetar la privacidad y los datos personales de todos, de acuerdo con la normativa aplicable en su país.

PRINCIPIOS DE NO DISCRIMINACIÓN, DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

- El personal debe garantizar un entorno de trabajo libre de cualquier tipo de discriminación, ya sea por motivos de edad, sexo, orientación sexual, cultura o nacionalidad, religión, salud, discapacidad o cualquier otra diferencia.
- Estos principios deben respetarse especialmente durante el reclutamiento, la contratación, la formación, la evaluación, las revisiones salariales y los ascensos, que deben basarse exclusivamente en el mérito, las competencias y el rendimiento individual.
- Más allá de los principios de no discriminación mencionados anteriormente, El personal debe ser promotor de un entorno inclusivo, en el que todos se sientan valorados por lo que son, independientemente de cualquier diferencia.
- Coface ha definido una política de diversidad e inclusión que especifica nuestros compromisos en este ámbito.



RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN DE COFACE

ADEMÁS DE SUS RESPONSABILIDADES COMO PLANTILLA, LA DIRECCIÓN TAMBIÉN TIENE EL DEBER DE CONSTRUIR UN ENTORNO PARA PREVENIR, DETECTAR Y RESPONDER A LOS PROBLEMAS DE COMPLIANCE.

CULTURA DE COMPLIANCE

- Crear una cultura de cumplimiento en la que el personal comprenda sus responsabilidades y se sienta cómodo planteando sus preocupaciones sin temor a represalias.
- Fomentar la conducta ética y el cumplimiento de la ley apoyando activamente los esfuerzos de cumplimiento.
- Ten en cuenta los esfuerzos de compliance a la hora de evaluar y recompensar a la plantilla.
- Garantizar la formación sobre las políticas de Coface y la legislación aplicable a la plantilla y (en su caso) a terceros.

EVITAR PROBLEMAS

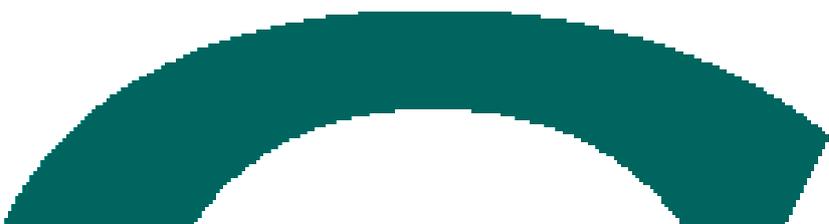
- Identificar los riesgos para el cumplimiento de la normativa empresarial.
- Asegurarse de que los procesos, adaptados para abordar sus áreas de riesgo concretas, se comunican a todo el personal y se aplican eficazmente.
- Asignar los recursos necesarios al programa de compliance de la empresa.

DETECTAR PROBLEMAS

- Aplicar medidas de control permanentes para detectar riesgos de cumplimiento y/o infracciones más graves.
- Promover un sistema eficaz de defensores del pueblo.
- Garantizar que se llevan a cabo revisiones periódicas del cumplimiento, con la ayuda de los responsables de cumplimiento de las empresas y/o la auditoría interna.

RESPONDE A LAS CUESTIONES

- Ponte en contacto con el departamento de Compliance para que tome las medidas necesarias para solucionar las deficiencias de cumplimiento detectadas.
- Adoptar las medidas disciplinarias adecuadas si son necesarias.
- Notificar a las autoridades supervisoras, en colaboración con el departamento de Compliance, si es necesario.





LIDERAR

- Asegúrate de que tanto tú como tu equipo se comprometen a cumplir las políticas y los requisitos normativos relacionados con la gestión de los riesgos.
- Integrar los requisitos normativos en los procesos operativos.

EVALUAR

- Determinar los reguladores clave y los requisitos normativos que afectan a las operaciones de su empresa en todo el mundo.

RECURSO

- Asignar personas propietarias para todas las áreas de riesgo normativo y garantizar que se coordinan con las autoridades competentes.
- Servir de enlace con el equipo pertinente para gestionar eficazmente cuestiones regulatorias y de cumplimiento.

ANTICIPATE

- Aplicar una vigilancia reglamentaria eficaz.
- Incluya la normativa pertinente en sus evaluaciones de riesgos.

RELACIONAR

- Desarrollar y mantener relaciones efectivas con autoridades en coordinación con Compliance.
- Trabajar de forma proactiva con los reguladores en el desarrollo de normativas que alcancen los objetivos políticos de forma eficiente y eficaz.

CONTROL

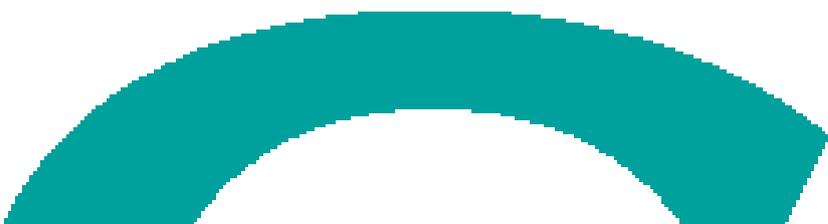
- Garantizar que las medidas correctoras de las recomendaciones emitidas por los reguladores y los auditores internos se supervisan estrechamente y se aplican con eficacia.

SANCIONES POR INFRACCIONES

EL PERSONAL Y COMITÉ DE DIRECCIÓN QUE INFRINJAN LAS POLÍTICAS DE COFACE ESTÁN SUJETOS A MEDIDAS DISCIPLINARIAS QUE PUEDEN LLEGAR AL DESPIDO.

ENTRE LAS FALTAS QUE PUEDEN DAR LUGAR A SANCIONES DISCIPLINARIAS SE INCLUYEN:

- Violación de las leyes y la regulación.
- Violación de la política de Coface.
- Pedir a otros que infrinjan una política de Coface.
- No plantear una infracción conocida o sospechada de una política de Coface o cualquier instrucción interna.
- Represalias contra otra persona por denunciar una irregularidad.
- Falta de cooperación en las investigaciones de Coface sobre posibles violaciones de la política.
- No tomar medidas correctivas para solucionar los incumplimientos identificados de las políticas, leyes y reglamentos de Coface.



DENUNCIA DE IRREGULARIDADES

SI TIENES CONOCIMIENTO DE UN INCIDENTE SOSPECHOSO DE INFRACCIÓN DE LA LEY, DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE COFACE O DE UNA AMENAZA PARA EL INTERÉS GENERAL, TIENES LA RESPONSABILIDAD DE DENUNCIAR LAS IRREGULARIDADES A TRAVÉS DE LOS CANALES DE DENUNCIA DEFINIDOS EN EL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA DE IRREGULARIDADES DEL GRUPO.

¿POR QUÉ HAY QUE EMITIR UNA ALERTA?

- Hay que advertir pronto: cuanto más tardemos en abordar la situación, más puede empeorar.
- La advertencia protege a Coface, a la plantilla y a las partes interesadas.
- Todas las alertas se reciben, escalan, procesan y archivan de forma imparcial y confidencial. Cada situación se gestiona sin prejuicios, con total objetividad y su identidad se trata de forma confidencial, desde la recepción de la alerta hasta el final del periodo de conservación de los datos.
- Las represalias violan la política de Coface: Coface prohíbe las represalias contra cualquier persona por dar un aviso de buena fe. Las represalias son motivo de sanciones disciplinarias que pueden llegar al despido.

¿QUÉ OCURRE CUANDO SE ACTIVA UNA ALERTA?

El presunto incidente sobre una infracción de la ley, del Código de Conducta de Coface o una amenaza para el interés general se investigará, según el siguiente proceso:

- Se designa el equipo para llevar a cabo las investigaciones del Foro de Denuncias o el Defensor del Pueblo, en función del primer canal contactado por el denunciante.
- A continuación, el equipo designado específicamente lleva a cabo las investigaciones y determina la veracidad de los hechos denunciados mediante entrevistas y/o revisión de documentos. Las conclusiones se presentan al Foro de Denuncias o al Defensor del Pueblo.

- Cuando se demuestra que el caso tiene fundamento, se adoptan todas las medidas correctoras necesarias para poner fin a la situación denunciada y/o garantizar que la situación no volverá a repetirse. Se realiza un seguimiento adecuado.
- Durante toda la gestión de la alerta, la persona que denuncia tiene derecho a la información y recibe un acuse de recibo, una respuesta adecuada y una notificación de cierre sobre el resultado.

¿CÓMO ALERTAR?

- Puedes dar la alerta verbalmente o por escrito.
- También se puede dar de forma anónima. Sin embargo, no te animamos a hacerlo, para que las investigaciones se desarrollen correctamente. Además, Coface se compromete a proteger a aquellos que dan la alerta de buena fe. Si te identificas, podemos hacer un seguimiento contigo y proporcionarte información.
- Tal como se describe en el procedimiento de denuncia de irregularidades del Grupo, existen varios canales para dar la alerta. Utiliza el canal que te resulte más adecuado.
- En la empresa, puedes recurrir a:
 - Tu responsable de RRHH;
 - Tu responsable de Compliance.
 - Otros canales posibles:
- El Defensor del Pueblo de Coface en la siguiente dirección: ombuds@coface.com;
- El formulario en línea accesible en el sitio web de Coface;
- La dirección de correo genérica: whistleblowing@coface.com

3.

PRINCIPIOS DE COMPLIANCE

4 PREGUNTAS QUE DEBES HACERTE

1. ¿Son **legales** mis acciones?
2. ¿Cómo **percibirán** los demás esta decisión?
3. ¿Estoy preparado para ser **responsable** de mi decisión?
4. ¿Es coherente con el **Código de conducta** de Coface?

4 RESPONSABILIDADES

- 1. Sé** honesto, sincero, transparente y justo.
- 2. Cumple** las leyes y reglamentos aplicables..
- 3. Reporta** cualquier problema o preocupación relacionados con compliance.
- 4. Actúa** para evitar problemas de compliance si procede.

DELITOS FINANCIEROS

Prevención de blanqueo de capitales

REGLAS PARA RECORDAR

**SIGUE EL PROCEDIMIENTO DE “DILIGENCIA DEBIDA CON EL CLIENTE” (CDD);
COMUNICA TU PREOCUPACIÓN SI IDENTIFICAS ACTIVIDADES SOSPECHOSAS.**



¿QUÉ DEBES SABER?

- Coface se compromete a cumplir con las leyes contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo en todo el mundo. Coface sólo hará negocios con clientes de buena reputación que participen en actividades comerciales legítimas, con fondos procedentes de fuentes legítimas.
- Las personas implicadas en actividades delictivas, como terrorismo, narcotráfico, soborno o fraude, pueden intentar «blanquear» sus delitos para ocultarlo o hacerlo pasar por legítimo.
- La mayoría de los países en los que opera Coface tienen leyes contra el blanqueo de capitales, que prohíben realizar transacciones que impliquen el producto de actividades delictivas.
- Una preocupación relacionada es que los fondos legítimos pueden utilizarse para financiar actividades terroristas - a veces llamado blanqueo de capitales «inverso».
- Cada entidad de Coface está obligada a aplicar procedimientos de diligencia debida sobre el cliente «Know Your Customer» basados en el riesgo y a tomar medidas razonables para prevenir y detectar operaciones sospechosas.
- No detectar las relaciones con los clientes y las transacciones que ponen en riesgo a Coface puede dañar gravemente la integridad y la reputación de Coface.
- Ten en cuenta que la diligencia debida con respecto al cliente no se limita a un proceso administrativo sino que requiere un análisis de toda la información recopilada.



¿QUÉ HACER?

- Cumplir todas las leyes y reglamentos aplicables que prohíben el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
- Comprender cómo se aplican estas leyes y reglamentos a tu empresa.
- Seguir las normas de su empresa relativas a las formas de pago aceptables. Permanece atento a los tipos de pago que se han asociado al blanqueo de capitales (por ejemplo, giros postales, efectivo, cheques de viaje múltiples, o cheques a nombre de un cliente de un tercero desconocido).
- Familiarizarse con las banderas rojas asociadas al blanqueo de capitales.
- Si detectas una señal de alarma de actividad sospechosa, plantea tu preocupación a un Responsable de Compliance de Coface designado y asegúrate de que resuelva rápidamente tu sospecha antes de seguir adelante con la operación. Asegúrate de que la resolución esté bien documentada y de que todas las sospechas se mantengan estrictamente confidenciales («chivatazo»).



PARA TENER EN CUENTA...

- Un cliente, agente o socio comercial propuesto que es reacio a proporcionar información completa, proporciona información insuficiente, falsa o sospechosa, o está ansioso por evitar el mantenimiento de registros o los requisitos de información.
- Pagos con instrumentos monetarios que no parecen tener ningún vínculo identificable con el cliente o que han sido identificados como mecanismos de blanqueo de capitales.
- Intentos de pago en efectivo por parte de un cliente o socio comercial.
- Pedidos, compras o pagos inusuales o incoherentes con la actividad comercial o empresarial del cliente.
- Estructuras de negociación inusualmente complejas, pautas de pago que no reflejan un propósito comercial real o condiciones de pago inusualmente favorables.
- Transferencias de fondos inusuales hacia o desde países no relacionados con la transacción o con el cliente.
- Operaciones en lugares identificados como de riesgo, como paraísos fiscales o zonas de conocida actividad terrorista, tráfico de estupefacientes o actividades de blanqueo de capitales.
- Operaciones con fondos extranjeros o extraterritoriales bancos o intermediarios financieros no bancarios.
- Estructuración de las operaciones para eludir el mantenimiento de registros o los requisitos de declaración (por ejemplo, transacciones múltiples por debajo de los importes del umbral declarable).
- Solicitudes de reembolso o pagos a un tercero no vinculado o cuenta desconocida o no reconocida.



EN LA PRÁCTICA

Un nuevo asegurado desea pagar su póliza en efectivo. ¿Puedes aceptarlo?

Tienes dudas sobre la legalidad de las operaciones de un cliente específico ¿Qué debes hacer?

La capacidad económica de un cliente no es coherente con la política de exposición. ¿Debería ser motivo de preocupación?

Estás a punto de pagar un siniestro y el asegurado te pide que pagues el siniestro a una cuenta bancaria diferente. ¿Pagas el crédito a esa cuenta sobre la base de que los datos fueron facilitados por el tomador?

Un cliente pagó una prima en dólares de Hong Kong, pero solicita el pago de la reclamación en dólares estadounidenses sin una razón legítima. ¿Qué haces?

- No, en ningún caso debe aceptar dinero en efectivo. Debes informar de la oferta al Responsable de Compliance.
- Si detectas que un cliente potencial o un cliente, sus accionistas o ejecutivos, han sido vinculados a conductas poco éticas, actividades delictivas o tienen información negativa sobre su reputación, debe informar a su Responsable de Compliance local.
- Esto debe alertarte. Los ingresos procedentes de actividades ilegales podrían estar ocultos. Cualquier situación inusual o atípica debe considerarse una señal de alarma y debe notificarse al Departamento de Compliance.
- Sólo podemos pagar un siniestro en una cuenta a nombre del tomador del seguro o de un beneficiario de siniestro designado. Pagar un siniestro a un tercero equivaldría a blanquear dinero.
- Debes informar al Responsable de Compliance sobre esta actividad sospechosa.

Sanciones internacionales

REGLAS PARA RECORDAR

GARANTIZAR QUE TODAS LAS PARTES, LOS SUBYACENTES ASÍ COMO LOS PAÍSES IMPLICADOS NO ESTÉN SUJETOS A SANCIONES INTERNACIONALES.



¿QUÉ DEBES SABER?

- En el marco de su política global de sanciones, Coface respeta las resoluciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas (ONU), así como las leyes y reglamentos europeos. Unión Europea (UE), Francia y la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC) del Departamento del Tesoro de Estados Unidos.
- Además, Coface respeta todas las leyes y reglamentos locales adicionales sobre sanciones en los países en los que opera.
- Coface prohíbe cubrir cualquier operación que implique, directa o indirectamente, a personas o entidades (incluidos clientes, proveedores, distribuidores, otras contrapartes, agentes o personal) sujetas a medidas de congelación de activos impuestas por la ONU, la UE, Francia, la OFAC u otras listas de sanciones locales pertinentes.
- Coface no cubre la venta de bienes que no respeten las sanciones internacionales.



¿QUÉ HACER?

- Sigue la normativa y los procedimientos aplicables en todos los países en los que opere.
- Comprueba la transacción subyacente y asegúrate de que no implica a países, personas, bienes o actividades sujetos a sanciones internacionales.
- Examina a todas las partes implicadas en una operación (socios comerciales, proveedores, intermediarios, terceros, etc.).
- Sigue los procedimientos de «Diligencia debida con respecto al cliente», de Sanciones internacionales y de Productos de doble uso.
- No participes en ninguna práctica comercial que esté prohibida o penalizada por la legislación local aplicable
- Consulta a tu responsable si una operación implica un conflicto entre las Políticas de Coface y las leyes locales aplicables (por ejemplo, las leyes adoptadas por Canadá, México y los miembros de la Unión Europea que bloquean ciertas restricciones estadounidenses).



PARA TENER EN CUENTA...

- Cualquier hecho que sugiera que tu cliente puede estar intentando eludir sanciones.
- Respuestas evasivas, reacias o insatisfactorias por parte de un cliente a preguntas sobre la transacción subyacente acerca del uso final, el usuario final, las fechas de entrega o los lugares de entrega.
- Implicación de partes o actividades sospechosas de cualquier relación con el desarrollo de armas biológicas, químicas o nucleares, o de misiles balísticos.
- Las operaciones en las que participe una persona o entidad sujeta a sanciones o a un país sujeta a embargo.
- Pólizas con información incompleta sobre la operación subyacente (por ejemplo, el precio indicado no refleja el valor total, la descripción de los bienes no es completa o el país de origen no está correctamente identificado).



EN LA PRÁCTICA

La empresa A, registrada en las Islas Vírgenes Británicas, ofrece servicios de transporte marítimo en todo el mundo. Mientras lleva a cabo una revisión KYC, descubres que uno de sus buques está sujeto a sanciones por su implicación en la venta de petróleo ruso en violación de las sanciones internacionales. ¿Qué harías?



Debes informar a tu Responsable de Compliance.

Fraude

REGLAS PARA RECORDAR

SER CONSCIENTE DE LAS INCOHERENCIAS; SEGUIR LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL, KYC Y SEGREGACIÓN DE FUNCIONES; INFORMAR DE LOS CASOS SOSPECHOSOS.



¿QUÉ DEBES SABER?

- La responsabilidad de prevenir, identificar y denunciar el fraude es tanto corporativa como individual.
- Coface y su plantilla están obligados a actuar con diligencia y a informar con prontitud. Cuando los integrantes de la plantilla han actuado de buena fe y han notificado sin demora un posible incidente sospechoso o un incidente de fraude, es poco probable que se inicie un procedimiento judicial que conlleve pérdidas financieras.
- Coface está sujeta a todas las disposiciones del Código de Seguros y del Código Monetario y Financiero, así como a los requisitos legales y reglamentarios locales (para todas las líneas de negocio), incluida la creación de sistemas de supervisión y control de riesgos.
- Incumplir los requisitos legales puede considerarse delito y tener graves consecuencias.



¿QUÉ HACER?

- Sigue los procedimientos «Diligencia debida con el cliente», «Know Your Supplier» y «Know Your Client».
- Comprender los fines empresariales para los que se utilizan los productos y servicios de Coface.
- Respetar la separación de funciones, especialmente para los pagos.
- Proteger los activos de Coface contra el robo o la apropiación indebida.
- Antes de efectuar un pago a la nueva cuenta, realiza una llamada de verificación al cliente, socio, proveedor, utilizando un contacto conocido y verificado (número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.).
- Asegúrate de disponer de una factura auténtica, validada para cada pago.
- Notifica los casos sospechosos de fraude; ponte en contacto con tu gestor o con el corresponsal de fraude de la entidad.



PARA TENER EN CUENTA...

- Un asegurado que añade o aumenta el seguro poco antes de presentar un siniestro.
- Pedido muy urgente, pedido concluido sin negociaciones de precio.
- Muchas peticiones en poco tiempo.
- Numerosas e insistentes llamadas telefónicas del comprador, envío espontáneo de información por parte del comprador.
- En la factura/pedido aparece sólo un número de móvil en el pedido, cuenta de correo electrónico gratuita como Yahoo, Gmail o Hotmail.
- Los productos vendidos son inconsistentes con la actividad del asegurado o del comprador.
- La factura y el lugar de entrega son diferentes sin que tengamos confirmación de esta dirección de entrega en nuestros registros.
- Documentación inusual.
- Compañías fantasma: En el caso de las empresas fantasma se emiten pólizas y se aceptan primas de los asegurados, pero la empresa que suscribe la póliza no es legítima y a menudo no existe.



EN LA PRÁCTICA

En un empresa de nueva creación solicita un límite de crédito de varios millones sobre una empresa muy conocida. A pesar de que el importe del pedido es varias veces superior al volumen de negocios actual de la empresa, el contacto se muestra muy vago cuando se le piden detalles y no se inmuta cuando las comprobaciones de Coface confirman que el pedido es falso. Una vez que el límite de crédito está excluido, ¿puedes firmar una póliza con este prospecto?

Las empresas A y B se crearon hace 2 años. La empresa A es cliente de Coface desde su creación. El mes pasado, la empresa A ha solicitado un importe de cobertura para la empresa B. Basados en el historial de pago y de crédito anterior, se proporciona una cobertura significativa. 3 meses más tarde, la empresa A informó a la Coface de que la empresa B no pagó y se declaró en quiebra.

La empresa A presenta una reclamación que incluye todos los documentos, como la factura comercial, albarán, certificado de seguro certificado de inspección, conocimiento de embarque, etc., que demuestran claramente que las mercancías se enviaron de acuerdo con los términos y condiciones del contrato.

➤ Aunque es difícil saber si el posible cliente es una víctima o no, ha demostrado que o bien no realiza comprobaciones básicas o bien lo que dice puede no ser fiable. Una póliza de Coface podría utilizarse como «insignia de respetabilidad» para defraudar a una entidad de financiación o para blanquear dinero.

➤ El Departamento de Claims debe llevar a cabo una investigación porque podría existir la posibilidad de fraude al seguro ya que la empresa A podría exportar productos falsificados desde un país en el que no se respetan estrictamente los procedimientos. El vendedor podría crear fácilmente documentación falsa que demuestre que se enviaron mercancías, cuando en realidad no se hizo o las mercancías eran falsas.

Corrupción

REGLAS PARA RECORDAR

NO OFREZCAS/ACEPTES REGALOS O BENEFICIOS QUE PUEDAN INFLUIR INDEBIDAMENTE EN UNA DECISIÓN; CONTROLA A TUS CLIENTES, INTERMEDIARIOS, PROVEEDORES Y CUALQUIER OTRA CONTRAPARTE; INFORMA DE CUALQUIER CONDUCTA SOSPECHOSA.



¿QUÉ DEBES SABER?

- Coface tiene tolerancia cero con el soborno y la corrupción. Es la oferta, promesa o entrega (corrupción activa) o la solicitud, petición o recepción (corrupción pasiva) de un beneficio indebido a/de de una persona para realizar o no una acción en el ejercicio de sus funciones profesionales.
- El beneficiario puede ser un funcionario público o un del sector privado. Puede también tratarse de un pariente cercano de esa persona (familiar) o una entidad asociada, por ejemplo, una fundación o una empresa ficticia.
- El tráfico de influencias, real o presunto, de una persona pública también se incluirá en el ámbito del soborno.
- Un beneficio indebido puede ser dinero en efectivo y su equivalente, pero también cualquier cosa de valor, incluidos bienes y servicios, regalos viajes, entretenimiento, hospitalidad, una promoción o un honor, la adjudicación de un contrato o un permiso oficial o una decisión administrativa.
- El beneficio indebido puede ser directo (por ejemplo, soborno, comisión, facilitación, regalos o ventajas suntuarias, sobrefacturación) o indirecto (por ejemplo, donación a partidos políticos, organizaciones benéficas y patrocinio, propuesta de contratación).



¿QUÉ HACER?

- Pide consejo a su Responsable de Compliance en caso de duda.
- Nunca des ni recibas pagos monetarios (por ejemplo, efectivo, cheque, transferencia, cheques regalo, vales) a o de un cliente, un proveedor, un intermediario o cualquier contraparte.
- No des ni recibas nunca a o de un funcionario público ningún obsequio o beneficio a menos que tengas previo consentimiento por escrito del Responsable de Compliance.
- Informa y consulta a tu Responsable de Compliance si recibes un regalo o beneficio de -200 euros (o umbrales locales más estrictos) o más en un plazo de tres meses- un valor acumulado de 500 euros (o umbrales locales más estrictos) en un periodo de tres meses.
- Los regalos autorizados deben entregarse exclusivamente a una dirección profesional.
- Antes de hacer un regalo, participar en gastos de entretenimiento o reembolsar gastos de viajes del cliente, asegúrate de comprender y cumplir los requisitos legales aplicables, el procedimiento Regalos y Beneficios, el Código Antisoborno de Coface y las propias normas del cliente.
- Cuando lo autorices, asegúrate de registrar con exactitud dichos gastos para reflejar la verdadera naturaleza de la transacción.
- Sé consciente, no crees apariencia de una cortesía comercial indebida.
- No realices pagos de facilitación que significa pagar directa o indirectamente a un funcionario público indebidamente por la realización de trámites que deberían obtenerse por medios legales.
- No hacer nunca contribuciones políticas en nombre de Coface. Sólo puede dirigirse a grupos de presión si dichos grupos de presión revelan plenamente que representan a Coface.
- Puedes patrocinar una organización benéfica pero debes asegurarte de que el propósito de la entidad apoyada no sea ocultar sobornos y contactar con el responsable de Compliance.



PARA TENER EN CUENTA...

- La entrega o recepción de cualquier regalo u objeto por valor de 200 euros, posiblemente en forma de un artículo publicitario.
- La invitación gratuita o a un precio a un acontecimiento cultural, artístico o deportivo por un valor igual o superior a 200 euros o superior.
- Una invitación gratuita o a un precio a un viaje de negocios o de placer o de placer por un valor igual o superior a 200 euros.
- Cualquier solicitud de a través de una «empresa pantalla».
- Un importe de comisiones inusualmente elevado o pagado de forma atípica (por ejemplo, cuenta o jurisdicción separada).
- Cualquier solicitud de provisión de fondos para la liquidación de grandes gastos en beneficio de terceros.
- Reuniones informales con empresas privadas y públicas.
- Sobrefacturación significativa en virtud del contrato sin causa razonable.
- Reducciones significativas en las primas, comisiones o precio solicitados al cliente sin causa razonable.
- Reducciones significativas del precio pagado a un proveedor o intermediario sin causa razonable.
- Cualquier solicitud de pago de facilitación.



EN LA PRÁCTICA

El mismo vendedor invita al mismo corredor a comer varias veces al mes en restaurantes relativamente caros. A cambio, el mismo corredor favorece a Coface por encima de cualquier otra aseguradora y ofrece un gran número de consultas. ¿Se trata de un soborno?

Un proveedor te invita a la final de una importante actividad deportiva, y correrá con todos los gastos del viaje. Paralelamente, te piden una comisión inusualmente alta en la transacción que estás negociando.

Para aumentar tus posibilidades de obtener una licencia para ejercer la actividad aseguradora en tu país, la autoridad aseguradora local te recomienda encarecidamente que recurras a un consultor local.

- Aunque establecer contactos y cultivar las relaciones es parte del trabajo de un vendedor, el entretenimiento y los gastos deben ser razonables y proporcionados. Podría convertirse en soborno si la cantidad gastada en agasajar a una persona es desproporcionada respecto de lo que se gasta en el resto.
- El importe potencial parece ser superior al límite máximo de 200 euros. Esta invitación de un proveedor no parece cumplir los criterios de razonabilidad e idoneidad para ayudar a establecer, mantener y desarrollar buenas relaciones entre socios comerciales. La recomendación es rechazar esta invitación e informar a su Responsable de Compliance.
- El consultor local puede tener habilidades y conocimientos específicos que podrían mejorar las probabilidades de obtener con éxito la licencia. Pero también podría exponer a Coface a formar parte de un esquema de soborno de funcionarios públicos, lo que constituye un delito penal. Tienes que coordinarte con el Departamento Jurídico del Grupo, asegurarte de que se va a realizar un trabajo real y de que se guardan pruebas de ello.

CLIENTES & PROTECCIÓN DE DATOS

Protección de los clientes

REGLAS PARA RECORDAR

**NO VENDER PRODUCTOS INADECUADOS A LOS CLIENTES;
ACTUAR SIEMPRE CON LA ACEPTACIÓN DEL CLIENTE; NO OMITIR OFRECER
LA INFORMACIÓN LEGALMENTE DEBIDA A LOS CLIENTES.**



¿QUÉ DEBES SABER?

- El riesgo de conducta empresarial se define como «el riesgo para los clientes, las aseguradoras, el sector asegurador o el mercado de seguros que se deriva de la conducta de las aseguradoras y/o los intermediarios» que no garantizan un trato justo a sus clientes en el ejercicio de su actividad
- Todo el ciclo de vida del producto está sujeto a diferentes tipos de problemas de conducta: nuevos productos, ventas, reclamaciones, servicio al cliente.



¿QUÉ HACER?

- Incluir consideraciones de riesgo de conducta en el desarrollo de nuevos productos.
- Garantizar que los procesos de incorporación de clientes se aplican correctamente y se respeta el procedimiento de gestión de reclamaciones de los clientes.
- Supervisar la idoneidad de los productos en todas las relaciones con el cliente.
- Integrar las consideraciones de riesgo de conducta en los programas de incentivos de ventas.
- Garantizar que Coface y sus socios estén autorizados para vender el producto.
- Formar al personal en la distribución de seguros.
- Proporcionar explicaciones de manera oportuna a las empresas siempre que se modifique o cancele un límite de crédito.
- Informar al tomador de novedades sobre sus asegurados, por ejemplo cambio significativo en la solvencia de uno de sus deudores o de la evolución de su solvencia.



PARA TENER EN CUENTA...

- Productos que no representan una buena relación calidad-precio.
- Los procesos de venta que no encajan con las necesidades de los clientes.
- Las medidas de recompensa para los comerciales son poco claras y no están debidamente integradas en los marcos de remuneración.
- Intermediarios y corredores que tienen un programa de cumplimiento deficiente y no están familiarizados con los valores y la estrategia de Coface.
- Proceso de reclamaciones complejo.
- Elevados niveles de insatisfacción de los clientes en el proceso de liquidación de siniestros.
- Intentos de reducir los costes totales de los siniestros no liquidando o retrasando la liquidación de los siniestros válidos.
- Explicación insuficiente de los motivos de rechazo.
- Obstáculos a las reclamaciones.



EN LA PRÁCTICA

Tienes un plazo muy ajustado para lanzar un nuevo producto. Puedes ganar tiempo saltándose la revisión con el comité de producto y el Departamento de Compliance, ya que puede hacerse después del lanzamiento del producto. ¿Qué hay que hacer?



El comité de producto debe participar y los requisitos reglamentarios deben tenerse en cuenta antes del lanzamiento del producto.

Protección y privacidad de datos

REGLAS PARA RECORDAR

RESPECTO DEL DERECHO DE PRIVACIDAD



¿QUÉ DEBES SABER?

- La mayoría de los países en los que opera Coface tienen normativas estrictas sobre la recopilación y el uso de los «datos personales» de los consumidores (cualquier dato que pueda identificar directa o indirectamente a una persona).
- Además, muchos países regulan los datos personales de representantes de las empresas en sus transacciones. Algunos países incluso regulan la privacidad de la información relativa a las empresas.
- Coface se compromete a tratar los datos personales y confidenciales de forma responsable y de conformidad con las leyes relativas a la protección de la privacidad y la seguridad de los datos.



¿QUÉ HACER?

- Conocer y cumplir las normas relativas a datos personales, en particular:
 - Las leyes y reglamentos aplicables de las jurisdicciones de las que se recogen los datos personales y en las que se procesan o utilizan;
 - Las políticas de privacidad de Coface y de la empresa local;
 - Cualquier obligación contractual aplicable.
- Recopilar, procesar, utilizar y almacenar datos personales relevantes únicamente con fines comerciales legítimos.
- Siempre que sea posible, anonimizar los datos, encriptarlos o eliminarlos y/o modificar la información personal o confidencial.
- Restringir el acceso a los datos confidenciales o personales a las personas que los necesiten para un fin empresarial legítimo.
- Proteger los datos confidenciales o personales, especialmente en el trabajo a distancia.
- Notificar inmediatamente al responsable de privacidad de datos («DPO») o de Compliance si se entera de que se han utilizado datos personales infringiendo esta política; o que la seguridad de cualquier sistema o dispositivo que contenga datos personales se ha visto comprometida.
- No consultar información confidencial en transportes públicos.



PARA TENER EN CUENTA...

- Controles de acceso o seguridad inadecuados como el envío por correo electrónico de datos personales a un grupo mayor del necesario, o dejar documentos con datos personales a la vista de otras personas, en la impresora.
- Compartir datos confidenciales con terceros, como vendedores o proveedores, que carezcan de las salvaguardias de seguridad o restricciones de uso de la información adecuadas.
- Transferencias de datos personales entre países, sin tener en cuenta los requisitos legales aplicables.



EN LA PRÁCTICA

Has firmado un acuerdo de confidencialidad para obtener información financiera, ¿es correcto divulgar la información financiera al asegurado?

Tienes que hacer un trabajo en casa que requiere información confidencial de un cliente. ¿Puedes enviar la información del cliente a su correo electrónico personal para seguir trabajando desde casa?

Estás contratando los servicios de una empresa de TI externa que prestará a tu empresa algunos servicios esenciales para tus operaciones locales. Para prestar el servicio, esta empresa externa necesitará acceder a bases de datos internas que podrían tener información de nuestros clientes.

¿Qué debes hacer?

Al reunirte con un cliente, te convence de que algo no va bien y crees que el Director Financiero oculta algo o está implicado en actividades sospechosas. Cuando redactas el informe, tienes cuidado de no referirte al Director Financiero por su nombre para evitar problemas de protección de datos. ¿Puede dicha persona exigir ver lo que se escribe sobre sí misma en el informe?

- No, en ningún caso debe divulgarse la información, las finanzas también deben guardarse como confidenciales.
- No, la información de los clientes debe permanecer siempre dentro de la empresa y nunca deben utilizarse cuentas personales de correo electrónico para transmitir información confidencial.
- Hay que evitar en lo posible compartir información de los clientes con terceros. Si realmente necesitan acceder a nuestra base de datos, hay que asegurarse de que el contrato con el externo contenga cláusulas de confidencialidad adecuadas. Estas cláusulas deben cumplir las normas del grupo en materia de Protección de Datos. En cualquier caso, dicho contrato debe ser revisado por el Departamento Jurídico/Compliance.
- La protección de datos cubre a directores, personal y cualquier persona identificable. Si se indica el cargo de una persona sin escribir su nombre, esa persona pasa a ser identificable y queda cubierta por la protección de datos.



Seguridad informática

REGLAS PARA RECORDAR

PROTEGER LA INFORMACIÓN, LAS REDES Y LOS DISPOSITIVOS INFORMÁTICOS CONTRA LOS RIESGOS CIBERNÉTICOS.



¿QUÉ DEBES SABER?

- Como usuario, eres la última línea de defensa.
- Internet es una red que puede utilizarse para propósitos maliciosos.
- Los dispositivos USB pueden infectar nuestros dispositivos.
- Comportamientos sospechosos en el puesto de trabajo.
- Las plataformas tradicionales y de mensajería instantánea facilitan el acto de hacerse pasar por otra persona.
- Ninguna persona de Coface te pedirá tus credenciales, y no debes revelarlas.
- Utiliza únicamente las herramientas proporcionadas por Coface para almacenar o intercambiar datos.



¿QUÉ HACER?

- No intentes desactivar las funciones de seguridad y aplicar las instrucciones dadas por Coface.
- Reconocer el phishing, estar alerta a los intentos de adquirir indebidamente información de Coface o de actuar de forma fraudulenta. En caso de duda, no abras un archivo adjunto, no hagas clic en un enlace y alerta al equipo de ciberseguridad.
- Nunca utilices tu contraseña de Coface en sitio externo; elige siempre una contraseña para cada sitio.
- Trabaja sólo con archivos en los servidores de Coface para asegurarte de que se guardan correctamente.
- Sé prudente en Internet y no insistas en acceder a sitios bloqueados por Coface; evita intentar visitarlos por medios alternativos.
- Si tienes alguna duda, ponte en contacto con cybersecurity@coface.com



EN LA PRÁCTICA

Alguien a quien conoces te envía un correo electrónico con un enlace. Te das cuenta de que la letra es diferente de su estilo habitual, pero haces clic en el enlace porque conoces bien a la persona. ¿Qué deberías hacer?

Tu jefe está muy ocupado y te pide que te conectes a una herramienta o a una aplicación utilizando su nombre de usuario y contraseña para recuperar unos informes. ¿Qué debes hacer?

Has recibido una llamada de una empresa que te propone una nueva herramienta que realmente podría ayudarte en sus tareas cotidianas. A continuación, te piden información muy concreta sobre tu ordenador, las aplicaciones que ya utilizas... ¿Qué haces?



- Hacer clic en el enlace puede ser una forma de que el remitente introduzca malware en la red informática de Coface.
- Las credenciales no deben compartirse; son personales e intransferibles. Contacta con tu responsable de IT para encontrar una solución.
- La ingeniería social es una forma de manipulación para conseguir que la gente revele información. Nunca des información por teléfono. Cualquier divulgación de información requiere la firma de un acuerdo de confidencialidad.

Seguridad y continuidad de negocio

REGLAS PARA RECORDAR

GARANTIZAR LA SEGURIDAD DEL PERSONAL, LAS INSTALACIONES, LA INFORMACIÓN, LOS ACTIVOS INFORMÁTICOS Y LA EMPRESA.



¿QUÉ DEBES SABER?

- Cada entidad de Coface aplica un riguroso y exhaustivo plan de seguridad y gestión de crisis para proteger la seguridad del personal, los lugares de trabajo, la información y las empresas.
- El plan de seguridad y gestión de crisis de Coface incluye medidas para prevenir el terrorismo y otros actos delictivos que abarcan a el personal, las instalaciones, la información, la infraestructura de tecnología de la información (IT), la continuidad de las actividades y la gestión de crisis.



¿QUÉ HACER?

- Cumplir con las normas definidas en el plan de evacuación.
- Cumplir las normas de entrada y salida de las instalaciones de Coface, incluido el uso de la tarjeta de identificación adecuada.
- Asegurarse de que sólo el personal autorizado puede acceder a las instalaciones de Coface.
- Proteger los activos de Coface de robos o malversaciones.
- Comprobar los antecedentes de los nuevos integrantes del personal y contratistas, siempre que la ley lo permita.
- Garantizar que nuestros principales proveedores cuentan con planes de continuidad para garantizar la sostenibilidad de sus actividades con Coface
- Respetar las normas de salud y seguridad. Crear y mantener un entorno de trabajo seguro con protección de la seguridad y la salud para todos los integrantes del personal.
- Identificar y denunciar cualquier indicio de violencia en el lugar de trabajo.



PARA TENER EN CUENTA...

- Personas en las instalaciones de Coface que no lleven las tarjetas de identificación adecuadas.
- Activos informáticos inseguros, como ordenadores portátiles, servidores, dispositivos USB, etc.
- Protección inadecuada de materiales peligrosos.
- Zonas inseguras de una instalación en las que sólo puede entrar el personal autorizado.
- Quejas sobre seguridad del personal, clientes o vecinos.
- Entrada no autorizada en una instalación.
- Hacer negocios con un cliente, proveedor o cualquier tercero sin un control suficiente.

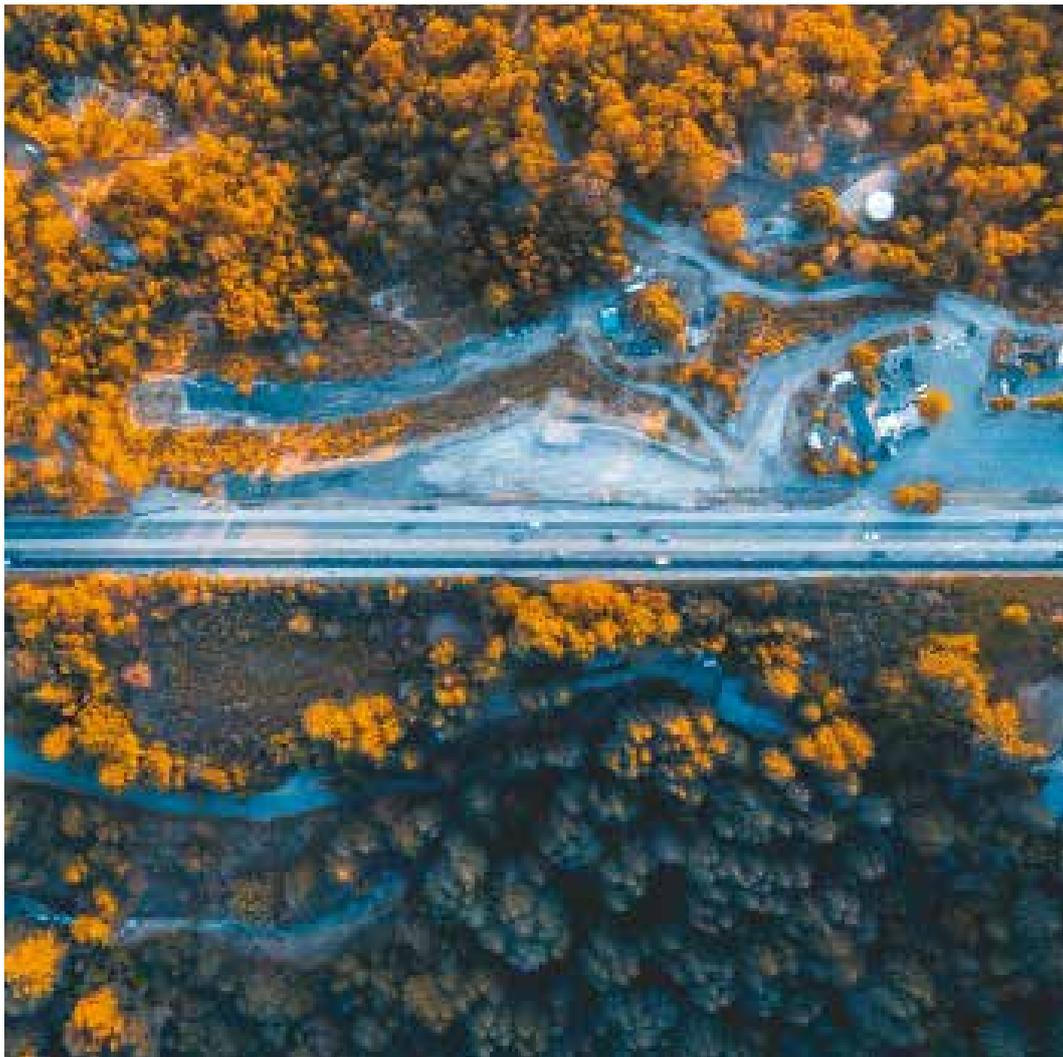


EN LA PRÁCTICA

Alguien que no conoces entra en la oficina y dice que ha habido una llamada y que necesita comprobar algo en la sala de servidores informáticos. ¿Le dejas entrar?

Un compañero se encuentra en la puerta de entrada y te pide que le dejes entrar en el edificio utilizando tu tarjeta de acceso. ¿Qué haces?

- Nunca dejes que nadie trabaje en ningún sistema a menos que el departamento de IT te haya informado formalmente de que esa persona va a venir y de que está bien dejarle entrar.
- Dirige al compañero al equipo de seguridad o a RRHH para obtener una tarjeta de acceso sustitutiva.



ÉTICA PROFESIONAL

Conflicto de intereses

REGLAS PARA RECORDAR

DESCARTA ACTIVIDADES, INTERESES O RELACIONES QUE PUEDAN GENERAR CONFLICTO CON TUS RESPONSABILIDADES ANTE COFACE; NO UTILICES LOS RECURSOS DE COFACE EN BENEFICIO PROPIO.



¿QUÉ DEBES SABER?

- Nada de lo que hagas, en el trabajo o en tu tiempo libre, debe entrar en conflicto con tus responsabilidades para con Coface. Ninguna actividad en el trabajo o en casa debe dañar la reputación o el buen nombre de Coface.
- Está prohibido abusar de los recursos o de la influencia de Coface.
- Debes considerar cómo pueden aparecer tus acciones y evitar la percepción de un conflicto de intereses. Incluso cuando no se pretende nada malo, la apariencia de un conflicto puede tener efectos negativos.



¿QUÉ HACER?

- Comunica por escrito a la persona con responsabilidad jerárquica y al Responsable de Compliance de tu entidad todas tus actividades externas, intereses financieros o relaciones que puedan presentar ya sea -un conflicto o- la apariencia de uno.
- Utiliza el buen juicio en todas las relaciones personales y comerciales fuera de tu trabajo en Coface.
- Evita acciones o relaciones que puedan causar conflictos potenciales o crear la apariencia de un conflicto con tu trabajo o con los intereses de Coface.
- No utilices los recursos, la propiedad intelectual, el tiempo o las instalaciones de Coface para beneficio personal -incluyendo equipos de oficina, correo electrónico y aplicaciones informáticas.
- Denuncia cualquier situación en la que un miembro de tu familia o un pariente cercano tenga o pueda tener una relación comercial con un competidor, socio, cliente o proveedor de Coface.
- Obtén la aprobación de Cumplimiento Normativo antes de aceptar cargos de ejecutivo o director en una empresa externa mientras seas personal de Coface, especialmente si la organización tiene una relación con Coface o puede esperar apoyo financiero o de otro tipo de Coface u otro tipo de apoyo.

PARA TENER EN CUENTA...

- Intereses financieros en una empresa que puedan afectar o parecer afectar a los intereses de Coface o a las decisiones tomadas (por ejemplo, un cliente, un proveedor o una inversión).
- Trabajos a tiempo parcial, que realices utilizando horas de Coface o equipos o materiales de Coface.
- Regalos de proveedores, clientes o competidores que no sean de valor nominal, especialmente si estás tomando decisiones (en nombre de Coface) que les afectan.
- Descuentos personales u otros beneficios de proveedores, prestadores de servicios o clientes que el público o tus compañeros de Coface no reciben.
- Conceder contratos a proveedores relacionados con familiares o amigos cercanos sin información y aprobación previas de Coface.
- Utilizar indebidamente los recursos de Coface, su posición o influencia para promover o ayudar a una actividad externa.
- Contratar, promocionar o supervisar directamente a un familiar o amigo cercano.
- Relaciones personales que puedan entrar en conflicto con tus responsabilidades en Coface o comprometer los intereses de la empresa.



IN PRACTICE

Eres Suscriptor Comercial y una de las empresas que está a punto de cotizar está dirigida por un muy buen amigo tuyo. ¿Debes continuar con la cotización?

Trabajas como Key Broker Manager en Coface y un amigo/familiar muy cercano ha empezado a trabajar recientemente en una correduría que tiene una estrecha relación comercial con Coface. Este amigo participa activamente en el negocio del seguro de crédito. ¿Qué tienes que hacer?

Has iniciado una relación con una persona que trabajaba en Coface que ahora trabaja para un competidor y que te ha pedido información sobre clientes, precios y suscripción. ¿Qué debes hacer?

Un cliente solicita la aprobación de una línea de crédito muy considerable sobre un comprador con malos antecedentes. El cliente te invita a una cena y durante la misma te regala entradas para el concierto de tu grupo favorito. ¿Qué haces?

Trabajas en el Departamento de Suscripción de Riesgos y un día, tu tío te pide un favor. Le gustaría contratar un seguro con Coface, pero cree que probablemente su empresa no obtendrá el límite de crédito que desea y, aunque lo consiga, la prima será elevada. Quiere que le enseñes a rellenar la solicitud y a preparar la documentación para conseguir el límite de crédito que desea con la prima más baja posible. ¿Qué harías?

➤ No. Debes informar a tu manager y al Responsable de Compliance, que nombrará a otro miembro del equipo para que cotice.

➤ Un conflicto de intereses no es malo en sí mismo, pero debe notificarse. En el ejemplo, debe informar de esta relación a su Responsable de Compliance local y ellos analizarán qué medidas podrían tomarse para evitar cualquier conflicto de intereses. También debes evitar cualquier situación o decisión que pueda suponer un conflicto de intereses.

➤ Compartir información con la competencia puede ser un delito en su país y podría considerarse una conducta colusoria. Por lo tanto, nunca debes compartir información con amigos o familiares que trabajen para un competidor. Además, debes informar de esta relación al Departamento de Compliance.

➤ Deberías rechazar respetuosamente este regalo. Recibir un regalo de esas características podría afectar a tu objetividad a la hora de tomar decisiones. Además, debes informar al Responsable de Compliance local de cualquier regalo que no sea razonable o sea demasiado caro (más de 200 euros o un umbral local más estricto).

➤ Existe un conflicto de intereses y deberías delegar el caso en otro miembro del equipo. Mientras tanto, no prestes ninguna ayuda, ya que no es ético aunque no haya recompensa de por medio.

Relaciones con los proveedores

REGLAS PARA RECORDAR

GARANTIZAR QUE COFACE TRABAJE ÚNICAMENTE CON PROVEEDORES QUE CUMPLAN CON LOS REQUISITOS LEGALES LOCALES Y OTROS APLICABLES, ASÍ COMO CON LAS DIRECTRICES DE COFACE RELATIVAS A DELITOS FINANCIEROS, PROTECCIÓN DE CLIENTES Y DE DATOS, ASÍ COMO LABORALES, MEDIOAMBIENTALES, DE SALUD Y SEGURIDAD.



¿QUÉ DEBES SABER?

- Las relaciones de Coface con sus proveedores se basan en prácticas legales, eficientes y justas.
- Coface espera que sus proveedores cumplan las leyes relativas a delitos financieros, protección de clientes y de datos, así como las laborales, medioambientales, de salud y seguridad.
- Seguir las directrices de Coface ayuda a garantizar que nuestras relaciones con los proveedores no dañen la reputación de Coface.



¿QUÉ HACER?

- Cumplir con la normativa aplicable a las relaciones con los proveedores.
- Hacer negocios sólo con proveedores que cumplan con la normativa pertinente y las directrices de Coface relativas a delitos financieros, protección de clientes y de datos, así como en materia laboral, medioambiental, de salud y seguridad.
- Seguir los procedimientos establecidos en la política de compras de Coface.
- Ofrecer a los proveedores una oportunidad competitiva para conseguir contratos con Coface mediante una licitación abierta y competitiva.
- Proteger la información confidencial y privada de Coface así como cualquier información proporcionada por los proveedores con un acuerdo de confidencialidad
- Salvaguardar los «datos personales» obtenidos de los proveedores.



PARA TENER EN CUENTA...

- Elección de proveedores sobre cualquier base que no sea una licitación abierta y competitiva.
- Posibles conflictos de intereses en la selección de proveedores, como aceptar regalos indebidos u otros objetos de valor.
- Dirigir negocios a un proveedor que sea propiedad o esté gestionado por un pariente o amigo cercano sin la aprobación previa de Cumplimiento.
- Proveedores que parezcan no adherirse a los estándares relativos a delitos financieros, protección de clientes y de datos, así como laborales, medioambientales, sanitarias y de seguridad.
- Confiar «datos personales» o información confidencial a proveedores sin asegurarse de que disponen de las medidas técnicas, físicas y organizativas adecuadas para impedir el acceso o uso no autorizados.



EN LA PRÁCTICA

Conoces a un proveedor que puede ofrecer un precio muy competitivo por un producto/servicio. ¿Puedes firmar el contrato directamente con esta empresa?

Un proveedor te pide que le facilites los datos de RRHH del personal de Coface que van a utilizar sus servicios. ¿Proporcionas esta información?

Tu proveedor le ofrece precios muy bajos, pero a usted le incomodan las condiciones laborales de su personal. ¿Qué debes hacer?

- El Departamento de Compras del Grupo debes intervenir cuando el valor del producto/servicio supere el importe autorizado en su país. Deben convocarse concursos públicos, salvo para pequeñas cantidades.
- Los datos personales están protegidos. Debe consultar con el Departamento de Cumplimiento Normativo antes de compartir cualquier información.
- La reputación y la responsabilidad legal de Coface podrían verse afectadas por proveedores que no respeten la legislación laboral. Debes informar de tus preocupaciones a tu dirección.

MERCADOS

Información privilegiada

REGLAS PARA RECORDAR

MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE COFACE; NO COMPRAR/VENDER ACCIONES DE COFACE O DE CUALQUIER EMPRESA, DIRECTA O INDIRECTAMENTE, SI CONOCES INFORMACIÓN PRIVILEGIADA.



¿QUÉ DEBES SABER?

- La información privilegiada es información no pública de naturaleza precisa que, de ser divulgada, podría afectar al precio de un valor o influir en su decisión de comprar, vender o mantener un valor.
- Utilizar información no pública de naturaleza precisa para su beneficio financiero u otro beneficio personal o transmitir esta información a otros puede constituir una violación de la política de Coface y puede violar la ley.
- La información privilegiada puede ser información sobre Coface u otras empresas que conozcas en el desempeño de tu trabajo. La información privilegiada también puede ser una conversación que escuches por casualidad o un memorando dejado en un escritorio o en una fotocopidora.
- El uso ilegal de información privilegiada incluye la compra o venta de valores de Coface o de cualquier empresa sobre la que tengas información no pública, pero también dar esta «información privilegiada de carácter preciso» a cualquier otra persona que pueda basar operaciones financieras en la información que has compartido.



¿QUÉ HACER?

- No compres ni vendas valores de ninguna empresa, incluida Coface, ni directamente ni a través de familiares u otras personas o entidades, mientras tengas conocimiento de información privilegiada sobre la empresa (lo que se conoce como «uso de información privilegiada») y especialmente 30 días antes de que se anuncien los resultados financieros anuales, semestrales y trimestrales de la empresa.
- No recomiendes ni sugieras a terceros que compren o vendan basándose en información privilegiada.
- Mantener la confidencialidad de la información de Coface y no transmitir información a nadie ajeno a la empresa, a menos que sea necesario para las actividades comerciales.
- Conocer y respetar las normas relativas a la compra y venta de valores (como los períodos de no negociación, la precompensación de operaciones personales,...) si la naturaleza de las actividades de su empresa o su posición en la misma le someten a dichas normas.
- Notificar, en un plazo de 3 días hábiles, a la AMF y a Coface sus operaciones sobre acciones de Coface (compra, venta, etc.), cuando el importe total de las operaciones alcance el umbral de 20.000 euros en un año natural. Esto se aplica a las personas con responsabilidades directivas o estrechamente vinculadas a ellas. Cuando se adquieren acciones de otras empresas francesas, se aplican los mismos umbrales; sin embargo, en el caso de empresas extranjeras, asegúrese de cumplir la normativa local.
- Si te surgen dudas, consulta a al Departamento de Compliance o, si eres directivo de la empresa, al presidente del consejo de administración antes de negociar.

PARA TENER EN CUENTA...

- Información no pública de carácter concreto que, de divulgarse, cabría esperar razonablemente que afectara al precio de un valor o influyera en su decisión de comprar, vender o mantener un valor (por ejemplo, un anuncio de beneficios).
- Comprar o vender un valor porque oyes o te enteras de una información en el trabajo que crees que hará que el precio suba o baje una vez que se anuncie públicamente.
- Participar en actividades de negociación en torno a un anuncio importante de la empresa.
- Hablar de los negocios de Coface con familiares y amigos.
- Hablar sobre lo que se está trabajando o a dónde se va por asuntos de la empresa o quién ha visitado la oficina.



EN LA PRÁCTICA

Durante una reunión con un cliente, te comunican que una empresa va a fusionarse con otra, lo que probablemente aumentará el valor de sus acciones en el mercado.

¿Puedes comprar algunas de estas acciones?

Un día en la oficina, oyes por casualidad que alguien dice que la empresa X, uno de nuestros mayores clientes, tiene varios clientes, algunos de los cuales no están asegurados, que están incurriendo en impagos. Esto provocará algunas dificultades financieras y la noticia se anunciará probablemente en la junta de accionistas de la semana que viene.

➤ No, en ningún caso debes utilizar información privilegiada para obtener un beneficio en el mercado financiero. En el ejemplo, habrías obtenido información que no era pública y, por tanto, habrías tenido una ventaja injusta sobre el resto del mercado.

En muchas jurisdicciones, el uso de información privilegiada está fuertemente castigado y se considera un delito grave.

➤ No puedes utilizar esta información para negociar con la empresa X, ya que estás utilizando información material no pública.

Reglas de mercado

REGLAS PARA RECORDAR

NUNCA ACUERDES CON COMPETIDORES FIJAR PRECIOS O REPARTIR CLIENTES, PROYECTOS O TERRITORIOS.



¿QUÉ DEBES SABER?

- Leyes de competencia y antimonopolio:
 - Prohíben los acuerdos o pactos entre competidores que menoscaben la competencia;
 - Regulan el comportamiento de las empresas dominantes; y
 - Exigen la revisión previa y, en algunos casos, la autorización de fusiones, adquisiciones y otras transacciones, con el fin de evitar transacciones que reduzcan sustancialmente la competencia.
- Estas leyes son complejas y de alcance mundial, y pueden funcionar de forma diferente en cada situación concreta. La

empresa proporciona directrices específicas para abordar los contactos con los competidores, la obtención y el tratamiento de datos sobre los competidores, y la participación en asociaciones comerciales y profesionales, así como en organizaciones de establecimiento de normas y certificación de productos. Además, a menudo es esencial que cuente con asesoramiento jurídico al principio del proceso de desarrollo de nuevas iniciativas comerciales, dadas las muchas incertidumbres que surgen en la aplicación de estas leyes.



¿QUÉ HACER?

- Cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables en materia de competencia, así como con los decretos, órdenes y acuerdos en materia de competencia con cualquier regulador de la competencia sobre cómo se llevarán a cabo los negocios.
- Cumplir y comprender tanto las políticas y procedimientos de Coface como los específicos de la empresa, y si tiene preguntas o problemas, plantearlos al asesor jurídico de la empresa.
- No propongas ni suscribas acuerdos o entendimientos -expresos o implícitos, formales o informales, escritos u orales- con ningún competidor en relación con ningún aspecto de la competencia entre Coface y el competidor.
- No discutas con un competidor o representante de la competencia: precios, ofertas, territorios de ventas, asignación de clientes o líneas de productos, términos o condiciones de venta, producción, capacidad o volumen de ventas, costes, beneficios o márgenes de beneficio, cuota de mercado, ofertas de productos o servicios, clasificación de clientes o proveedores, métodos de distribución.
- No propongas ni celebres acuerdos con nadie (incluidos competidores, agentes, intermediarios o clientes) en relación con la presentación de una oferta o con las condiciones de una oferta cuando exista el entendimiento de que la oferta se presenta con un propósito distinto al de ganar el negocio.
- Evita contactos de cualquier tipo con competidores que puedan crear la apariencia de acuerdos o entendimientos indebidos.
- No propongas ni celebres acuerdos o entendimientos con clientes que restrinjan el precio u otras condiciones en las que el cliente pueda revender o arrendar un producto o servicio a un tercero.
- No propongas ni celebres acuerdos o entendimientos con proveedores que restrinjan el precio u otras condiciones a las que Coface pueda revender o alquilar cualquier producto o servicio.
- Consultar con el asesor jurídico de la empresa para reducir los riesgos de incumplimiento en la evaluación de cualquier propuesta de fusión, adquisición, empresa conjunta o cualquier otro acuerdo comercial que pueda plantear problemas relacionados con la legislación en materia de competencia (en el apartado «Qué hay que tener en cuenta» se enumeran ejemplos de acuerdos que deben consultarse con el asesor jurídico).



PARA TENER EN CUENTA...

- Acuerdos de distribución con competidores.
- Acuerdos exclusivos para la compra o venta de productos o servicios.
- Descuento selectivo de precios sólo a determinados clientes.
- Agrupación de servicios.
- Acuerdos que restrinjan las opciones de un cliente a la hora de utilizar un servicio de Coface.
- Acuerdos para incluir a una persona de Coface en el consejo de administración de otra entidad.



EN LA PRÁCTICA...

Estás trabajando en el equipo comercial de Coface y recibes una llamada de un ejecutivo de una empresa de la competencia. Te dicen que sería conveniente para ambos dejar de «luchar» por los clientes y repartirlos artificialmente. ¿Qué haces?

Estás en una reunión de tu asociación local de seguros y durante el debate algunos miembros de otras compañías empiezan a revelar sus previsiones de ventas, políticas de precios y otra información clave sobre su negocio. Te piden que hagas lo mismo.

¿Qué debes hacer?

Durante una conferencia, uno de tus competidores pregunta si puede hablar contigo sobre descuentos un producto o servicio popular. ¿Qué debes hacer?

➤ Las conductas colusorias están prohibidas en casi todas las jurisdicciones porque afectan gravemente a la competencia en el mercado y a la economía del país. Si recibes alguna propuesta de colusión, debes rechazarla inmediatamente e informar al Responsable de Compliance local.

➤ El intercambio de información sensible podría dar lugar a conductas colusivas, por lo que está estrictamente prohibido. En el ejemplo, debes rechazar explícitamente la solicitud de información y pedir que tu oposición se exprese.

➤ Deja claro que te opones a tal conversación. Discúlpate de la conversación inmediatamente e informa del incidente a tu supervisor y al Oficial de Cumplimiento. Debes evitar todas las conversaciones o cuestiones relacionadas con los precios, incluidos los descuentos, con cualquier competidor.



Compagnie Française d'Assurance pour le Commerce Extérieur
1 place Costes et Bellonte
92270 BOIS-COLOMBES FRANCE
www.coface.com