



CÓDIGO DE CONDUTA

DEZEMBRO 2023

coface
FOR TRADE

SUMÁRIO

MENSAGEM DO CEO	3
1. NOSSOS VALORES	4
2. NOSSAS RESPONSABILIDADES	5
FUNCIONÁRIOS DA COFACE	7
GESTORES DA COFACE	
PENALIDADES POR CONDUTA INADEQUADA	
COMO FAZER UMA DENÚNCIA	
3. PRINCÍPIOS DO COMPLIANCE	14
CRIME FINANCEIRO	<ul style="list-style-type: none">• Lavagem de dinheiro• Sanções Internacionais• Fraude• Suborno
CLIENTE & PROTEÇÃO DE DADOS	<ul style="list-style-type: none">• Proteção dos clientes• Privacidade e proteção de dados• Segurança de TI• Segurança e continuidade dos negócios
ÉTICA PROFISSIONAL	<ul style="list-style-type: none">• Conflito de interesses• Relacionamentos com fornecedores
MERCADOS	<ul style="list-style-type: none">• Utilização de informações privilegiadas• Regras de mercado

MENSAGEM DO CEO

A Coface tem atuado com sucesso por 75 anos e está presente em mais de 100 países. O mundo evolui a um ritmo acelerado e, nos múltiplos mercados em que atuamos, temos de cumprir com regulamentos mais exigentes e expectativas crescentes dos nossos clientes, colaboradores, acionistas e do público em geral.

Juntos podemos ter sucesso por meio do nosso compromisso e do respeito pelos nossos valores: Foco no cliente, Experiência, Colaboração, Coragem e Responsabilidade e, na base de tudo, Integridade.

Quaisquer que sejam as nossas atividades ou posições, não são somente as nossas ações, mas também a forma como nos comportamos que garantem que sigamos exemplares. Não obstante, isto nem sempre é óbvio em nossas atividades globais, que são complexas e altamente regulamentadas.

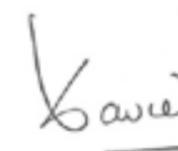
Este Código de Conduta fornece uma série de princípios simples, porém críticos, para orientar cada um de nós em nossas responsabilidades diárias. Fornece conselhos para identificar situações que podem ultrapassar os limites e orientações a respeito de como lidar com tais situações.

É fundamental que cada colaborador conheça, compreenda e aplique as regras e princípios deste Código. Os gestores devem garantir que ele seja respeitado e dar o exemplo para proteger a qualidade das nossas relações comerciais em todas as nossas operações e mercados.

Agradeço o seu compromisso e vigilância para proteger a nossa integridade, que é essencial para o crescimento bem-sucedido e sustentável do nosso Grupo.



XAVIER DURAND



1. NOSSOS VALORES

1. NOSSOS VALORES

NOSSOS VALORES

A COFACE ESTÁ COMPROMETIDA EM OPERAR DE FORMA ÉTICA E RESPONSÁVEL EM TODOS OS SEUS NEGÓCIOS NO MUNDO. NOSSOS VALORES ESTABELECEM A ESTRUTURA QUE ORIENTA OS PRINCÍPIOS DE FUNCIONAMENTO DO NOSSO NEGÓCIO E OS COMPORTAMENTOS DE TODOS QUE FAZEM PARTE DA COFACE.

FOCO NO CLIENTE

Somos uma companhia centrada no cliente. Nossos clientes e parceiros são nossa principal prioridade. Colocamos a satisfação do cliente no centro do nosso negócio. Oferecemos produtos e serviços adaptados às necessidades dos clientes porque nos mantemos conectados ao mercado, compreendemos as tendências macroeconômicas, os movimentos da concorrência e porque sabemos ouvir com atenção e ser flexíveis. Dessa forma, construímos e mantemos relacionamentos fortes e duradouros com nossos clientes, corretores e parceiros.

COLABORAÇÃO

Trabalhamos com o espírito de "uma Coface" – cooperando entre funções, departamentos e países, informando e ajudando os nossos colegas a entregar resultados para nossos clientes e parceiros no mundo todo. Somos transparentes e íntegros em nossas relações profissionais.

Valorizamos a contribuição de todos e reservamos um tempo para celebrar nossos sucessos. Promovemos o compartilhamento e apoio em toda a nossa rede de entidades e parceiros externos para aproveitar melhor a nossa experiência e alcançar um desempenho excepcional.

CONHECIMENTO ESPECIALIZADO

Buscamos continuamente a excelência em todas as nossas áreas de especialização: informação e subscrição de qualidade, conhecimento profundo de nossos mercados e setores, investigação econômica de primeira classe... Para isso, temos o compromisso de fortalecer nossa liderança e gestão de pessoas. É assim que nos mantemos à frente das tendências de risco e propomos as soluções ideais para facilitar e desenvolver os negócios dos nossos clientes.

CORAGEM E RESPONSABILIDADE

Somos capacitados e assumimos a responsabilidade por nossas decisões e ações, bem como as suas consequências. Comunicamos e explicamos a base de nossas decisões comerciais e de subscrição a clientes e parceiros de maneira proativa, dentro dos limites de nossas obrigações de confidencialidade.

Alcançamos o equilíbrio certo entre crescimento e risco. Nossos processos de delegação e relatórios são transparentes, e nossos processos estratégicos e orçamentários são participativos. Abraçamos novas ideias e pioneirismos e testamos a inovação em nossos negócios para melhor atender nossos clientes.



INTEGRIDADE

A integridade é a base sobre a qual nossos valores corporativos são construídos.

Em toda a Coface seguimos os mais elevados padrões de ética e conduta profissional. Somos honestos, sinceros e transparentes em todas as nossas negociações e 100% em conformidade com as regras internas do Grupo e com os regulamentos que regem nossos negócios nos mercados em que atuamos.



2. NOSSAS RESPONSABILIDADES

2. NOSSAS RESPONSABILIDADES

AS RESPONSABILIDADES DE TODOS OS FUNCIONÁRIOS DA COFACE

TODOS OS FUNCIONÁRIOS DEVEM CONTRIBUIR PARA A CULTURA DE COMPLIANCE DA COFACE, COMPREENDENDO AS SUAS POLÍTICAS, ACEITANDO O SEU COMPROMISSO COM A INTEGRIDADE E AGINDO PARA REFORÇAR A CONFORMIDADE E EVITAR VIOLAÇÕES.

ENTENDER AS POLÍTICAS DA COFACE E CUMPRIR SEUS REQUISITOS

- Obter uma compreensão básica dos requisitos das políticas resumidas no Código de Conduta.
- Aprender os detalhes das políticas relevantes para o seu trabalho.
- Verificar o WeConnect para obter as políticas do Grupo completas e atualizadas.
- Seguir as políticas e procedimentos locais além daqueles descritos no Código de Conduta.
- Sanar quaisquer dúvidas a respeito das políticas com seu gestor ou Compliance Officer.

RELATAR PROBLEMAS OU PREOCUPAÇÕES DE COMPLIANCE

- Comunicar imediatamente quaisquer preocupações a respeito de possíveis violações de uma política.
- Conhecer os diferentes canais para comunicar questões de integridade: seu gestor, gestor de RH, Compliance Officer, bem como os canais específicos sobre integridade, incluindo a Ouvidoria e canais acessíveis ao público via website da Coface (formulário público ou endereço de e-mail genérico).
- Cooperar em investigações relacionadas a questões de integridade.

AGIR PARA EVITAR PROBLEMAS DE COMPLIANCE, SE APROPRIADO

- Conhecer e cumprir as políticas da Coface que afetam as suas responsabilidades profissionais.
- Estar ciente dos requisitos regulatórios específicos do país em que você trabalha e que afetam o seu negócio.
- Reportar imediatamente quaisquer sinais de alerta ou possíveis problemas que possam levar a uma violação da conformidade regulatória.
- Tratar sempre os reguladores de maneira profissional, com cortesia e respeito.
- Assegurar um alinhamento com as áreas de negócios e de suporte para responder as solicitações dos órgãos reguladores.

AMBIENTE DE TRABALHO

Os funcionários devem estar dispostos a trabalhar em um ambiente positivo que promova a segurança e reflita os valores de respeito e colaboração para com colegas, subordinados, gestores, clientes, fornecedores e terceiros com quem interagimos.

EXEMPLO DOS GESTORES

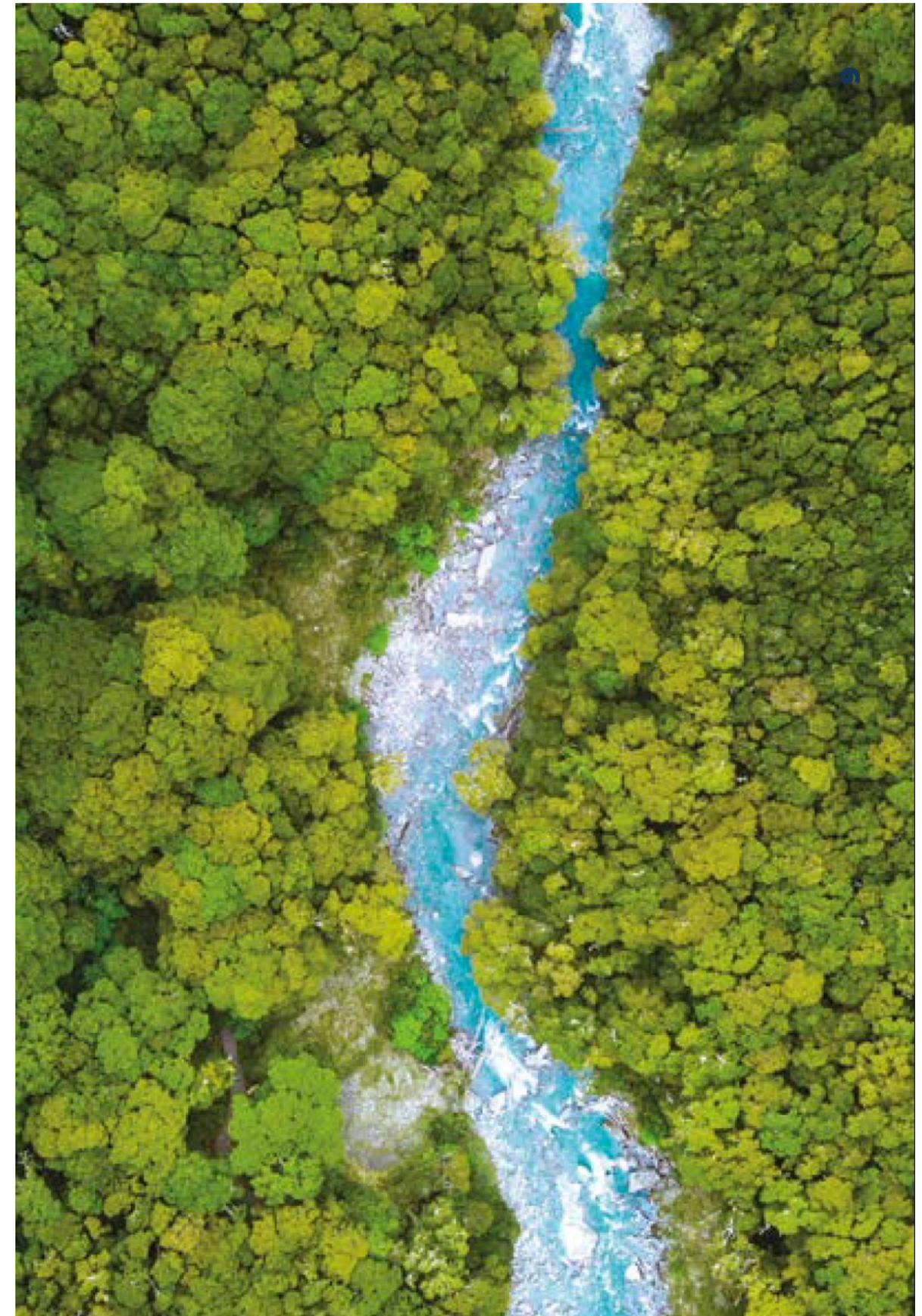
- Os gestores devem ser exemplares na forma como desempenham as suas responsabilidades de supervisão.
- Devem garantir que seu comportamento não seja interpretado como assédio ou intimidação e que todos em suas equipes sejam tratados com respeito e dignidade por todos os outros membros da equipe.
- Em relação ao trabalho, os gestores devem prestar especial atenção ao bem-estar e à saúde mental dos funcionários pelos quais são responsáveis.

RESPEITO PELA PRIVACIDADE

- Os funcionários devem respeitar a privacidade e os dados pessoais de todos, de acordo com a regulamentação aplicável em seu país.

PRINCÍPIOS DE NÃO DISCRIMINAÇÃO, DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

- Os funcionários devem garantir um ambiente de trabalho livre de discriminação de qualquer espécie, seja com base na idade, sexo, orientação sexual, cultura ou nacionalidade, religião, saúde, deficiência ou qualquer outra diferença.
- Estes princípios devem ser seguidos particularmente no processo de recrutamento, contratação, formação, avaliação, revisão salarial e promoção, que devem basear-se exclusivamente no mérito, nas competências e no desempenho individual.
- Além dos princípios de não discriminação mencionados acima, os funcionários devem ser promotores de um ambiente inclusivo, onde todos se sintam valorizados pelo que são, independentemente de quaisquer diferenças.
- A Coface formalizou uma política de diversidade e inclusão que define os nossos compromissos nesta área.



AS RESPONSABILIDADES DE TODOS OS GESTORES DA COFACE

ALÉM DE SUAS RESPONSABILIDADES COMO FUNCIONÁRIOS, OS GESTORES TAMBÉM TÊM A RESPONSABILIDADE DE CONSTRUIR UM AMBIENTE PARA PREVENIR, DETECTAR E RESPONDER A PROBLEMAS DE COMPLIANCE.

SUSTENTAR UMA CULTURA DE COMPLIANCE

- Criar uma cultura de compliance na qual os funcionários entendam as suas responsabilidades e se sintam confortáveis em expressar preocupações sem medo de retaliação.
- Incentivar a conduta ética e o cumprimento das leis apoiando ativamente os esforços de conformidade.
- Considerar os esforços de conformidade ao avaliar e recompensar os funcionários.
- Garantir que a formação a respeito das políticas da Coface e a legislação aplicável seja oferecida aos funcionários e (quando apropriado) a terceiros.

PREVENIR PROBLEMAS DE COMPLIANCE

- Identificar os riscos de compliance comercial.
- Garantir que os processos, adaptados para abordar suas áreas de risco específicas, sejam comunicados a todos os funcionários e implementados de forma eficaz.
- Alocar os recursos necessários ao programa de compliance da empresa.

DETECTAR PROBLEMAS DE COMPLIANCE

- Implementar medidas de controle permanentes para detectar maiores riscos e/ou violações de compliance.
- Promover um sistema de ouvidoria eficiente.
- Garantir que sejam realizadas revisões periódicas de conformidade, com a assistência dos líderes de Compliance empresarial e/ou da Auditoria Interna

RESPONDER ÀS QUESTÕES DE COMPLIANCE

- Contatar o departamento de Compliance e tomar prontamente as medidas necessárias para corrigir as deficiências de compliance identificadas.
- Tomar as medidas disciplinares apropriadas, se necessário.
- Notificar as autoridades de supervisão, em colaboração com o departamento de Compliance, se necessário.



LIDERANÇA

- Assegurar que você e sua equipe estejam engajados no cumprimento de políticas e requisitos regulatórios, além do gerenciamento de riscos relacionados.
- Integrar requisitos regulatórios em processos operacionais.

AVALIAÇÃO

- Determinar os principais reguladores e requisitos regulatórios que afetam suas operações comerciais globalmente.

RECURSO

- Designar proprietários para todas as áreas de risco regulatório e garantir que atendam qualquer autoridade relevante.
- Contato com a equipe relevante para gerenciar com eficiência as questões regulatórias e de compliance.

ANTECIPAÇÃO

- Implementar monitoramento regulatório efetivo.
- Incluir normativos relevantes em suas avaliações de risco.

RELAÇÃO

- Desenvolver e manter relacionamentos efetivos com as autoridades relevantes em coordenação com o Compliance.
- Trabalhar proativamente com os reguladores no desenvolvimento de normativos que atinjam os objetivos de forma eficiente e eficaz.

CONTROLE

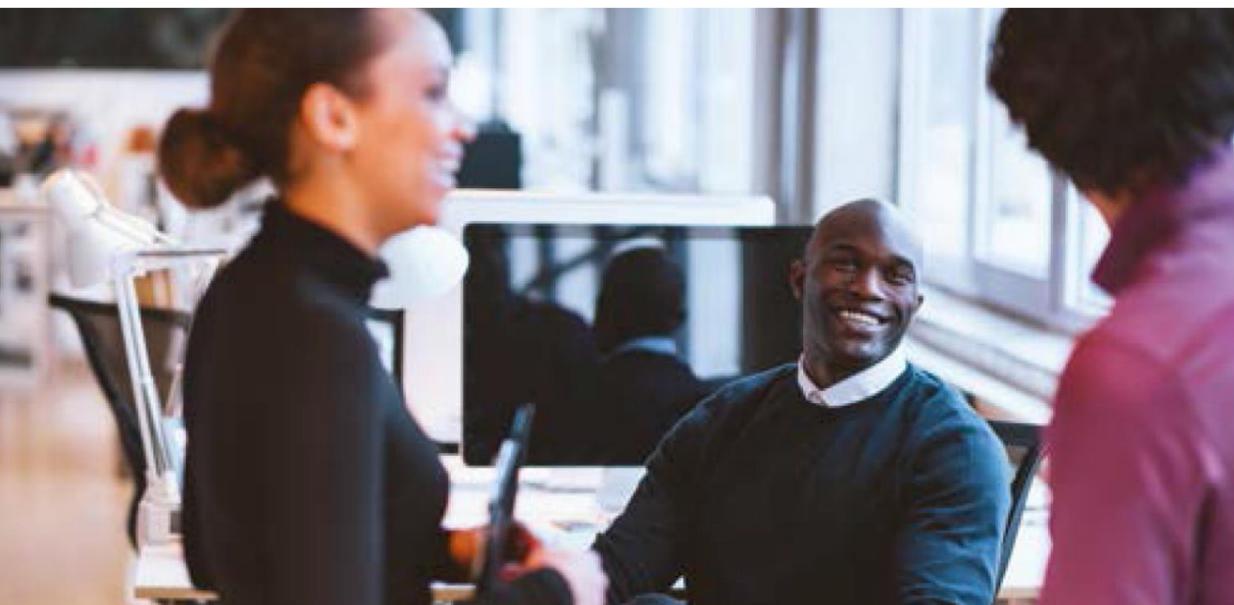
- Garantir que as ações corretivas sobre as recomendações emitidas pelos reguladores e auditores internos sejam monitoradas e efetivamente implementadas

PENALIDADES POR CONDOTA INADEQUADA

FUNCIONÁRIOS E GESTORES QUE VIOLAM AS POLÍTICAS DA COFACE ESTÃO SUJEITOS A AÇÕES DISCIPLINARES, INCLUINDO A RESCISÃO DO CONTRATO DE TRABALHO.

A CONDOTA INADEQUADA QUE PODE RESULTAR EM SANÇÕES DISCIPLINARES INCLUI:

- Violação de leis e normativos.
- Violação de uma política da Coface.
- Solicitar que outros violem uma política da Coface.
- Não comunicar imediatamente uma violação conhecida ou suspeita de uma política da Coface ou uma instrução interna.
- Não cooperar nas investigações da Coface a respeito de possíveis violações de políticas.
- Retaliação contra um funcionário por fazer uma denúncia.
- Falhar em tomar medidas corretivas imediatas para corrigir violações de compliance com as políticas da Coface, leis e regulamentos.



FAZENDO UMA DENÚNCIA

SE VOCÊ ESTIVER CIENTE, DIRETAMENTE OU NÃO, DE UM INCIDENTE PRESUMIDO OU SUSPEITO DE VIOLAÇÃO DE LEI, DO CÓDIGO DE CONDOTA DA COFACE OU DE UMA AMEAÇA AO INTERESSE GERAL, VOCÊ TEM A RESPONSABILIDADE DE FAZER UMA DENÚNCIA PELOS CANAIS DISPONÍVEIS, TAL COMO DEFINIDO NO PROCEDIMENTO DE DENÚNCIA DO GRUPO.

POR QUE FAZER UMA DENÚNCIA?

- Você deve comunicar antecipadamente: quanto mais esperarmos para resolver a situação, pior ela poderá se tornar.
- A comunicação de uma denúncia protege a Coface, os seus funcionários e as partes interessadas.
- Todas as denúncias são recebidas, escaladas, processadas e arquivadas de forma imparcial e confidencial. Cada situação é tratada sem preconceitos, com total objetividade e sua identidade é tratada com sigilo, desde o recebimento da denúncia até o término do período de retenção de dados.
- A retaliação viola a política da Coface: A Coface proíbe absolutamente a retaliação contra qualquer pessoa por fazer uma denúncia de boa fé. A retaliação é motivo para sanções disciplinares que podem incluir a demissão.

O QUE ACONTECE QUANDO UMA DENÚNCIA É FEITA

Incidente presumido ou suspeito a respeito de uma violação de lei, do Código de Conduta da Coface ou ameaça ao interesse geral serão investigados, de acordo com o seguinte processo:

- A equipe/função apropriada para conduzir futuras investigações é designada pelo Fórum de Denúncias ou pela Ouvidoria, dependendo do primeiro canal contatado pelo denunciante.
- A equipe/função especificamente designada conduz investigações e determina a veracidade dos fatos alegados por meio de entrevistas e/ou análise de documentos. As conclusões

são apresentadas ao Fórum de Denúncias ou à Ouvidoria.

- Quando se comprova que o caso está correto, são tomadas todas as medidas de remediação necessárias para pôr fim à situação denunciada e/ou para garantir que a situação não se repetirá. O acompanhamento adequado é realizado.
- Ao longo da gestão da sua denúncia, o denunciante tem direito à informação e recebe aviso de recebimento, feedback adequado e notificação de encerramento a respeito do resultado.

COMO FAZER UMA DENÚNCIA

- Você pode fazer uma denúncia verbalmente ou por escrito.
- Uma denúncia também pode ser feita anonimamente. Contudo, não o encorajamos a fazê-lo, para que as investigações sejam devidamente conduzidas. Ademais, a Coface está fortemente empenhada em proteger aqueles que fazem uma denúncia de boa fé. Se você se identificar, poderemos entrar em contato e fornecer feedback.
- Tal como descrito no procedimento de denúncia do Grupo, diversos canais estão disponíveis para fazer uma denúncia. Use o canal que for mais adequado a você.
- Dentro da sua empresa, você pode recorrer a:
 - Seu gestor de RH;
 - Seu Compliance Officer.
- Outros canais possíveis:
 - A Ouvidoria da Coface no seguinte endereço: ombuds@coface.com;
 - O formulário on-line acessível no site público da Coface;
 - O endereço de e-mail genérico: whistleblowing@coface.com

3. PRINCÍPIOS DO COMPLIANCE

4 PERGUNTAS PARA FAZER A SI MESMO

1. Minhas ações estão dentro da legalidade?
2. Como minhas decisões serão percebidas pelos outros?
3. Estou preparado para ser responsável por minhas decisões?
4. É consistente com o Código de conduta da Coface?

4 RESPONSABILIDADES

1. Seja honesto, sincero, transparente e justo.
2. Cumpra as leis e regulamentos aplicáveis.
3. Relate qualquer problema ou preocupação de compliance.
4. Aja para evitar problemas de compliance, se apropriado.

CRIME FINANCEIRO

Combate à lavagem de dinheiro

REGRAS PARA LEMBRAR

**SIGA O PROCEDIMENTO DE “DUE DILIGENCE DO CLIENTE” (CDD);
RELATE SUA PREOCUPAÇÃO SE PERCEBER ATIVIDADE SUSPEITA.**



O QUE SABER

- A Coface está empenhada em cumprir integralmente todas as leis antilavagem de dinheiro e antiterrorismo no mundo todo. A Coface realizará negócios somente com clientes respeitáveis envolvidos em atividades comerciais legítimas, com fundos provenientes de fontes legítimas.
- As pessoas envolvidas em atividades criminosas, como terrorismo, narcóticos, suborno ou fraude, podem tentar “lavar” o produto dos seus crimes para ocultá-los ou fazê-los parecer legítimos.
- A maioria dos países onde a Coface opera possuem leis contra a lavagem de dinheiro, que proíbem a realização de transações que envolvam rendimentos de atividades criminosas.
- Uma preocupação relacionada é que fundos legítimos possam ser usados para financiar atividades terroristas —por vezes chamada de lavagem de dinheiro “reversa”.
- Cada entidade Coface é obrigada a implementar procedimentos de «Customer Due Diligence» e a tomar medidas razoáveis para prevenir e detectar operações suspeitas.
- A falha na detecção de relações e transações com clientes que coloquem a Coface em risco pode prejudicar gravemente a integridade e reputação da Coface.
- Lembre-se de que o Customer Due Diligence não se limita a um processo administrativo e que exige uma análise de todas as informações coletadas.



O QUE FAZER

- Cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis que proíbem a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo.
- Entender como essas leis e regulamentos se aplicam à sua empresa.
- Seguir as regras da sua empresa relativas às formas de pagamento aceitáveis. Estar atento aos tipos de pagamentos que estão associados à lavagem de dinheiro (por exemplo, várias ordens de pagamento, dinheiro, transferências eletrônicas ou cheques em nome de um cliente de um terceiro desconhecido).
- Familiarize-se com os sinais de alerta associados à lavagem de dinheiro.
- Se notar um sinal de alerta de atividade suspeita, comunique a sua preocupação ao seu Compliance Officer e certifique-se de que a sua preocupação é solucionada imediatamente antes de prosseguir com a operação. Certifique-se de que a resolução seja bem documentada e que todas as suspeitas sejam mantidas estritamente confidenciais (“alerta”).



COM O QUE SE PREOCUPAR

- Um cliente, agente ou parceiro de negócios que reluta em fornecer informações completas, fornece informações insuficientes, falsas ou suspeitas, ou está ansioso para evitar a manutenção de registros ou apresentação de relatórios.
- Pagamentos utilizando instrumentos monetários que parecem não ter qualquer ligação identificável com o cliente ou que tenham sido identificados como mecanismos de lavagem de dinheiro.
- Tentativas de um cliente ou parceiro de negócios de pagar em dinheiro.
- Pedidos, compras ou pagamentos incomuns ou inconsistentes com a negociação ou negócio do cliente.
- Estruturas de negócios complexas, padrões de pagamento que não refletem nenhuma finalidade comercial real ou

condições de pagamento excepcionalmente favoráveis

- Transferências incomuns de fundos de ou para países não relacionados à transação ou ao cliente.
- Operações envolvendo locais identificados como de risco, como paraísos fiscais ou áreas de atividade terrorista, tráfico de entorpecentes ou de lavagem de dinheiro.
- Operações envolvendo bancos estrangeiros ou offshore, ou intermediários financeiros não bancários.
- Estruturação de operações para evitar requisitos de manutenção de registros ou relatórios (por exemplo, múltiplas transações abaixo dos valores limites reportáveis).
- Solicitações de reembolso ou pagamento de sinistros a terceiros não relacionados ou a contas desconhecidas ou não reconhecidas.



NA PRÁTICA

Um novo segurado deseja pagar sua apólice em dinheiro. Você pode aceitar?

Você tem dúvidas a respeito da legalidade das operações de um cliente específico. O que você deve fazer?

A capacidade econômica de um cliente não é consistente com a política de exposição. Isso deveria ser motivo de preocupação?

Você está prestes a pagar um sinistro e o segurado pede que você pague o sinistro para uma conta bancária diferente. Você paga o sinistro nessa conta baseado no fato de que os detalhes foram fornecidos pelo segurado?

Um cliente pagou um prêmio em dólares de Hong Kong, mas solicita o pagamento de sinistros em dólares americanos sem motivo legítimo. O que você faz?

- Não, você não deve aceitar dinheiro em hipótese alguma. Você deve informar imediatamente o Compliance Officer a respeito da oferta.
- Se você detectar que um cliente potencial ou cliente, seus acionistas ou executivos, foram vinculados a condutas antiéticas, atividades criminosas ou possuem informações de reputação negativas, você deve informar o seu Compliance Officer local.
- Isto deve alertá-lo porque os rendimentos de atividades ilegais podem estar ocultos. Qualquer situação incomum ou atípica deve ser considerada um sinal de alerta e o Departamento de Compliance deve ser notificado.
- Só podemos pagar um sinistro para uma conta que contenha o nome do titular do seguro ou de um beneficiário designado do sinistro. Pagar um sinistro a terceiros equivaleria a lavagem de dinheiro.
- Você deve informar o seu Compliance Officer a respeito desta atividade suspeita.

Sanções Internacionais

REGRAS PARA LEMBRAR

GARANTIR QUE TODAS AS PARTES RELACIONADAS, TRANSAÇÕES SUBJACENTES, BEM COMO OS PAÍSES ENVOLVIDOS NÃO ESTÃO SUJEITOS A SANÇÕES INTERNACIONAIS.



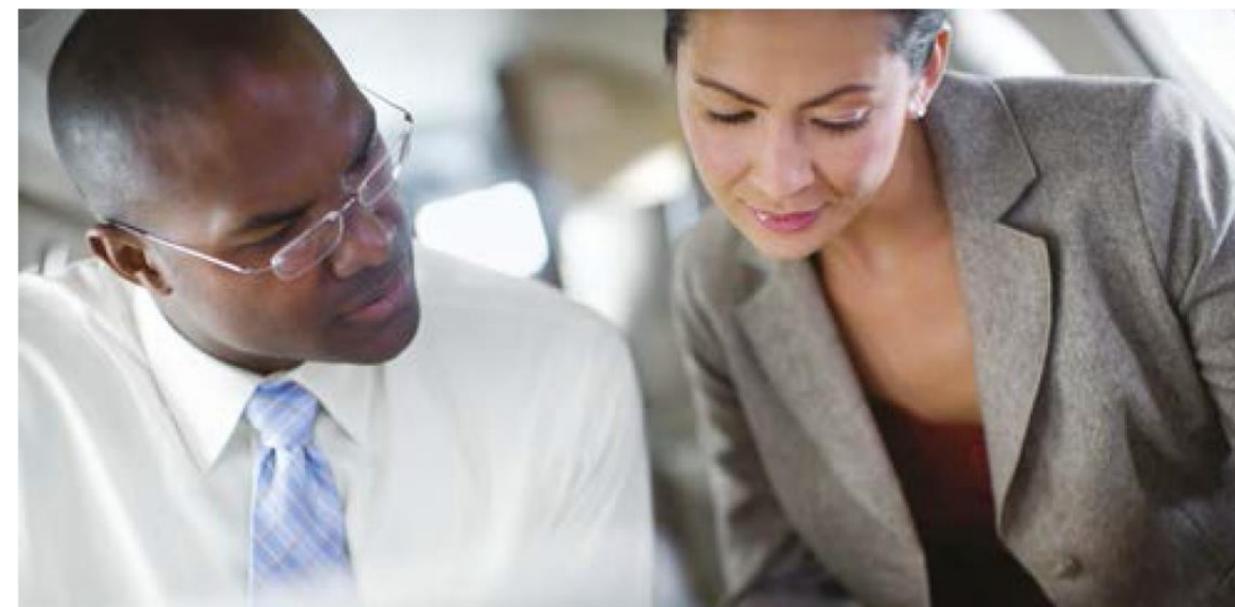
O QUE SABER

- Como parte da sua política de Sanções Globais, a Coface cumpre com as resoluções emitidas pelo Conselho de Segurança das Nações Unidas (ONU), bem como as leis e regulamentos da União Europeia (UE), França e do Gabinete de Controle de Ativos Estrangeiros (OFAC) do Departamento do Tesouro dos Estados Unidos.
- Ademais, a Coface observa todas as leis e regulamentos de sanções locais adicionais nos países em que opera.
- A Coface proíbe a cobertura de qualquer operação que envolva, quer seja direta ou indiretamente, indivíduos ou entidades (incluindo clientes, fornecedores, distribuidores, outras partes relacionadas, agentes ou funcionários) sujeitos a medidas de congelamento de ativos impostas pela ONU, UE, França, OFAC ou outras listas de sanções locais relevantes.
- A Coface não cobre a venda de mercadorias que não esteja em conformidade com as sanções internacionais.



O QUE FAZER

- Seguir a regulamentação e os procedimentos aplicáveis em todos os países nos quais você opera.
- Verificar a transação subjacente e certificar-se de que não envolve países, pessoas, bens ou atividades sujeitas a sanções internacionais.
- Analisar todas as partes envolvidas na sua operação (parceiros de negócios, fornecedores, intermediários, terceiros, etc.).
- Seguir o procedimento de «Customer Due Diligence», de Sanções Internacionais e de Produtos de Dupla Utilização.
- Não se envolver em nenhuma prática comercial restritiva que seja proibida pelas Regras e Políticas da Coface ou leis locais aplicáveis.
- Consultar o seu gestor se uma operação envolver um conflito entre as Políticas da Coface e as leis locais aplicáveis (por exemplo, leis adotadas pelo Canadá, México e pelos membros da União Europeia que bloqueiam certas restrições dos EUA).



COM O QUE SE PREOCUPAR

- Quaisquer fatos que sugiram que seu cliente possa estar tentando escapar de sanções.
- Respostas evasivas, relutantes ou insatisfatórias de um cliente a perguntas a respeito da transação subjacente sobre uso final, usuário final, datas de entrega ou locais de entrega.
- Envolvimento de partes ou atividades suspeitas de qualquer ligação com o desenvolvimento de armas biológicas, químicas ou nucleares, ou mísseis balísticos.
- Operações que envolvam um indivíduo ou uma entidade sujeita a sanções ou um país sob embargo.
- Apólices com informação incompleta a respeito da operação subjacente (p. ex., o preço apresentado não reflete o valor total, a descrição da mercadoria não está completa ou o país de origem não está corretamente identificado).

NA PRÁTICA

A empresa A, registrada nas Ilhas Virgens Britânicas, oferece serviços de remessa em todo o mundo. Ao realizar uma revisão periódica de KYC, você descobre que uma de suas embarcações está sujeita a sanções por causa de seu envolvimento na venda de petróleo russo em violação às sanções internacionais? O que você faz?

> Você deve informar imediatamente o seu Compliance Officer

Fraude

REGRAS PARA LEMBRAR

ESTAR CIENTE DE INCONSISTÊNCIAS; SEGUIR PROCEDIMENTOS DE CONTROLE, KYC E SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES; RELATAR CASOS SUSPEITOS.



O QUE SABER

- A prevenção, identificação e comunicação de fraudes é uma responsabilidade corporativa e individual.
- A Coface e seus funcionários são obrigados a demonstrar diligência e reportar preocupações imediatamente. Quando os funcionários agem de boa-fé e denunciam prontamente um possível incidente suspeito ou fraudulento, reduz os riscos de processos legais e perdas financeiras.
- A Coface está sujeita a todas as disposições do Código de Seguros e do Código Monetário e Financeiro e aos requisitos legais e regulamentares locais aplicáveis a todas as linhas de negócio. Isto inclui o sistema de controle de riscos e monitoramento.
- Deixar de cumprir com os requisitos legais pode ser visto como uma questão criminal e pode ter consequências graves.



O QUE FAZER

- Seguir os procedimentos “Customer Due Diligence”, “Conheça seu intermediário” e “Conheça seu fornecedor”.
- Compreender os fins comerciais para os quais os produtos e serviços da Coface são utilizados.
- Respeitar a segregação de funções, especialmente para pagamentos.
- Proteger os ativos da Coface contra roubo ou apropriação indevida.
- Fazer uma contra-chamada para o seu cliente, parceiro, fornecedor, utilizando um contato conhecido e verificado (telefone, endereço de e-mail, etc.) antes de fazer um pagamento para uma nova conta bancária.
- Certificar-se de ter uma fatura genuína, validada para cada pagamento.
- Reportar os casos suspeitos de fraude; entrar em contato com seu gestor ou correspondente de fraude da entidade.



COM O QUE SE PREOCUPAR

- Um segurado que adiciona ou aumenta o seguro pouco antes de avisar um sinistro.
- Pedido muito urgente, pedido concluído sem negociação de preços.
- Muitos pedidos em pouco tempo.
- Inúmeros telefonemas do comprador, envio espontâneo de informações por parte do comprador.
- Somente um número de celular no pedido, conta de e-mail gratuita, como endereços do Yahoo, Gmail e Hotmail.
- Os produtos vendidos são inconsistentes com a atividade do segurado ou do comprador.
- A fatura e o local de entrega são diferentes, e não há confirmação do endereço de entrega em nossos registros.
- Documentação incomum.
- Empresas fantasmas: Nesse caso, as apólices são emitidas e os prêmios aceitos pelos segurados, mas o cliente não é legítimo e muitas vezes não existe.



NA PRÁTICA

Uma empresa recém-criada solicita um limite de crédito de vários milhões para uma empresa muito conhecida. Embora o pedido valha várias vezes o faturamento atual do cliente em potencial, o contato é muito vago quando solicitado a fornecer detalhes e não se incomoda quando as verificações da Coface confirmam que o pedido é falso. Uma vez que o grande limite de crédito foi excluído, você pode assinar uma apólice com esse cliente em potencial?

As Empresas A e B foram ambas criadas há 2 anos, a Empresa A é cliente da Coface desde a sua criação. No mês passado, a Empresa A solicitou uma quantidade significativamente maior de cobertura para a Empresa B. Com base no pagamento anterior e no histórico de crédito, a cobertura significativa é fornecida. 3 meses depois, a Empresa A informou à Coface que a Empresa B não pagou e entrou em falência. A Empresa A apresentou um sinistro que inclui todos os documentos, como fatura comercial, guia de remessa, certificado de seguro, certificado de inspeção, conhecimento de desembarque, etc., demonstrando claramente que as mercadorias foram embarcadas de acordo com os termos e condições do contrato

- › Embora seja difícil saber se o potencial cliente é uma vítima ou um criminoso, o potencial cliente demonstrou que não realiza as verificações básicas ou que aquilo que diz pode não ser confiável. Uma apólice da Coface pode ser usada como um “emblema de respeitabilidade” para fraudar uma instituição financeira ou para lavar dinheiro.
- › O Departamento de Sinistros deve conduzir uma investigação mais aprofundada porque pode haver possibilidade de fraude de seguro, pois a Empresa A pode exportar produtos falsos de um país em que os procedimentos de envio não são rigorosamente seguidos e o vendedor pode facilmente criar documentação falsa mostrando que as mercadorias foram enviadas, quando na verdade não foram ou foram enviadas mercadorias falsas.

Suborno

REGRAS PARA LEMBRAR

NÃO OFERECER/ACEITAR PRESENTES OU BENEFÍCIOS QUE POSSAM INFLUENCIAR A DECISÃO DE ALGUÉM; MONITORAR SEUS CLIENTES, CORRETORES, FORNECEDORES E QUAISQUER OUTRAS PARTES RELACIONADAS; DENUNCIAR QUALQUER ATIVIDADE SUSPEITA



O QUE SABER

- A Coface tem tolerância zero em relação ao suborno. Suborno é a oferta, promessa ou doação (suborno ativo) ou a solicitação, requerimento ou recebimento (suborno passivo) de um benefício indevido a/de uma pessoa para realizar ou não uma ação no exercício de suas funções profissionais.
- O beneficiário pode ser um funcionário público ou um funcionário do setor privado. Também pode ser um parente próximo dessa pessoa (como um membro da família) ou uma entidade associada, por exemplo, uma fundação ou uma empresa de fachada.



O QUE FAZER

- Procurar aconselhamento do seu Compliance Officer em caso de dúvida.
- Nunca dar ou receber pagamentos monetários de qualquer forma (por exemplo, dinheiro, cheque, transferência bancária, vales-presente, vouchers) para ou de um cliente, fornecedor, intermediário ou qualquer parte relacionada.
- Nunca dar ou receber de qualquer funcionário público quaisquer presentes ou benefícios, salvo se houver consentimento prévio por escrito do Compliance Officer.
- Informar e consultar o seu Compliance Officer se você receber um presente ou benefício de: 200 euros (ou limites locais mais rigorosos) ou mais em um período de três meses, um valor cumulativo de 500 euros (ou limites locais mais rigorosos) ou mais em um período de três meses.
- Os presentes autorizados deverão ser entregues exclusivamente em endereço profissional
- Antes de dar um presente, envolver-se no entretenimento do cliente ou reembolsar

- Um benefício indevido pode ser dinheiro e equivalente a dinheiro, como também qualquer coisa de valor, incluindo bens e serviços, presentes, viagens, entretenimento, hospitalidade, uma promoção ou uma honraria, a celebração de um contrato ou uma autorização oficial ou uma decisão administrativa.
- O benefício indevido pode ser direto (por exemplo, suborno, comissão indevida, pagamento de facilitação, presentes ou vantagens extravagantes, superfaturamento) ou indireto (por exemplo, doação a partidos políticos, instituições de caridade e patrocínio, proposta de contratação).
- O uso de influência (tráfico de influência), quer seja real ou presumida de pessoa pública também será incluído no âmbito do suborno.

despesas de viagem do cliente, certifique-se de compreender e cumprir os requisitos legais aplicáveis, o Procedimento de Presentes e Benefícios, o Código Antissuborno da Coface e as próprias regras do cliente.

- Quando autorizado, certificar-se de registrar com precisão tais despesas para refletir a verdadeira natureza da transação.
- Ficar atento para que não pareça uma cortesia comercial imprópria.
- Nunca fazer pagamentos de facilitação, o que significa pagar direta ou indiretamente um funcionário público indevidamente pela execução de formalidades administrativas que devem ser obtidas por meios legais.
- Nunca fazer contribuições políticas em nome da Coface. Você só pode dirigir-se a representantes de grupos de interesses setoriais se estes revelarem plenamente que representam a Coface.
- Você pode patrocinar uma organização de caridade, mas deve entrar em contato com seu Compliance Officer e garantir que o objetivo da entidade apoiada não é ocultar suborno.



COM O QUE SE PREOCUPAR

- A entrega ou recepção de qualquer presente ou objeto de valor igual ou superior a 200 euros (ou limites locais mais rigorosos), eventualmente sob a forma de artigo publicitário.
- Um convite gratuito ou por um preço significativamente reduzido para um evento cultural, artístico ou desportivo no valor de 200 euros (ou limites locais mais rigorosos) ou mais.
- Um convite gratuito ou com preço significativamente reduzido para uma viagem de negócios ou lazer no valor de 200 euros (ou limites locais mais rigorosos) ou mais.
- Qualquer solicitação de pagamento emergencial e anormal por meio de uma empresa “de fachada”.
- Qualquer solicitação de provisão emergencial e anormal de fundos para a

liquidação de grandes despesas em benefício de terceiros.

- Um montante de comissões excepcionalmente elevado ou pago de forma atípica (por exemplo, conta ou jurisdição diferente).
- Superfaturamento significativo nos termos do contrato sem causa razoável.
- Reduções significativas nos prêmios, comissões ou preços solicitados ao cliente sem justa causa.
- Reduções significativas no preço pago a um fornecedor ou intermediário sem justa causa.
- Reuniões informais com empresas privadas e públicas para um acordo sobre compras governamentais.
- Qualquer solicitação de pagamento de facilitação.



NA PRÁTICA

Um vendedor convida o mesmo corretor para almoçar várias vezes por mês em restaurantes relativamente caros e sempre paga a conta. Em troca, o corretor favorece a Coface acima de qualquer outra seguradora de crédito e envia um grande número de consultas. Isso é suborno?

Um fornecedor convida você para a final de uma atividade esportiva importante e arcará com todos os custos da viagem. Paralelamente, eles pedem um preço de comissão significativamente alto na transação que você está negociando atualmente.

Para aumentar suas chances de adquirir uma licença para conduzir negócios de seguros no seu país, a autoridade de seguros local recomenda enfaticamente que você recorra a um consultor local específico.

› Embora o networking e o cultivo de relacionamentos façam parte do trabalho de um vendedor, o entretenimento e os gastos devem ser razoáveis e proporcionais. Pode tornar-se suborno se o valor gasto para entreter uma pessoa for desproporcional ao que é gasto com outros corretores.

› O montante potencial parece ser consideravelmente superior ao limite máximo de 200 euros. Este convite de um fornecedor não parece satisfazer os critérios de razoabilidade e adequação para ajudar a estabelecer, manter e desenvolver boas relações entre parceiros comerciais. A recomendação é recusar este convite e informar o seu Compliance Officer.

› O consultor local pode ter habilidades e conhecimentos específicos que podem aumentar as chances de obter a licença com sucesso. Mas também poderia expor a Coface a fazer parte de um esquema de suborno de funcionários públicos, o que é um crime. É necessário coordenar com o Departamento Jurídico do Grupo, garantir que o trabalho real será realizado e que as evidências do mesmo serão armazenadas.

CLIENTE & PROTEÇÃO DE DADOS

Proteção dos clientes

REGRAS PARA LEMBRAR

NÃO VENDER PRODUTOS INAPROPRIADOS AOS CLIENTES;
SEMPRE REALIZAR ATIVIDADES COM AUTORIZAÇÃO DO CLIENTE;
NÃO OMITIR INFORMAÇÕES LEGALMENTE DEVIDAS AOS CLIENTES.



O QUE SABER

- O risco de conduta empresarial pode ser descrito como “o risco para os clientes, as seguradoras, a indústria de seguros ou o mercado de seguros que surge do fato de as seguradoras e/ou intermediários conduzirem os seus negócios de uma forma que não garante um tratamento justo aos clientes”.
- Todo o ciclo de vida do produto está sujeito a tipos de questões de conduta diferentes: novos produtos, vendas, sinistros, atendimento ao cliente.



O QUE FAZER

- Incluir considerações de risco de conduta no desenvolvimento de novos produtos.
- Garantir que os processos de integração do cliente sejam aplicados corretamente e respeitar o procedimento de gestão de reclamações do cliente.
- Monitorar a adequação do produto em todas as etapas do relacionamento com o cliente.
- Treinar a equipe na distribuição de seguros.
- Integrar considerações de risco de conduta em programas de incentivo de vendas.
- Certificar-se de que a Coface e os seus parceiros estão autorizados a vender o produto ao cliente.
- Fornecer explicações em tempo hábil às empresas sempre que um limite de crédito for modificado ou cancelado.
- Comunicar o segurado sobre novas informações relevantes a respeito de seus clientes segurados, por exemplo, alterações significativas na capacidade de crédito de um dos seus devedores ou a respeito da evolução da solvência.



COM O QUE SE PREOCUPAR

- Produtos que não representam um valor justo pelo dinheiro.
- Os processos de vendas não correspondem às necessidades do cliente.
- Os critérios de recompensa para os comerciais não são claros e não estão devidamente integrados à estrutura de remuneração.
- Intermediários e corretores que têm um programa de Compliance insatisfatório e não estão familiarizados com os valores e a estratégia da Coface.
- Processo complexo de sinistros.
- Altos níveis de insatisfação dos clientes no processo de liquidação de sinistros.
- Tentativas de reduzir os custos agregados de sinistros, não liquidando ou atrasando a liquidação de sinistros devidos.
- Explicação insuficiente sobre os motivos das recusas.
- Barreiras às reclamações.



NA PRÁTICA

Você tem um prazo muito apertado para lançar um novo produto. Pode ganhar tempo ignorando a revisão com o comitê de produto e com o Departamento de Compliance, pois isso pode ser feito após o lançamento do produto. O que você faz?



O comitê de produto deve estar envolvido e os requisitos regulamentares devem ser levados em consideração antes do lançamento do produto.

Privacidade e proteção de dados

REGRA PARA LEMBRAR

RESPEITE OS DIREITOS DE PRIVACIDADE



O QUE SABER

- A maioria dos países onde a Coface opera têm regulamentos rigorosos a respeito da coleta e utilização de "dados pessoais" dos consumidores (nomes, informações de contato residencial e comercial e outros dados).
- Ademais, muitos países regulamentam os dados pessoais de representantes de

empresas em transações entre empresas. Alguns países até regulam a privacidade das informações relativas às empresas.

- A Coface está empenhada em tratar os dados pessoais de forma responsável e em conformidade com as leis de privacidade aplicáveis.



O QUE FAZER

- Aprender e cumprir o seguinte conforme se apliquem a dados pessoais, incluindo:
 - Leis e regulamentos aplicáveis das jurisdições na qual os dados pessoais são coletados e na qual são processados ou utilizados;
 - As políticas de privacidade da Coface e do seu negócio local;
 - Quaisquer obrigações contratuais aplicáveis.
- Coletar, processar, usar e armazenar dados pessoais somente para fins comerciais legítimos.
- Sempre que possível, praticar a anonimização dos dados ou a remoção, encriptação e/ou modificação de informações pessoais ou confidenciais.
- Restringir o acesso a dados confidenciais ou pessoais a indivíduos que deles necessitem para fins comerciais legítimos.
- Proteger os dados confidenciais ou pessoais, especialmente durante o trabalho remoto.

- Notificar imediatamente o seu gestor, o seu responsável pela privacidade de dados ("DPO", em inglês) ou o seu Compliance Officer, se souber:
 - que os dados pessoais foram utilizados em violação desta política; ou
 - que a segurança de qualquer sistema ou dispositivo contendo dados pessoais foi comprometida.
- Não consultar informações confidenciais em transporte público.



COM O QUE SE PREOCUPAR

- Acesso inadequado ou controles de segurança para dados pessoais, como enviar e-mails ou de outra forma distribuir dados pessoais para um grupo maior do que o legitimamente necessário, ou deixar impressões com dados pessoais em uma impressora, copiadora ou aparelho de fax para que outras pessoas possam ver.
- Compartilhamento de dados pessoais com terceiros como vendedores ou fornecedores, que não possuem salvaguardas de segurança adequadas ou restrições ao uso de informações.
- Transferências de dados pessoais entre países, sem considerar os requisitos legais aplicáveis.



NA PRÁTICA

Você assinou um Acordo de Confidencialidade para obter dados financeiros. Posso divulgar as informações financeiras ao segurado?

Você precisa fazer algum trabalho em casa que exija informações confidenciais de um cliente. Pode enviar os dados do cliente para seu e-mail pessoal para continuar trabalhando em casa?

Você está contratando os serviços de uma empresa externa de TI que fornecerá à sua empresa alguns serviços essenciais para suas operações locais. Para a prestação do serviço, esta empresa externa precisará acessar bancos de dados internos que possam conter informações de nossos clientes. O que você deve fazer?

Ao conhecer um cliente, você se convence de que algo não está certo e acredita que o Diretor Financeiro está escondendo algo ou envolvido em atividades suspeitas. Ao redigir o relatório, tome cuidado para não se referir ao Diretor Financeiro pelo nome, para evitar problemas de proteção de dados. Essa pessoa pode exigir ver o que está escrito sobre ela no relatório?

› Não, em hipótese alguma as informações devem ser divulgadas, os dados financeiros também devem ser mantidos em sigilo.

› Não, as informações dos clientes devem permanecer sempre dentro da empresa e contas de e-mail pessoais nunca devem ser utilizadas para transmitir informações confidenciais.

› Você deve evitar, tanto quanto possível, compartilhar informações de clientes com terceiros. Se eles realmente precisam acessar nosso banco de dados, então você precisa garantir que o contrato com a empresa tenha cláusulas de confidencialidade adequadas. Estas cláusulas deverão cumprir as normas do grupo em matéria de Proteção de Dados. Em qualquer caso, tal contrato deverá ser analisado pelo seu Departamento Jurídico/Compliance

› A proteção de dados abrange diretores, funcionários e qualquer pessoa identificável. Se indicar a posição de uma pessoa sem escrever o seu nome, essa pessoa torna-se identificável e está abrangida pela proteção de dados



Segurança de TI

REGRA PARA LEMBRAR

PROTEGER AS INFORMAÇÕES, REDES E DISPOSITIVOS DE TI DA COFACE CONTRA RISCOS CIBERNÉTICOS.



O QUE SABER

- Como usuário, você é, em última análise, a última linha de defesa.
- A Internet é uma rede que pode ser usada para fins maliciosos.
- Dispositivos USB podem infectar nossos sistemas de TI.



O QUE FAZER

- Não tentar desativar os recursos de segurança e aplicar as instruções fornecidas, remotamente ou nas instalações da Coface.
- Reconhecer o “phishing”, estar atento às tentativas de adquirir indevidamente informações da Coface ou de agir de forma fraudulenta. Em caso de dúvida, não abrir o anexo, não clicar em link e alertar imediatamente a equipe de segurança cibernética.
- Nunca divulgar senhas; seguir as regras de senha em relação à complexidade e renovação.
- Nunca use sua senha da Coface em um site externo; Escolha sempre uma senha diferente para cada site.
- Trabalhe somente com arquivos em servidores da Coface para garantir que eles sejam salvos corretamente.
- Seja cauteloso online e não persista em acessar sites que estão bloqueados pela Coface; Evite tentar visitá-los por meios alternativos.
- Em caso de dúvidas, entre em contato com cybersecurity@coface.com



COM O QUE SE PREOCUPAR

- Comportamentos suspeitos em sua estação de trabalho podem indicar atividade suspeita.
- As plataformas tradicionais e de mensagens instantâneas facilitam o ato de fingir ser outra pessoa.
- Nenhum funcionário da Coface pedirá suas credenciais e você não deve divulgá-las.
- Use somente as ferramentas fornecidas pela Coface para armazenar ou transmitir dados.



NA PRÁTICA

Alguém que você conhece lhe envia um e-mail com um link. Você percebe que a escrita é diferente do estilo usual, mas clica no link porque conhece bem a pessoa. O que você deve fazer?

Seu gestor está muito ocupado e pede para você fazer login em uma ferramenta ou aplicativo utilizando seu login e senha para recuperar alguns relatórios. O que você faz?

Você recebeu um telefonema de uma empresa propondo uma nova ferramenta que pode realmente ajudar nas suas tarefas diárias. Em seguida, são solicitadas informações muito específicas a respeito do seu computador, aplicativos que você já está usando... O que você faz?

› Você não deve clicar em um link de um e-mail se tiver alguma dúvida a respeito da identidade do remetente. Clicar no link pode ser uma forma do remetente introduzir um malware na rede.

› As credenciais não devem ser compartilhadas; elas são pessoais e intransferíveis. Entre em contato com o representante de TI para encontrar a solução correta

› A engenharia social é uma forma de manipulação para fazer com que as pessoas revelem informações. Nunca passe informações por telefone. Qualquer divulgação de informações requer a assinatura prévia de um contrato de confidencialidade.

Segurança e continuidade dos negócios

REGRA PARA LEMBRAR

GARANTIR A SEGURANÇA DOS FUNCIONÁRIOS, INSTALAÇÕES, INFORMAÇÕES, ATIVOS DE TI E NEGÓCIOS.

O QUE SABER

- Cada entidade empresarial da Coface implementa um sistema de segurança rigoroso e plano de gestão de crises abrangente para proteger a segurança dos funcionários, locais de trabalho, informações e negócios.
- O plano de segurança e gestão de crises da Coface inclui medidas para prevenir o terrorismo e outros atos criminosos que abrangem os funcionários, instalações, informação, infraestruturas de tecnologia de informação (TI), continuidade de negócios e gestão de crises.

O QUE FAZER

- Cumprir com as regras definidas no plano de evacuação.
- Cumprir as regras de entrada e saída nas instalações da Coface, incluindo o uso do crachá adequado.
- Certificar-se de que apenas pessoal autorizado pode acessar as instalações da Coface.
- Proteger os bens da Coface contra roubo ou desfalque.
- Identificar e relatar quaisquer indicadores de violência no local de trabalho.
- Realizar verificação de antecedentes apropriadas de novos contratados e prestadores de serviço, sempre que permitido por lei.
- Garantir que nossos fornecedores chave possuem plano de continuidade de negócios para assegurar a sustentabilidade de suas atividades com a Coface.
- Respeitar as regras de saúde e segurança. Criar e manter um ambiente de trabalho seguro com segurança e proteção à saúde para todos os funcionários.

COM O QUE SE PREOCUPAR

- Indivíduos nas instalações da Coface que não usam crachás apropriados.
- Ativos de TI inseguros, como laptops, servidores, dispositivos USB, etc.
- Proteção inadequada de materiais perigosos.
- Áreas inseguras de uma instalação na qual apenas pessoal autorizado pode entrar.
- Reclamações de segurança de funcionários, clientes ou vizinhos.
- Entrada não autorizada em uma instalação.
- Fazer negócios com um cliente, fornecedor ou terceiro sem análise suficiente.

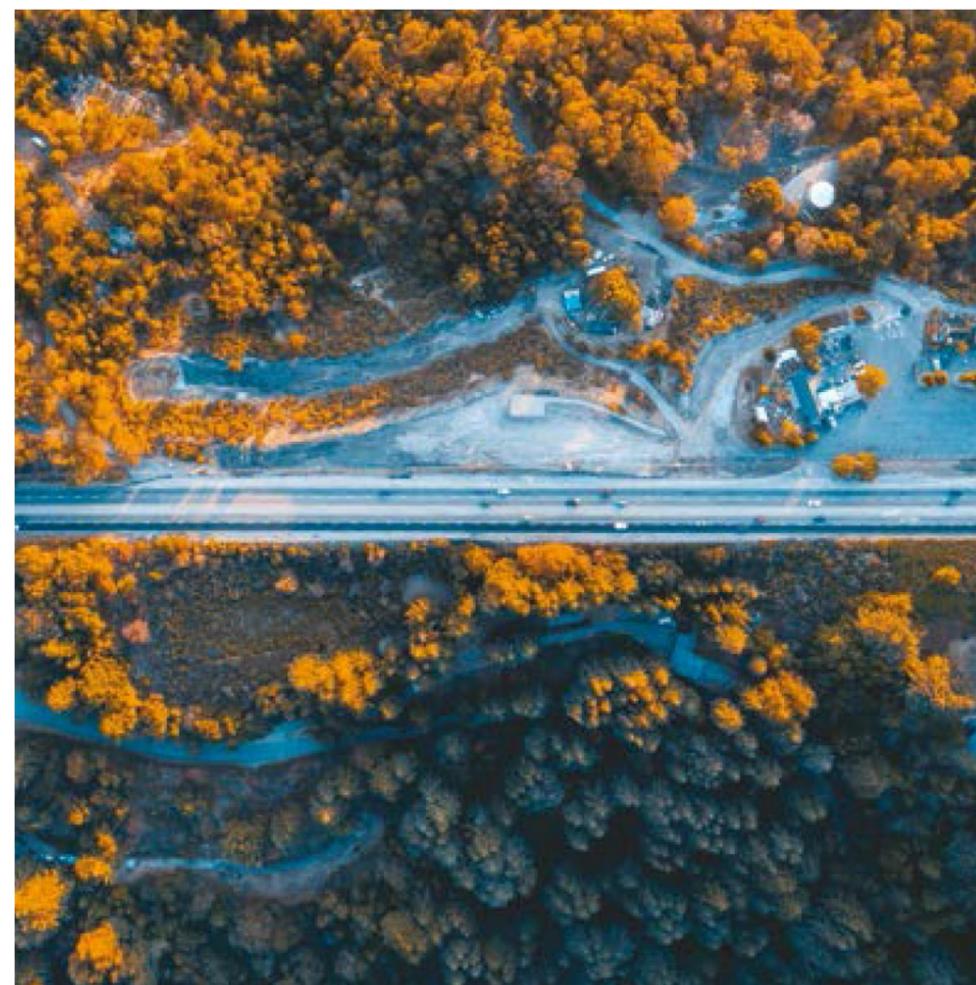
NA PRÁTICA

Alguém que você não conhece chega ao escritório e diz que houve uma chamada de serviço de TI e que precisa verificar algo na sala do servidor de TI. Você os deixa entrar?

Um colega fica no portão de entrada e pede para você deixá-lo entrar no prédio usando seu cartão de acesso. O que você faz?

➤ Nunca deixe ninguém trabalhar em qualquer sistema, salvo se você tenha sido formalmente avisado pelo seu departamento de TI de que essa pessoa está chegando e que não há problema em deixá-la entrar.

➤ Encaminhe o colega à equipe de segurança ou RH para obter um cartão de acesso substituto



ÉTICA PROFISSIONAL

Conflito de interesses

REGRAS PARA LEMBRAR

DIVULGAR ATIVIDADES, INTERESSES OU RELACIONAMENTOS QUE PODEM CONFLITAR COM AS SUAS RESPONSABILIDADES PARA COM A COFACE; NÃO USE RECURSOS DA COFACE PARA GANHO PESSOAL.



O QUE SABER

- Nada do que você faça, no trabalho ou no seu tempo livre, deverá entrar em conflito com as suas responsabilidades para com a Coface. Nenhuma atividade no trabalho ou em casa deverá prejudicar a reputação ou o bom nome da Coface.
- O uso indevido dos recursos ou da influência da Coface também é proibido.
- Você precisa considerar como suas ações podem parecer e evitar a percepção de um conflito de interesses. Mesmo quando não se pretende nada de errado, a aparência de um conflito pode ter efeitos negativos.



O QUE FAZER

- Divulgar por escrito ao seu gestor e ao Compliance Officer da sua entidade todas as suas atividades externas, interesses financeiros ou relacionamentos que possam apresentar
 - um conflito ou
 - a aparência de um.
- Usar o bom senso em todas as negociações pessoais e comerciais fora do seu trabalho na Coface.
- Evitar ações ou relacionamentos que possam causar potenciais conflitos ou criar a aparência de um conflito com o seu trabalho ou com os interesses da Coface.
- Não utilizar recursos, propriedade intelectual, tempo ou instalações da Coface para ganho pessoal – isto inclui equipamento de escritório, e-mail e aplicativos de computador.
- Escalar qualquer situação em que um membro da família ou parente próximo tenha ou possa ter uma relação comercial com um concorrente, parceiro, cliente ou fornecedor da Coface.
- Obter aprovação do Compliance antes de aceitar cargos executivos ou de diretoria em uma empresa externa enquanto for funcionário da Coface, especialmente se a organização tiver um relacionamento com a Coface ou se estiver aguardando apoio financeiro ou de outra natureza da Coface.



COM O QUE SE PREOCUPAR

- Interesses financeiros em uma empresa que possam afetar ou parecer afetar os interesses da Coface ou as decisões tomadas (por exemplo, um cliente, fornecedor ou investimento).
- Trabalhos de meio período, que você realiza usando horas Coface ou equipamentos ou materiais Coface.
- Presentes que não sejam de valor nominal de fornecedores, clientes ou concorrentes, especialmente se tiver que tomar decisões (em nome da Coface) que os envolvam.
- Descontos pessoais ou outros benefícios de fornecedores, prestadores de serviços ou clientes dos quais você é o único beneficiário.
- Direcionar negócios para fornecedores relacionados a seus familiares ou amigos próximos, sem prévia informação e aprovação da Coface.
- Utilizar indevidamente os recursos da Coface, a sua posição ou influência para promover ou ajudar uma atividade externa.
- Contratar, promover ou supervisionar diretamente um familiar ou amigo próximo.
- Relacionamentos pessoais que possam entrar em conflito com as suas responsabilidades na Coface ou comprometer os interesses da empresa.



NA PRÁTICA

Você é um **Subscriber Comercial** e uma das empresas para as quais está prestes a fazer uma cotação é administrada por um grande amigo seu. **Você deveria prosseguir com a cotação?**

Você trabalha como **Gestor de Corretores Chaves na Coface** e um amigo/parente muito próximo começou recentemente a trabalhar em uma corretora que tem uma estreita relação comercial com a Coface. Este amigo está ativamente envolvido no negócio de seguros de crédito. **O que você faz?**

Você iniciou um relacionamento com um ex-funcionário da Coface que agora trabalha para um concorrente e que lhe pediu informações a respeito dos clientes, preços e subscrição. **O que você faz?**

Um cliente está solicitando a aprovação de uma linha de crédito muito considerável para um comprador com histórico ruim. O cliente convida você para um jantar e durante o jantar lhe dá ingressos para o show da sua banda favorita. **O que você faz?**

Você trabalha no **Departamento de Subscrição de Riscos** e um dia seu tio lhe pede um favor. Ele gostaria de adquirir um seguro da Coface, mas pensa que a sua empresa provavelmente não conseguirá o limite de crédito que deseja e, mesmo que consiga, o prêmio será elevado. Ele gostaria que você o “treinasse” a respeito de como preencher o requerimento e preparar a documentação para obter o limite de crédito que deseja com o prêmio mais baixo possível. **O que você faz?**

➤ Não. Você deve informar o seu gestor e seu Compliance Officer para que a cotação seja direcionada a outro membro da equipe.

➤ Um conflito de interesses não é, por si só, uma coisa má, mas precisa ser comunicado. No exemplo, você deverá reportar esse relacionamento ao seu Compliance Officer local e ele analisará quais medidas podem ser tomadas para evitar qualquer conflito de interesses. Ademais, você deve evitar qualquer situação/decisão que possa implicar um conflito de interesses.

➤ Compartilhar informações com a concorrência pode ser crime no seu país e pode ser considerado uma conduta de conluio. Portanto, você nunca deve compartilhar informações com amigos/parentes que trabalhem para um concorrente. Ademais, você deve reportar esse relacionamento ao Departamento de Compliance.

➤ Você deve rejeitar respeitosamente este presente. Receber um presente com essas características pode afetar sua objetividade na tomada de decisões. Além disso, você deve comunicar qualquer presente que não seja razoável ou muito caro (acima de 200 euros ou um limite local mais rigoroso) ao Compliance Officer local.

➤ Há um conflito de interesses e você deve delegar o caso a outro membro da equipe. Enquanto isso, não forneça nenhuma ajuda, pois isso é antiético, mesmo sem nenhuma recompensa envolvida.

Relacionamentos com fornecedores

REGRA PARA LEMBRAR

GARANTIR QUE A COFACE TRABALHE SOMENTE COM FORNECEDORES QUE CUMPRAM OS REQUISITOS LEGAIS LOCAIS E OUTROS APLICÁVEIS E DIRETRIZES DA COFACE RELACIONADAS A CRIMES FINANCEIROS, CLIENTES E PROTEÇÃO DE DADOS, BEM COMO TRABALHO, MEIO AMBIENTE, SAÚDE E SEGURANÇA.



O QUE SABER

- As relações da Coface com os fornecedores são baseadas em práticas legais, eficientes e justas.
- A Coface espera que seus fornecedores cumpram as leis relativas a crime financeiro, à proteção de clientes e de dados, bem como às leis trabalhistas, ambientais, de saúde e segurança.
- Seguir as diretrizes da Coface ajuda a garantir que as nossas relações com os fornecedores não prejudicarão a reputação da Coface.



O QUE FAZER

- Cumprir os regulamentos relevantes que abrangem relacionamentos com fornecedores.
- Fazer negócios somente com fornecedores que cumpram os regulamentos relevantes e as diretrizes da Coface relacionadas a crimes financeiros, clientes e proteção de dados, bem como trabalho, ambiente, saúde e segurança.
- Seguir os procedimentos definidos na política de compras da Coface.
- Fornecer uma oportunidade para que os fornecedores ganhem contratos com a Coface em processos de concorrência abertos e competitivos.
- Proteger a confidencialidade e propriedade das informações da Coface, bem como qualquer informação fornecida por fornecedores sem um acordo de confidencialidade.
- Proteger “dados pessoais” obtidos de fornecedores.



COM O QUE SE PREOCUPAR

- Escolher fornecedores em qualquer base que não seja através de processo de concorrência aberto e competitivo.
- Potenciais conflitos de interesse na seleção de fornecedores, como aceitação de presentes indevidos ou outros itens de valor.
- Direcionar negócios para um fornecedor pertencente ou administrado por um parente ou amigo próximo sem aprovação prévia do Departamento de Compliance.
- Fornecedores que parecem não aderir as normas relativas a crimes financeiros, clientes e proteção de dados, bem como trabalhistas, ambientais, de saúde e segurança.
- Confiar “dados pessoais” ou informações confidenciais a fornecedores sem garantir que tenham medidas técnicas, físicas e organizacionais adequadas para impedir acesso ou uso não autorizado.



NA PRÁTICA

Você conhece um fornecedor que pode oferecer um preço muito competitivo por um produto/serviço. Você pode assinar o contrato diretamente com esta empresa?

Um fornecedor solicita que você forneça os dados de RH dos funcionários da Coface que utilizarão os seus serviços. Você fornece essas informações?

Seu fornecedor oferece preços muito baixos, mas você se sente desconfortável com as condições de trabalho de seus funcionários. O que você faz?

> O Departamento de Compras do Grupo deverá ser envolvido quando o valor dos produtos/serviços exceder o valor autorizado em seu país. Deverão ser realizados processos de concorrência competitivos, exceto para pequenos valores.

> Os dados pessoais são protegidos. Você deve consultar o Departamento de Compliance antes de compartilhar qualquer informação.

> A reputação e a responsabilidade legal da Coface podem ser afetadas por fornecedores que não respeitam as leis trabalhistas. Você deve relatar suas preocupações à sua gestão.

MERCADOS

Utilização de informações privilegiadas

REGRAS PARA LEMBRAR

MANTER A CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES DA COFACE; NÃO COMPRAR/VENDER AÇÕES DA COFACE OU DE QUALQUER EMPRESA, QUER SEJA DIRETA OU INDIRETAMENTE, SE VOCÊ TIVER INFORMAÇÕES PRIVILEGIADAS.



O QUE SABER

- Informações privilegiadas são informações não públicas de natureza precisa que, se divulgadas, poderiam razoavelmente afetar o preço de um valor mobiliário ou influenciariam sua decisão de comprar, vender ou manter um valor mobiliário.
- Utilizar informações não públicas de natureza precisa para seu benefício financeiro ou outro benefício pessoal ou transmitir essas informações a terceiros pode constituir uma violação da política da Coface e pode violar a lei.



O QUE FAZER

- Não comprar ou vender títulos de qualquer empresa, incluindo a Coface, diretamente ou através de familiares ou outras pessoas ou entidades, enquanto tiver conhecimento de informação privilegiada a respeito da empresa (isto é conhecido como “negociação de informação privilegiada”) e especialmente 30 dias antes da divulgação dos resultados financeiros anuais, semestrais e trimestrais da empresa.
- Não recomendar ou sugerir a terceiros a compra ou venda com base em informações privilegiadas.
- Manter a confidencialidade das informações da Coface e não transmitir informações a ninguém fora da Empresa, a menos que seja necessário para as atividades comerciais da Empresa.
- Aprender e seguir os requisitos relativos à compra e venda de títulos (como

- Informação privilegiada pode ser informação a respeito da Coface ou outras empresas que você conheça no decorrer do seu trabalho. Informações privilegiadas também podem ser uma conversa que você ouve ou um memorando deixado em uma mesa ou em uma copiadora.
- A utilização ilegal de informações privilegiadas inclui a compra ou venda de títulos da Coface ou de qualquer outra empresa a respeito da qual tenha informações não públicas, mas também o fornecimento dessas “informações privilegiadas de natureza precisa” a qualquer outra pessoa que possa basear negociações financeiras nas informações que você compartilhou.

períodos de não negociação, pré-compensação de negociações pessoais,...) se a natureza das atividades da sua empresa ou a sua posição na empresa o sujeitar a tais regras.

- Notificar, no prazo de 3 dias úteis, a AMF e a Coface das suas transações com ações da Coface (compra, venda, etc.), quando o valor total das transações atingir o limite de 20.000 euros em um ano civil. Isto se aplica a pessoas com responsabilidades gerenciais e pessoas intimamente associadas a elas. Ao adquirir ações de outras empresas francesas, aplicam-se os mesmos limites; no entanto, para empresas estrangeiras, certifique-se de cumprir a regulamentação local.
- Se surgirem dúvidas, consultar o seu supervisor ou o Departamento de Compliance ou, se você for um diretor da empresa, o presidente do conselho de administração antes de negociar o valor mobiliário ou divulgar informações da empresa.



COM O QUE SE PREOCUPAR

- Informações não públicas de natureza precisa que, se divulgadas, poderiam razoavelmente afetar o preço de um valor mobiliário ou influenciariam sua decisão de comprar, vender ou manter um valor mobiliário (por exemplo, um anúncio de lucros).
- Comprar ou vender um título porque você ouve ou toma conhecimento de informações no trabalho que acredita que farão o preço subir ou descer, uma vez anunciado publicamente.
- Envolver-se em atividades comerciais na época de um anúncio significativo da empresa.
- Discutir os negócios da Coface com familiares e amigos.
- Falar a respeito do que você está trabalhando ou para onde está indo a negócios da empresa ou quem visitou o escritório.



NA PRÁTICA

Durante uma reunião com um cliente, eles informam que uma empresa irá se fundir com outra, o que provavelmente aumentará o valor de suas ações no mercado.

Você pode comprar algumas dessas ações?

Um dia no escritório, você ouve alguém dizendo que a Empresa X, um de nossos maiores clientes, tem vários clientes, alguns dos quais não estão segurados e que estão inadimplentes. Isso causará algumas dificuldades financeiras e a notícia provavelmente será anunciada na assembleia de acionistas da próxima semana.

› Não, em hipótese alguma você deve utilizar informações de negociadores internos para obter benefício no mercado financeiro. No exemplo, você teria obtido informações que não estavam disponíveis publicamente e, portanto, teria uma vantagem injusta sobre o restante do mercado. Em muitas jurisdições, o uso de informações privilegiadas é fortemente punido e considerado crime.

› Você não pode usar essas informações para negociar na Empresa X, pois está usando informações materiais não públicas.

Regras de mercado

REGRA PARA LEMBRAR

NUNCA ENTRAR EM ACORDOS COM OS CONCORRENTES PARA FIXAR PREÇOS OU ALOCAR CLIENTES, PROJETOS OU TERRITÓRIOS.



O QUE SABER

- Leis de concorrência e antitruste:
 - Proibir acordos ou entendimentos entre concorrentes que prejudiquem a concorrência;
 - Regular o comportamento das empresas dominantes; e
 - Exigir revisão prévia e, em alguns casos, autorização para fusões e aquisições e algumas outras transações, a fim de evitar aquelas que reduziram substancialmente a concorrência.



O QUE FAZER

- Cumprir todas as leis e regulamentos de concorrência aplicáveis, bem como decretos, ordens e acordos de leis de concorrência com qualquer regulador de concorrência a respeito de como os negócios serão conduzidos.
- Cumprir e compreender as políticas e procedimentos específicos da Coface e da empresa e, se tiver dúvidas ou problemas, levá-los ao aconselhamento jurídico da empresa.
- Não propor e nem celebrar acordos ou entendimentos - sejam expressos ou implícitos, formais ou informais, escritos ou orais - com qualquer concorrente relativamente a qualquer aspecto da concorrência entre a Coface e o concorrente.
- Não discutir com um concorrente ou representante do concorrente: Preços, propostas, territórios de vendas, alocação de clientes ou linhas de produtos, termos ou condições de venda, produção, capacidade ou volume de vendas, custos, lucros ou margens de lucro, participação de mercado, ofertas de produtos ou serviços, classificação de

- Estas leis são complexas e de alcance global e podem funcionar de forma diferente em qualquer situação específica. Sua empresa fornece diretrizes específicas a respeito de como abordar contatos com concorrentes, obter e tratar dados sobre concorrentes e participar de associações comerciais, profissionais, de definição de padrões e de organizações de certificação de produtos. Ademais, muitas vezes é essencial que você envolva aconselhamento jurídico no início do processo de desenvolvimento de novas iniciativas comerciais, dadas as muitas incertezas que surgem na aplicação destas leis.

clientes ou fornecedores, métodos de distribuição.

- Não propor e nem celebrar acordos com ninguém (incluindo concorrentes, agentes, corretores ou clientes) relativamente à apresentação de uma proposta ou aos termos de uma proposta quando exista um entendimento de que a proposta é apresentada para qualquer outro fim que não seja a conquista do negócio.
- Evitar qualquer tipo de contato com concorrentes que possa criar a aparência de acordos ou entendimentos impróprios.
- Não propor e nem celebrar acordos ou entendimentos com clientes que restrinjam o preço ou outros termos pelos quais o cliente possa revender ou alugar um produto ou serviço a terceiros.
- Não propor e nem celebrar acordos ou entendimentos com fornecedores que restrinjam o preço ou outros termos pelos quais a Coface possa revender ou alugar qualquer produto ou serviço.
- Aconselhar-se com o consultor jurídico da empresa para ajudar a reduzir os riscos de não conformidade na avaliação de qualquer proposta de fusão, aquisição, joint venture ou qualquer outro acordo comercial que possa levantar questões de direito da concorrência (exemplos de acordos que precisam ser discutidos com o advogado estão listados em “O que observar” abaixo).



COM O QUE SE PREOCUPAR

- Acordos de distribuição com concorrentes.
- Acordos exclusivos para compra ou venda de produtos ou serviços.
- Desconto seletivo de preços apenas para determinados clientes.
- Agrupamento de serviços.
- Acordos que restringem as escolhas de um cliente na utilização de um serviço da Coface.
- Acordos para adicionar um funcionário da Coface ao conselho de administração de outra entidade.



NA PRÁTICA

Você está trabalhando na equipe comercial da Coface e recebe uma chamada de um executivo de uma empresa concorrente. Dizem que seria conveniente que ambos parassem de “brigar” pelos clientes e os distribuíssem artificialmente. O que você faz?

Você está em uma reunião da sua associação de seguros local e durante a discussão alguns membros de outras empresas começam a divulgar suas projeções de vendas, políticas de preços e outras informações importantes a respeito de seus negócios. Eles pedem que você faça o mesmo. O que você deve fazer?

Durante uma conferência, um de seus concorrentes pergunta se pode conversar com você a respeito de descontos em um produto ou serviço popular. O que você faz?

› O comportamento de conluio é proibido em quase todas as jurisdições porque afeta gravemente a concorrência no mercado e a economia do país. Se alguma proposta de conluio for recebida, você deverá rejeitá-la imediatamente e reportá-la ao seu Compliance Officer local.

› A troca de informações sensíveis pode levar a condutas de conluio e, portanto, é estritamente proibida. No exemplo, deve-se rejeitar explicitamente o pedido de informação e solicitar que a sua oposição fique registrada em ata.

› Deixe claro que você se opõe a tal discussão. Saia da conversa imediatamente e relate o incidente ao seu gestor e ao Compliance Officer. Você deve evitar todas as discussões ou questões relacionadas a preços, incluindo descontos, com qualquer concorrente.



coface
FOR TRADE

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