



# COD DE CONDUITĂ

FEBRUARIE 2024

**coface**  
FOR TRADE

# CUPRINS

<b>MESAJ DIN PARTEA CEO</b>	<b>3</b>
<b>1. VALORILE NOASTRE</b>	<b>4</b>
<b>2. RESPONSABILITĂȚILE NOASTRE</b>	<b>6</b>
<b>ANGAJAȚII COFACE</b>	
<b>MANAGER ÎN COFACE SANȚIUNI</b>	
<b>INIȚIEREA UNEI ALERTE DE DENUNȚARE A</b>	
<b>ABATERILOR (WHISTLEBLOWING)</b>	
<b>3. PRINCIPII DE CONFORMITATE</b>	<b>14</b>
<b>CRIMINALITATE</b>	
<b>ECONOMICĂ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Spălarea banilor</li><li>• Sanțiuni internaționale</li><li>• Fraudă</li><li>• Mită</li></ul>
<b>PROTECȚIA CLIENȚILOR</b>	
<b>ȘI A DATELOR</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Protecția clienților</li><li>• Confidențialitatea și protecția datelor</li><li>• Securitate IT</li><li>• Securitatea și continuitatea afacerii</li></ul>
<b>ETICA PROFESIONALĂ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conflicte de interese</li><li>• Relațiile cu furnizorii</li></ul>
<b>PIEȚE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizarea abuzivă a informațiilor confidențiale (Insider trading)</li><li>• Reguli de piață</li></ul>

# MESAJ DIN PARTEA CEO

Coface își desfășoară activitatea comercială cu succes de 70 de ani și este prezentă acum în peste 60 de țări. Lumea evoluează într-un ritm rapid, iar noi trebuie să respectăm, pe multiplele piețe pe care operăm, reglementări tot mai exigente și așteptări tot mai mari din partea clienților, angajaților, acționarilor și publicului larg.

Putem reuși împreună prin dedicare și prin respectarea valorilor noastre: orientare către client, expertiză, colaborare, curaj și responsabilitate, iar, la baza tuturor, integritate.

Indiferent de activitățile desfășurate sau de pozițiile ocupate, acțiunile noastre și modul în care ne comportăm sunt definitorii în a ne statua nivelul exemplar. Cu toate acestea, anumite aspecte nu sunt întotdeauna evidente în contextul activităților noastre internaționale, complexe și foarte reglementate.

Acest Cod de conduită oferă o serie de principii simple, dar esențiale, care să ne ghideze pe fiecare dintre noi în responsabilitățile zilnice. Oferă consiliere pentru identificarea situațiilor care ar putea depăși anumite limite și îndrumări privind modul de abordare a acestor situații.

Este esențial ca fiecare angajat să cunoască, să înțeleagă și să aplice regulile și principiile acestui cod. Managerii trebuie să se asigure că este respectat și să dea un exemplu pentru a proteja calitatea relațiilor noastre de afaceri în toate operațiunile noastre și pe toate piețele.

Vă mulțumesc pentru angajamentul și vigilența de care dați dovadă pentru a ne proteja integritatea, esențială pentru creșterea sustenabilă și de succes a Grupului nostru.



XAVIER DURAND

A handwritten signature in black ink that reads "Xavier". The signature is written in a cursive, slightly stylized font. Below the name, there is a short horizontal line.



# 1. VALORILE NOASTRE

# VALORILE NOASTRE

**COFACE SE ANGAJEAZĂ SĂ ACȚIONEZE ÎN MOD ETIC ȘI RESPONSABIL ÎN TOATE ACTIVITĂȚILE SALE DIN ÎNTREAGA LUME. CARTA VALORILOR NOASTRE STABILEȘTE CADRUL CARE STĂ LA BAZA PRINCIPIILOR DE FUNCȚIONARE ȘI A COMPORTAMENTELOR TUTUROR CELOR CARE FAC PARTE DIN COFACE.**

## ORIENTAREA CĂTRE CLIENT

Clientul este centrul acțiunilor noastre. Clienții și partenerii noștri sunt prioritatea noastră principală.

Oferim produse și servicii adaptate la nevoile clienților pentru că menținem legătura cu piața, înțelegem tendințele macroeconomice, mișcările concurenților și pentru că știm să ascultăm cu atenție și să fim flexibili.

În acest fel, construim și menținem relații puternice și durabile cu clienții, brokerii și partenerii noștri.

## COLABORARE

Lucrăm în spiritul unui „același Coface” - cooperare între direcții, departamente și țări, informându-ne și ajutându-ne colegii să ofere rezultate pentru clienții și partenerii noștri din întreaga lume. Suntem transparenti în relațiile noastre profesionale. Apreciem contribuția fiecăruia și dedicăm timp pentru a ne sărbători succesele. Promovăm schimbul de informații și sprijinul în cadrul rețelei noastre mondiale de entități proprii și parteneri externi pentru a valorifica cât mai bine experiența noastră bogată și pentru a obține performanțe remarcabile.

## EXPERTIZĂ

Căutăm în permanență să atingem excelența în domeniile noastre tradiționale de expertiză: informații de calitate și subscrierea riscului, cunoașterea aprofundată a piețelor și sectoarelor, cercetare economică de primă clasă. Acest demers pentru excelență se bazează pe preocuparea permanentă pentru un leadership puternic și proprii angajați.

În acest fel ne asigurăm că rămânem cu un pas înaintea tendințelor de risc și propunem soluțiile optime pentru a facilita și dezvolta afacerile clienților noștri.

## CURAJ ȘI RESPONSABILITATE

Avem competența și capacitatea de a ne asuma responsabilitatea pentru deciziile noastre, pentru acțiunile noastre și pentru consecințele acestora. Comunicăm și explicăm în mod proactiv clienților și partenerilor bazele deciziilor noastre comerciale și de subscriere, în limitele impuse de confidențialitate.

Găsim echilibrul potrivit între creștere și risc. Procesele noastre de delegare și de raportare sunt transparente, iar procesele noastre strategice și bugetare sunt participative. Suntem adepții ideilor noi, suntem pionieri și testăm inovațiile în întreaga noastră activitate pentru a ne deservi mai bine clienții.



## INTEGRITATE

Integritatea este piatra de temelie pe care sunt construite valorile noastre corporative.

În cadrul Coface, respectăm cele mai înalte standarde de etică și conduită profesională. Suntem onești, sinceri și transparenti în toate tranzacțiile noastre și respectăm în proporție de 100% atât normele interne ale Grupului, cât și reglementările care ne guvernează.



# 2. RESPONSABILITĂȚILE NOASTRE

# RESPONSABILITĂȚILE ANGAJAȚILOR COFACE

**TOȚI ANGAJAȚII TREBUIE SĂ CONTRIBUIE LA CULTURA DE CONFORMITATE A COFACE PRIN ÎNȚELEGEREA POLITICILOR SALE, PRIN AFILIEREA LA ANGAJAREA COMPANIEI FAȚĂ DE INTEGRITATE ȘI PRIN ACȚIUNI DE ASIGURARE A CONFORMITĂȚII ȘI DE EVITARE A ABATERILOR.**

## ÎNȚELEGEȚI ȘI RESPECTAȚI POLITICILE COFACE

- Dobândiți o înțelegere de bază a cerințelor politicii rezumate în Codul de conduită.
- Familiarizați-vă cu detaliile politicilor relevante pentru postul dumneavoastră.
- Consultați WeConnect pentru politicile de grup complete și actualizate.
- Respectați și politicile și procedurile locale, în plus față de cele descrise în Codul de conduită.
- Pentru orice întrebări referitoare la politici, adresați-vă managerului dumneavoastră sau ofițerului de conformitate.

## RAPORTAȚI PROBLEMELE SAU PREOCUPĂRILE LEGATE DE CONFORMITATE

- Sesizați prompt orice preocupare cu privire la posibile încălcări ale oricărei politici.
- Familiarizați-vă cu diferitele canale de sesizare a problemelor de integritate: managerul direct, managerul de resurse umane, managerul de conformitate și cu cele specific ariei de conformitate, cum ar fi “ombudsperson” sau alte resurse accesibile publicului larg (formular public sau adresă de e-mail generică).
- Cooperați în cadrul investigațiilor legate de aspecte referitoare la integritate.

## ACȚIONAȚI, DACĂ ESTE CAZUL PENTRU A PREVENI PROBLEMELE DE CONFORMITATE

- Trebuie să cunoașteți și să respectați politicile Coface care privesc responsabilitățile dvs. profesionale.
- Trebuie să fiți conștient(ă) de cerințele legale specifice din țara în care lucrați și care vă privesc activitatea.
- Raportați prompt orice semnal de alarmă sau orice problemă potențială care ar putea duce la o încălcare a conformității cu reglementările.
- Tratați întotdeauna autoritățile de reglementare în mod profesionist, cu politețe și respect.
- Asigurați-vă că vă coordonați cu celelalte funcțiuni atunci când lucrați cu autoritățile de reglementare sau răspundeți la solicitările acestora.

## MEDIUL DE LUCRU

- Angajații trebuie să poată lucra într-un mediu pozitiv care promovează siguranța și reflectă valorile de colaborare și respect față de colegi, subalterni și manageri, clienți, furnizori și terți cu care interacționează.

### MANAGERII DREPT EXEMPLU

- Managerii trebuie să fie exemplari în ceea ce privește modul în care își îndeplinesc responsabilitățile specifice.
- Aceștia trebuie să se asigure că propriul comportament nu este perceput ca fiind hărțuitor sau intimidant și că toți membrii echipelor lor sunt tratați cu respect și demnitate de către ceilalți.
- În ceea ce privește munca, managerii trebuie să acorde o atenție deosebită bunăstării și sănătății mintale a angajaților de care răspund.

### RESPECTAREA INTIMITĂȚII

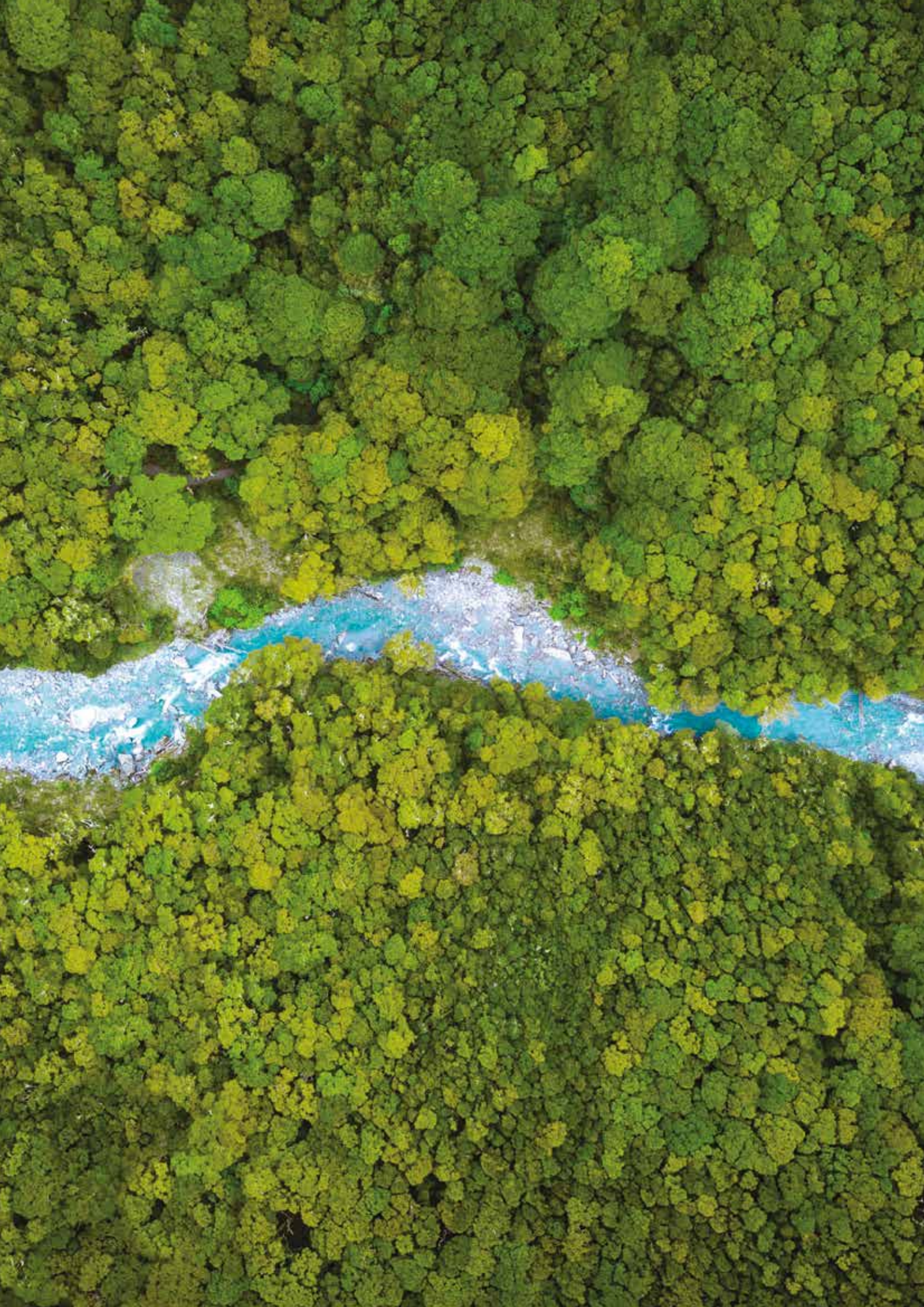
- Angajații trebuie să respecte intimitatea și confidențialitatea datelor personale ale tuturor, în conformitate cu reglementările aplicabile în țara lor.

### PRINCIPII DE NEDISCRIMINARE, DIVERSITATE, ECHITATE ȘI INCLUZIUNE

- Angajații trebuie să asigure un mediu de lucru lipsit de orice fel de discriminare, indiferent dacă aceasta se bazează pe vârstă, gen, orientare sexuală, cultură sau naționalitate, religie, sănătate, dizabilitate sau orice alte aspecte specifice.
- Aceste principii trebuie să fie respectate în special în timpul proceselor de recrutare, angajare, instruire, evaluare, revizuire a salariilor și promovare, care trebuie să se bazeze exclusiv pe merit, competențe și performanțe individuale.
- Dincolo de principiile de nediscriminare de mai sus, angajații ar trebui să fie promotorii unui mediu favorabil incluziunii, în care fiecare să se simtă apreciat pentru ceea ce este, indiferent de diferențe.
- Coface a definit o politică de diversitate și incluziune care specifică angajamentele noastre în acest domeniu.







# RESPONSABILITĂȚILE MANAGERILOR COFACE

**ÎN PLUS FAȚĂ DE RESPONSABILITĂȚILE CARE LE REVIN ÎN CALITATE DE ANGAJAȚI, MANAGERII AU, DE ASEMENEA, URMĂTOARELE RESPONSABILITĂȚI PENTRU A CREA UN MEDIU CARE SĂ PREVINĂ, SĂ DETECTEZE ȘI SĂ RĂSPUNDĂ LA PROBLEMELE DE CONFORMITATE.**

## SUSTINETI O CULTURĂ A CONFORMITĂȚII

- Creați o cultură a conformității în care angajații să își înțeleagă responsabilitățile și să se simtă în largul lor atunci când își exprimă îngrijorarea fără teamă de represalii.
- Încurajați comportamentul etic și respectarea legii prin sprijinirea activă a eforturilor de conformitate.
- Luați în considerare aspectele legate de conformitate atunci când evaluați și recompensați angajații.
- Asigurați-vă că angajaților și (dacă este cazul) terților li se oferă instruire cu privire la politicile Coface și la legislația aplicabilă.

## PREVENIȚI PROBLEMELE DE CONFORMITATE

- Identificați riscurile de conformitate în afaceri.
- Asigurați-vă că procesele, adaptate pentru a aborda zonele de risc specifice, sunt comunicate tuturor angajaților și implementate în mod eficient.
- Alocați resursele necesare pentru programele de conformitate ale Coface.

## DETECTAȚI PROBLEMELE DE CONFORMITATE

- Implementați măsuri de control permanente pentru a detecta riscurile de conformitate ridicate și/sau eventualele abateri.
- Promovați un sistem eficient de “ombudsperson”.
- Asigurați-vă că se efectuează revizui periodice ale conformității, cu ajutorul liderilor de conformitate din cadrul societății și/sau al auditului intern.

## RĂSPUNDEȚI LA PROBLEMELE DE CONFORMITATE

- Contactați departamentul de conformitate și luați măsurile necesare pentru a remedia punctele slabe identificate.
- Dacă este necesar, luați măsurile disciplinare corespunzătoare.
- Dacă este necesar, anunțați autoritățile de supraveghere, în colaborare cu departamentele juridic și de conformitate.





## CONDUCEȚI

- Asigurați-vă că dumneavoastră și echipa dumneavoastră acționați în spiritul politicilor de reglementare, îndeplinind cerințele acestora și gestionați eventualele riscuri.
- Integrați cerințele de reglementare în procesele operaționale.

## EVALUAȚI

- Determinați principalele autorități de reglementare și cerințele de reglementare care vă afectează operațiunile comerciale la nivel global.

## ALOCAȚI RESURSE

- Alocați responsabili pentru toate domeniile de risc de reglementare și asigurați-vă că se coordonează cu toate autoritățile relevante.
- Rămâneți în legătură cu departamentele pentru a gestiona în mod eficient relațiile de reglementare și conformitatea.

## ANTICIPAȚI

- Implementați procese eficiente care să vă avertizeze cu privire la reglementările noi și cele în schimbare.
- Includeți reglementările relevante în evaluările de risc.

## RELAȚIONAȚI

- Dezvoltați și mențineți relații eficiente cu autoritățile relevante, coordonate de departamentul de conformitate.
- Colaborați în mod proactiv cu autoritățile de reglementare în vederea elaborării de reglementări care să atingă obiectivele de politică în mod eficient și eficace.

## CONTROL

- Asigurați-vă că acțiunile corective privind recomandările emise de autoritățile de reglementare și de auditorii interni sunt monitorizate îndeaproape și executate în mod eficient.

# SANȚIONAREA ABATERILOR

ANGAJAȚII ȘI MANAGERII CARE ÎNCALCĂ POLITICILE COFACE SUNT SUPUȘI UNOR MĂSURI DISCIPLINARE CARE POT AJUNGE PÂNĂ LA ȘI INCLUSIV DESFACEREA CONTRACTULUI DE MUNCĂ.

## ABATERILE CARE POT DUCE LA SANȚIUNI DISCIPLINARE INCLUD:

- Încălcarea legilor și reglementărilor în vigoare.
- Încălcarea unei politici Coface.
- Solicitarea ca alții să încalce o politică Coface.
- Omiterea sesizării cu promptitudine o încălcare cunoscută sau suspectată a unei politici Coface.
- Lipsa de cooperare în cadrul investigațiilor Coface privind posibile încălcări ale politicii.
- Represalii împotriva unui alt angajat pentru denunțarea unei abateri.
- Neadoptarea de măsuri corective prompte pentru a remedia abaterile identificate în ceea ce privește conformitatea cu politicile, legile și reglementările Coface.



# INIȚIEREA UNEI ALERTE DE DENUNȚARE A ABATERILOR (WHISTLEBLOWING)

**DACĂ AVEȚI CUNOȘTIȚĂ, ÎN MOD DIRECT SAU NU, DE O ÎNCĂLCARE PRESUPUSĂ SAU SUSPECTATĂ A LEGII, A CODULUI DE CONDUITĂ AL COFACE SAU O AMENINȚARE LA ADRESA INTERESULUI GENERAL, AVEȚI RESPONSABILITATEA DE A INIȚIA O ALERTĂ PRIN INTERMEDIUL CANALELOR SPECIFICE, DEFINITE ÎN PROCEDURA DE WHISTLEBLOWING A GRUPULUI.**

## DE CE SĂ INIȚIAȚI O ALERTĂ?

- Ar trebui să inițiați o alertă în timp util: cu cât așteptăm mai mult timp pentru a rezolva situația, cu atât aceasta se poate agrava.
- Inițierea unei alerte protejează Coface, angajații săi și părțile interesate.
- Toate alertele sunt primite, escaladate, procesate și arhivate într-un mod imparțial și confidențial. Fiecare situație este tratată fara idei preconcepute, cu deplină obiectivitate, iar identitatea dumneavoastră este tratată în mod confidențial, de la primirea denunțului până la sfârșitul perioadei de păstrare a datelor.
- Represaliile încalcă politica Coface: Coface interzice cu desăvârșire represaliile împotriva oricărei persoane care a inițiat cu bune intenții o alertă. Represaliile reprezintă un motiv de sancțiuni disciplinare care pot ajunge până la concediere.

## CE SE ÎNTÂMPLĂ ATUNCI CÂND SE INIȚIAZĂ O ALERTĂ

Încalcarea presupusă sau suspectată a legii, a Codului de conduită Coface sau amenințarea interesului general va fi investigată respectând următorul proces:

- Se desemnează, de către Whistleblowing Forum sau Ombudsperson (în funcție de primul canal contactat de whistleblower) echipa responsabilă pentru efectuarea investigațiilor.
- Echipa desemnată în mod specific efectuează investigații și determină veridicitatea faptelor pretinse prin interviuri și/sau examinarea documentelor. Concluziile sunt prezentate către Whistleblowing Forum/

Ombudsperson.

- Atunci când cazul este dovedit ca fiind întemeiat, se iau toate măsurile de remediere necesare pentru a pune capăt situației semnalate și/sau pentru a se asigura că situația nu se va mai repeta. Se efectuează o monitorizare adecvată.
- Pe tot parcursul gestionării alertei inițiale, whistleblower are dreptul la informare și primește o confirmare de primire, un feedback adecvat și o notificare de închidere a cazului.

## CUM SĂ INIȚIAȚI O ALERTĂ

- Puteți iniția o alertă verbal sau în scris.
- Alerta poate fi transmisă și anonim. Totuși, este de dorit să faceți acest lucru, pentru ca investigațiile să fie desfășurate în mod corespunzător. De asemenea, Coface se angajează ferm să îi protejeze pe cei care inițiază cu bune intenții o alertă. Dacă vă identificați, suntem în măsură să vă informăm și să vă oferim feedback.
- Așa cum este descris în procedura de whistleblowing a Grupului, sunt disponibile mai multe canale pentru a iniția o alertă. Folosiți canalul care vi se potrivește cel mai bine.
- În cadrul organizației dvs., puteți apela la:
  - Managerul de Resurse Umane;
  - Ofițerul de conformitate
- Alte canale posibile:
  - [ombuds@coface.com](mailto:ombuds@coface.com)
  - Formularul online pe site-ul Coface;
  - [whistleblowing@coface.com](mailto:whistleblowing@coface.com)

# 3.

# PRINCIPII ALE CONFORMITĂȚII

## 4 ÎNTREBĂRI PE CARE AR TREBUI SĂ NI LE PUNEM

1. Acțiunile mele sunt **legale**?
2. Cum ar putea fi **percepută** de către alții?
3. Sunt pregătit să **îmi asum** decizia?
4. Este în concordanță cu **Codul de conduită** al Coface?



## 4 RESPONSABILITĂȚI

- 1. Fiți** onești, sinceri, transparenți și corecți.
- 2. Respectați** legile și reglementările în vigoare.
- 3. Raportați** orice problemă sau preocupare legată de conformitate.
- 4. ACȚIONAȚI** pentru a preveni problemele de conformitate, dacă este cazul.

# CRIMINALITATE ECONOMICĂ

## Spălarea banilor

### REGULI DE REȚINUT

**URMAȚI PROCEDURA „CUSTOMER DUE DILIGENCE – CDD”; RAPORTAȚI ORICE PREOCUPARE DACĂ OBSERVAȚI O ACTIVITATE SUSPECTĂ.**



### CE TREBUIE SĂ

- Coface este dedicat pe deplin respectării legislației împotriva spălării banilor și terorismului din întreaga lume. Coface va derula activități exclusiv cu clienți cu reputație impecabilă, care desfășoară activități comerciale legale, cu fonduri provenite din surse legitime.
- Persoanele implicate în activități infracționale, cum ar fi terorismul, traficul de stupefiante, mita sau fraudă pot încerca să “spele” veniturile provenite din aceste operațiuni pentru a le ascunde sau a le legitima.
- Majoritatea țărilor în care Coface își desfășoară activitatea au legislații cu privire la spălarea banilor, menite să interzică orice tranzacții care implică venituri din activități infracționale.
- O altă arie de interes este cea privind utilizarea fondurilor legitime pentru finanțarea activităților teroriste, numită uneori spălare de bani “inversată”.
- Toate entitățile Coface sunt obligate să implementeze procedurile de “Customer Due Dilligence - CDD”, luând toate măsurile rezonabile de a preveni și detecta operațiunile suspecte.
- Nedetectarea acelor relații și tranzacții cu clienții/ale clienților riscante pentru Coface pot afecta major integritatea și reputația companiei.
- Rețineți faptul că procedura CDD nu trebuie limitată la un proces administrativ, fiind necesară analiza tuturor informațiilor colectate.



### CE TREBUIE SĂ FACEȚI

- Respectați toate legile și reglementările aplicabile care interzic spălarea banilor și finanțarea terorismului.
- Înțelegeți cum se aplică aceste legi și reglementări activității dumneavoastră.
- Urmați regulile companiei privind formele de plată acceptabile. Rămâneți în alertă cu privire la tipurile de plăți care au fost asociate cu spălarea banilor (de exemplu, mai multe mandate poștale, cash sau cecuri în numele unui client de la o terță parte necunoscută).
- Familiarizați-vă cu semnalele de alarmă privind activităților de spălare de bani.
- Dacă observați un semn ale unei activități suspecte, adresați-vă ofiterului de conformitate Coface și asigurați-vă că rezolvați cu promptitudine preocuparea înainte de a continua operațiunea. Asigurați-vă că rezoluția este bine documentată și că toate suspiciunile sunt păstrate în strictă confidențialitate.





## CE TREBUIE SĂ URMĂRIȚI

- Un client, agent sau partener de afaceri propus care este reticent în a furniza informații complete, care furnizează informații insuficiente, false sau suspecte sau care dorește să evite obligațiile de păstrare a documentelor sau de raportare.
- Plăți care utilizează instrumente monetare care par să nu aibă nicio legătură identificabilă cu clientul sau care au fost identificate ca fiind mecanisme de spălare a banilor.
- Încercări din partea unui client sau a unui partener de afaceri de a plăti în numerar.
- Comenzile, achizițiile sau plățile care sunt neobișnuite sau incompatibile cu activitatea comercială a clientului.
- Tranzacții neobișnuit de complexe, modele de plată care nu reflectă niciun scop comercial real sau condiții de plată neobișnuit de favorabile.
- Transferuri neobișnuite de fonduri către sau din țări care nu au legătură cu tranzacția sau cu clientul.
- Operațiuni care implică locații identificate ca fiind paradisuri fiscale sau zone în care se cunosc activități teroriste, trafic de stupefiante sau activități de spălare de bani.
- Operațiuni în care sunt implicate bănci paravan sau off-shore străine sau intermediari financiari nebancari.
- Structurarea operațiunilor pentru a se sustrage de la obligațiile de păstrare a evidenței sau de raportare (de exemplu, tranzacții multiple sub pragul de raportare).
- Cererile de rambursare sau de plată a creanțelor către un terț fără legătură sau către un cont necunoscut sau nerecunoscut.



## ÎN PRACTICĂ

**Un nou client dorește să plătească polița în numerar. Puteți accepta?**

**Aveți îndoieli cu privire la legalitatea operațiunilor unui anumit client. Ce ar trebui să faceți?**

**Capacitatea economică a unui client nu este în concordanță cu politica de expunere. Ar trebui să fie acesta un motiv de îngrijorare?**

**Sunteți pe punctul de a plăti o cerere de despăgubire și deținătorul poliței vă cere să plătiți cererea de despăgubire într-un alt cont bancar. Plătiți cererea de despăgubire în acel cont pe baza faptului că detaliile au fost furnizate de deținătorul poliței de asigurare?**

**Un client a plătit o primă în dolari Hong Kong, dar solicită plata cererii de despăgubire în dolari americani fără un motiv legitim. Ce faci?**

› Nu, în niciun caz nu trebuie să acceptați numerar. Informați imediat ofițerul de conformitate.

› Dacă un prospect sau client, acționarii sau directorii acestuia au fost asociați cu comportamente reprobabile, activități infracționale sau au o reputație negativă, informați ofițerul de conformitate.

› Acest lucru ar trebui să vă alerteze, deoarece veniturile din activități ilegale ar putea fi ascunse. Orice situație neobișnuită sau atipică ar trebui să fie considerată un semnal de alarmă și trebuie notificat ofițerul de conformitate.

› cont care poartă numele deținătorului poliței de asigurare sau al unui beneficiar desemnat. Plata unei creanțe către o terță parte ar echivala cu spălarea banilor.

› Trebuie să informați ofițerul de conformitate cu privire la această activitate suspectă..

# Sanțiuni internaționale

## REGULI DE REȚINUT

**ASIGURAȚI-VĂ CĂ TOATE ȚĂRILE ȘI PĂRȚILE IMPLICATE, PRECUM ȘI SUBIACENTELE ACOPERITE, NU FAC OBIECTUL UNOR SANȚIUNI INTERNAȚIONALE.**



### CE TREBUIE SĂ ȘTIȚI

- În cadrul politicii sale de sancțiuni globale, Coface respectă rezoluțiile emise de Consiliul de Securitate al Organizației Națiunilor Unite (ONU), precum și legile și reglementările Uniunii Europene (UE), ale Franței și ale Oficiului pentru Controlul Activelor Străine (OFAC) din cadrul Departamentului de Trezorerie al Statelor Unite.
- În plus, Coface respectă orice legi și reglementări locale suplimentare privind sancțiunile în țările în care își desfășoară activitatea.
- Coface interzice acoperirea oricărei operațiuni care implică, direct sau indirect, persoane sau entități (inclusiv clienți, furnizori, distribuitori, alte părți, agenți sau angajați) care fac obiectul măsurilor de înghețare a activelor impuse de ONU, UE, Franța, OFAC sau alte liste de sancțiuni locale relevante.
- Coface nu va acoperi vânzările de produse care nu respectă sancțiunile internaționale.



### CE TREBUIE SĂ FACEȚI

- Respectați reglementările și procedurile aplicabile în toate țările în care vă desfășurați activitatea.
- Verificați tranzacția subiacentă și asigurați-vă că aceasta nu implică țări, persoane, bunuri sau activități care fac obiectul unor sancțiuni internaționale.
- Verificați toate părțile implicate în activitatea dumneavoastră (parteneri de afaceri, furnizori, intermediari, terți etc.).
- Respectați procedurile privind „Cunoaștere clienței”, sancțiunile internaționale și bunurile cu dublă utilizare.
- Nu cooperați cu operațiuni comerciale restrictive care sunt interzise sau sancționate în conformitate cu Regulile și Politicile Coface sau cu legile locale aplicabile.
- Consultați-vă managerul dacă o operațiune implică un conflict între Politicile Coface și legile locale aplicabile (de exemplu, legile adoptate de Canada, Mexic și membrii Uniunii Europene care blochează anumite restricții din SUA).



## CE TREBUIE SĂ URMĂRIȚI

- Orice fapt care sugerează o eventuală încercare a clientului dumneavoastră de a se sustrage de la sancțiuni.
- Răspunsuri evazive, reticente sau în orice alt mod nesatisfăcătoare din partea unui client la întrebările privind tranzacția subiacentă referitoare la utilizarea finală, utilizatorul final, datele de livrare sau locațiile de livrare.
- Implicarea unor părți sau activități suspectate de orice legătură cu dezvoltarea de arme biologice, chimice sau nucleare, sau de rachete balistice.
- Operațiuni care implică o țară aflată sub embargou, un cetățean sau un reprezentant al unei țări aflate sub embargou sau o persoană sau entitate care face obiectul unei sancțiuni guvernamentale.
- Polițe cu informații incomplete privind operațiunea subiacentă (de exemplu, prețul indicat nu reflectă întreaga valoare, descrierea bunurilor este incompletă sau țara de origine nu este identificată corect).



### ÎN PRACTICĂ

Compania A, înregistrată în Insulele Virgine Britanice, oferă servicii de transport maritim în întreaga lume. În timp ce efectuați o analiză KYC, descoperiți că una dintre navele lor face obiectul sancțiunilor internaționale fiind implicată în vânzarea de petrol din Rusia? Ce faceți?



Informați imediat ofițerul de conformitate.

# Frauda

## REGULI DE REȚINUT

**FIȚI ATENȚI LA INCONSECVENȚE; RESPECTAȚI PROCEDURILE DE CONTROL, KYC ȘI SEGREGAREA SARCINILOR; RAPORTAȚI CAZURILE SUSPECTE.**



## CE TREBUIE SĂ ȘTIȚI

- Responsabilitatea privind prevenirea, identificarea și raportarea fraudei este atât corporativă, cât și individuală.
- Coface și angajații săi trebuie să dea dovadă de diligență și să raporteze problemele cu promptitudine. În cazul în care angajații au acționat cu bună credință și au raportat fără întârziere un potențial incident suspect sau un incident de fraudă, riscul unor proceduri juridice sau pierderi financiare este sensibil diminuat.
- Coface se supune tuturor dispozițiilor Codului asigurărilor și ale Codului monetar și financiar, precum și cerințelor legale și de reglementare locale (pentru toate liniile de afaceri), inclusiv instituirea de sisteme de monitorizare și control al riscurilor.
- Nerespectarea cerințelor legale poate fi privită ca o chestiune penală și poate avea consecințe grave.have serious consequences.



## CE TREBUIE SĂ FACEȚI

- Urmați procedurile Customer Due Diligence, Know Your Intermediary și Know Your Supplier.
- Trebuie să înțelegeți scopurile comerciale pentru care sunt utilizate produsele și serviciile Coface.
- Respectați separarea sarcinilor, în special în ceea ce privește plățile.
- Protejați activele Coface împotriva furtului sau a deturnării.
- Apelați clientul, partenerul, furnizorul dumneavoastră, utilizând date de contact cunoscute și verificate (număr de telefon, adresă de e-mail etc.) înainte oricărei plăți către un cont bancar nou.
- Asigurați-vă că aveți o factură autentică, validată pentru fiecare plată.
- Raportați cazurile de suspiciune de fraudă; contactați-vă managerul sau corespondentul de fraudă al entității.



## TREBUIE SĂ URMĂRIȚI

- Un deținător de poliță de asigurare care adaugă sau crește acoperirea cu puțin timp înainte de a depune o cerere de despăgubire.
- Cerere te urgentă, comandă încheiată fără negocieri de preț.
- Multe solicitări într-o perioadă scurtă de timp.
- Numeroase apeluri telefonice insistente din partea cumpărătorului, trimiterea spontană de informații de către cumpărător.
- Doar un număr de telefon mobil pe comandă și/sau un cont de e-mail gratuit, cum ar fi adresele Yahoo, Gmail și Hotmail.
- Produsele vândute sunt în contradicție cu activitatea asiguratului sau a cumpărătorului.
- Factura și locul de livrare sunt diferite, fără ca această adresă de livrare să fie confirmată în informațiile noastre.
- Documentație neobișnuită.
- Companii fantomă: în acest caz, polițele sunt emise și primele sunt acceptate de la asigurați, dar clientul nu este legitim și adesea nu există.



## ÎN PRACTICĂ

O societate nou creată solicită o limită de credit de câteva milioane de euro unei societăți foarte cunoscute. Deși comanda valorează de câteva ori mai mult decât cifra de afaceri actuală a clientului potențial, persoana de contact este foarte vagă atunci când i se cer detalii și nu este deranjată atunci când verificările Coface confirmă că este vorba de o comandă falsă. Odată ce limita mare de credit este exclusă, puteți semna o poliță cu acest client potențial?

Ambele societăți, A și B, au fost înființate în urmă cu 2 ani, iar societatea A este client Coface încă de la înființare. Luna trecută, societatea „A” a solicitat o sumă semnificativ mai mare de acoperire pentru societatea „B”. Pe baza plăților anterioare și a istoricului de credit, se acordă o acoperire semnificativă. 3 luni mai târziu, Societatea „A” a informat Coface că societatea „B” nu a plătit și a intrat în faliment. Societatea „A” a depus o cerere de despăgubire care include toate documentele, cum ar fi factura comercială, lista de colisaj, certificatul de asigurare, conosamentul de debarcare etc., demonstrând în mod clar că mărfurile au fost expediate în conformitate cu termenii și condițiile din contract.

- > Deși este dificil de știut dacă potențialul client este o victimă sau nu, acesta a demonstrat fie că nu face verificări de bază, fie că ceea ce spune nu este demn de încredere. O poliță Coface ar putea fi folosită ca o „insignă de respectabilitate” pentru a fraudă o instituție de finanțare sau pentru a spăla bani.
- > Departamentul de despăgubiri ar trebui să efectueze o investigație suplimentară, deoarece ar putea exista posibilitatea unei fraude de asigurare, deoarece societatea „A” ar putea exporta bunuri false dintr-o țară în care procedurile de expediere nu sunt agreate iar vânzătorul ar putea produce ușor documente false care atestă livrarea bunurilor care, în fapt, fie sunt false, fie nici nu au fost trimise.

# Mită

## REGULI DE REȚINUT

**NU OFERIȚI/ACCEPTAȚI CADOURI SAU BENEFICII CARE AR PUTEA INFLUENȚA ÎN MOD NEJUSTIFICAT DECIZIA CUIVA; MONITORIZAȚI-VĂ CLIENȚII, BROKERII, FURNIZORII ȘI ORICE ALTE CONTRAPĂRȚI; RAPORTAȚI ORICE COMPORTAMENT SUSPECT.**



## CE TREBUIE SĂ ȘTIȚI

- Coface are toleranță zero în ceea ce privește mita.  
Luarea de mită reprezintă oferirea, promisiunea sau darea (mită activă) sau solicitarea, cererea sau primirea (mită pasivă) a unui beneficiu necuvenit către/de la o persoană pentru ca aceasta să efectueze sau nu un act în cadrul exercitării îndatoririlor sale profesionale.
- Beneficiarul poate fi fie un funcționar public sau un angajat din sectorul privat. Poate fi, de asemenea, o rudă apropiată a persoanei respective (cum ar fi un membru al familiei) sau o entitate asociată, de exemplu o fundație sau o societate fantomă
- Un beneficiu necuvenit poate consta în bani sau orice lucru de valoare, inclusiv bunuri și servicii, cadouri, călătorii, divertisment, promovări sau distincții, atribuirea unui contract, unui permis oficial sau a unei decizii administrative.
- Un beneficiu necuvenit poate fi direct (mită, comision necuvenit, plată de facilitare, cadouri sau avantaje generoase, suprafacturare) sau indirect (donații către partide politice, organizații caritabile, sponsorizări, oferte de angajare).
- Folosirea reală sau presupusă a influenței (trafic de influență) asupra unei persoane publice este, de asemenea, inclusă în sfera mitei.



## CE TREBUIE SĂ FACEȚI

- Cereți sfatul ofițerului dumneavoastră de conformitate dacă aveți îndoieli.
- Nu oferiți și nu primiți niciodată plăți în bani sub nicio formă (de exemplu, numerar, cekuri, transferuri bancare, certificate cadou, cupoane) către sau de la un client, un furnizor, un intermediar sau orice altă contraparte terță.
- Nu oferiți și nu primiți niciodată către sau de la un funcționar public un cadou sau un beneficiu, cu excepția cazului în care există acordul prealabil scris al ofițerului de conformitate.
- Informați și consultați-vă cu ofițerul dumneavoastră de conformitate dacă primiți un cadou sau un beneficiu:
  - de 200 de euro (sau praguri locale mai stricte) sau mai mult într-un interval de timp de trei luni
  - o valoare cumulată de 500 de euro (sau praguri locale mai stricte) sau mai mult într-un interval de timp de trei luni.
- Cadourile autorizate trebuie livrate exclusiv la o adresă profesională.
- Înainte de a oferi un cadou, de a participa la activități de divertisment pentru clienți sau de a deconta cheltuielile de călătorie ale clienților, asigurați-vă că înțelegeți și respectați cerințele legale aplicabile, Procedura privind cadourile și beneficiile, Codul de combatere a mitei al Coface și normele proprii ale clientului.
- Asigurați-vă că înregistrați cu exactitate aceste cheltuieli autorizate pentru a reflecta adevărata natură a tranzacției.
- Aveți grijă să nu creați aparențele unei atenții lipsite de profesionalism. Be aware not to create the appearance of an improper business courtesy.
- Nu efectuați niciodată plăți de facilitare. Plățile de facilitare sunt beneficii acordate pentru a accelera un serviciu administrativ de rutină pe care plătitorul este deja îndreptățit să îl primească din punct de vedere legal sau în alt mod.
- Nu oferiți niciodată contribuții politice în numele Coface. Vă puteți adresa reprezentanților grupurilor de interese numai dacă aceștia declară oficial că reprezintă Coface.
- Puteți sponsoriza o organizație caritabilă, dar trebuie să vă asigurați că scopul entității sprijinite nu este acela de a ascunde mita.



## CE TREBUIE SĂ URMĂRIȚI

- Oferirea sau primirea oricărui cadou în valoare de 200 de euro (sau praguri locale mai stricte) sau mai mult, eventual sub forma unui articol publicitar.
- O invitație gratuită sau la un preț semnificativ redus la un eveniment cultural, artistic sau sportiv cu o valoare de 200 de euro (sau praguri locale mai stricte) sau mai mult.
- O invitație gratuită sau la un preț semnificativ redus pentru o călătorie în interes de serviciu sau de plăcere pentru o valoare de 200 de euro (sau praguri locale mai stricte) sau mai mult.
- Orice cerere de plată de urgență și anormală prin intermediul unei societăți fictive.
- Orice solicitare de punere la dispoziție de urgență și anormală de fonduri pentru decontarea unor cheltuieli mari în beneficiul unor terțe părți.
- Un quantum al comisioanelor neobișnuit de ridicat sau plătit într-un mod atipic (de exemplu, cont separat sau jurisdicție).
- Suprafacturare semnificativă în cadrul contractului, fără un motiv întemeiat.
- Reduceri semnificative ale primelor, comisioanelor sau ale prețului solicitate de parteneri fără un motiv întemeiat.
- Reduceri semnificative ale prețului plătit către un furnizor sau un intermediar fără un motiv întemeiat.
- Întâlniri informale cu reprezentanți ai unor companii private sau publice pentru a ajunge la un acord privind achiziții publice.
- Orice cerere de plată de facilitare.



## ÎN PRACTICĂ

**Un agent de vânzări invită același broker la prânz de mai multe ori pe lună la restaurante relativ scumpe și întotdeauna plătește nota de plată. În schimb, brokerul favorizează Coface față de alt asigurător de credit comercial și trimite un număr mare de solicitări de informații. Este vorba de mită?**

**Un furnizor vă invită la finala unei competiții sportive importante și vă suportă toate costurile de deplasare. În paralel, solicită un comision neobișnuit de mare pentru tranzacția pe care o negociați în prezent.**

**Pentru a vă crește șansele de a obține o licență pentru a desfășura activități de asigurare, autoritatea locală de asigurări vă încurajează să apelați la un anume consultant local**

➤ În timp ce networking-ul face parte din munca unui agent de vânzări, distracțiile și cheltuielile trebuie să fie rezonabile și proporționale. Ar putea deveni mită dacă suma cheltuită pentru a distra o persoană este disproporționată față de cea cheltuită pentru alți brokeri.

➤ Suma potențială pare să fie considerabil mai mare decât plafonul de 200 de euro. Această invitație nu pare să îndeplinească criteriile rezonabile și adecvate pentru a contribui la stabilirea, menținerea și dezvoltarea de bune relații între partenerii comerciali. Recomandarea este de a refuza această invitație și de a informa ofițerul de conformitate.

➤ cunoștințe care ar putea îmbunătăți șansele de a obține cu succes licența. Dar ar putea, de asemenea, expune Coface ca făcând parte dintr-o schemă de mituire a funcționarilor publici, ceea ce constituie o infracțiune penală. Trebuie să vă coordonați cu Departamentul Juridic al Grupului, să vă asigurați că se va efectua o muncă reală și că se păstrează dovezi în acest sens.

# PROTECȚIA CLIENȚILOR ȘI A DATELOR

## Protecția clienților

### REGULI DE REȚINUT

**NU VINDEȚI PRODUSE NECORESPUNZĂTOARE CLIENȚILOR;  
NU DESFĂȘURAȚI ACTIVITĂȚI FĂRĂ MANDATUL CLIENTULUI;  
NU OMITEȚI INFORMAȚIILE DATORATE LEGAL CLIENȚILOR.**



### CE TREBUIE SĂ ȘTIȚI

- Riscul de conduită profesională este „riscul la care sunt expuși clienții, asigurătorii, sectorul asigurărilor sau piața asigurărilor, care rezultă din faptul că asigurătorii și/sau intermediarii își desfășoară activitatea într-un mod care nu asigură tratamentul corect al clienților”.
- Întregul ciclu de viață al produsului face obiectul diferitelor tipuri de probleme de conduită: produse noi, vânzări, cereri de despăgubire, servicii pentru clienți.



### CE TREBUIE SĂ FACEȚI

- Includeți considerații privind riscurile de conduită în dezvoltarea de noi produse.
- Asigurați-vă că procesele de integrare a clienților sunt aplicate corect și respectați procedura de gestionare a reclamațiilor clienților.
- Monitorizați adecvarea produselor în toate etapele relației cu clienții.
- Instruiți personalul cu privire la distribuirea asigurărilor.
- Integrați considerațiile privind riscul de conduită în programele de stimulare a vânzărilor.
- Asigurați-vă că atât Coface, cât și partenerii săi sunt autorizați să vândă produsul clientului.
- Oferiți explicații în timp util societăților ori de câte ori o limită de credit este modificată sau anulată.
- Informați deținătorul poliței de asigurare cu privire la noi informații relevante despre clienții săi asigurați, de exemplu, modificări semnificative ale bonității unuia dintre debitori sau evoluții ale solvabilității acestuia.





## CE TREBUIE SĂ URMĂRIȚI

- Produse care nu reprezintă un raport calitate-preț corect.
- Procesele de vânzare care nu sunt potrivite nevoilor clienților.
- Măsurile de recompensare sunt neclare sau nu sunt integrate în mod solid în schemele de remunerare a personalului de vânzări.
- Intermediari și brokeri cu un system de conformitate slab și care nu sunt familiarizați cu valorile și strategia Coface.
- Proces complex de solicitare a despăgubirilor.
- Niveluri ridicate de nemulțumire a clienților în ceea ce privește procesul de soluționare a cererilor de despăgubire.
- Încercările de a reduce costurile agregate ale cererilor de despăgubire prin nesoluționarea sau întârzierea soluționării cererilor de despăgubire valabile.
- Explicarea insuficientă a motivelor de refuz.
- Bariere în calea reclamațiilor.



### ÎN PRACTICĂ

**Aveți un termen foarte scurt pentru lansarea unui nou produs. Puteți câștiga timp dacă renunțați la revizuirea cu comitetul de produs și cu Departamentul de Conformitate, deoarece aceasta poate fi efectuată după lansarea produsului. Ce faceți?**



Comitetul de produs trebuie implicat, iar cerințele de reglementare trebuie luate în considerare înainte de lansarea produsului.

# Confidențialitatea și protecția datelor

## DE REȚINUT

### RESPECTAȚI DREPTUL LA INTIMITATE.



## CE TREBUIE SĂ ȘTIȚI

- Majoritatea țărilor în care Coface își desfășoară activitatea au reglementări stricte privind colectarea și utilizarea „datelor cu caracter personal” ale consumatorilor (orice date care pot identifica direct sau indirect un individ).
- În plus, multe țări reglementează datele cu caracter personal ale reprezentanților

companiei în cadrul tranzacțiilor între companii.

- Coface se angajează să trateze datele cu caracter personal în mod responsabil și în conformitate cu legile aplicabile privind confidențialitatea și securitatea datelor.



## CE TREBUIE SĂ FACEȚI

- Învățați și respectați următoarele, acestea aplicându-se datelor cu caracter personal, și anume:
  - Legile și reglementările aplicabile ale jurisdicțiilor din care sunt colectate datele cu caracter personal și în care acestea sunt prelucrate sau utilizate;
  - Politicile de confidențialitate ale Coface și ale societății dumneavoastră locale;
  - Orice obligații contractuale care se aplică.
- Colectați, procesați, utilizați și stocați datele cu caracter personal relevante numai în scopuri comerciale legitime.
- Atunci când este posibil, anonimiizați datele sau eliminați, criptați și/sau modificați informațiile personale sau confidențiale.
- Limitați accesul la datele confidențiale sau la datele cu caracter personal la persoanele care au nevoie de acestea în scopuri comerciale legitime.
- Protejați datele confidențiale sau personale, în special în timpul telemuncii.

- Informați-vă imediat managerul, ofițerul de confidențialitate a datelor („DPO”) sau ofițerul de conformitate dacă aflați:
  - că datele cu caracter personal au fost utilizate cu încălcarea prezentei politici;
  - au că securitatea oricărui sistem sau dispozitiv care conține date cu caracter personal a fost compromisă.
- Nu consultați informațiile confidențiale în mijloacele de transport în comun .



## CE TREBUIE SĂ URMĂRIȚI

- Controale inadecvate de acces sau de securitate a datelor cu caracter personal, cum ar fi trimiterea prin e-mail a datelor cu caracter personal către un grup mai mare decât este necesar în mod legitim sau documente cu acest fel de date lăsate la imprimantă, unde le pot vedea alte persoane.
- Împărtășirea datelor cu caracter personal cu terți neafiliați, cum ar fi vânzătorii sau furnizorii, care nu dispun de garanții de securitate adecvate sau de restricții privind utilizarea informațiilor.
- Transferuri de date cu caracter personal între țări, fără a lua în considerare cerințele legale aplicabile.requirements.



## ÎN PRACTICĂ

**Ați semnat un acord de confidențialitate pentru a obține informații financiare, este în regulă să divulgați informațiile financiare deținătorului poliței?**

**Trebuie să lucrați de acasă și aveți nevoie de informații confidențiale ale unui client. Puteți trimite informațiile clientului pe e-mailul personal pentru a continua să lucrați de acasă?**

**Angajați o companie IT externă care va oferi societății dumneavoastră anumite servicii esențiale pentru operațiunile locale. Pentru a furniza acest serviciu, această societate externă va trebui să aibă acces la bazele de date interne care ar putea conține informații despre clienții noștri.**

**Ce ar trebui să faceți?**

**Când vă întâlniți cu un client, vă dați seama că ceva nu este în regulă și suspectați că directorul financiar ascunde ceva sau este implicat în activități suspecte. Atunci când redactați raportul, aveți grijă să nu faceți referire la directorul financiar pe nume, pentru a evita problemele legate de protecția datelor. Poate persoana în cauză să ceară să vadă ce este scris despre ea în raport?**

- › Nu, în niciun caz informațiile nu trebuie divulgate, datele financiare trebuie păstrate ca fiind confidențiale.
- › Nu, informațiile despre clienți trebuie să rămână întotdeauna în cadrul societății, iar conturile de e-mail personale nu trebuie folosite niciodată pentru a transmite informații confidențiale.
- › Ar trebui să evitați pe cât posibil schimbul de informații despre clienți cu terții. Dacă aceștia au într-adevăr nevoie să acceseze baza de date, atunci trebuie să vă asigurați că în contract există clauze de confidențialitate adecvate. Aceste clauze trebuie să fie conforme cu standardele grupului în materie de protecție a datelor. În orice caz, un astfel de contract ar trebui revizuit de către departamentul juridic/de conformitate.
- › Protecția datelor acoperă directorii, angajații și orice persoană identificabilă. Dacă precizați funcția unei persoane fără a-i scrie numele, atunci persoana respectivă devine identificabilă și intră sub incidența protecției datelor.



# Securitate IT

## DE REȚINUT

**PROTEJAȚI INFORMAȚIILE, REȚELELE ȘI DISPOZITIVIILE IT ALE COFACE ÎMPOTRIVA RISCURILOR CIBERNETICE.**



## CE TREBUIE SĂ ȘTIȚI

- În calitate de utilizator, reprezentați ultima linie de apărare.
- Internetul poate fi utilizat în scopuri ostile.
- Dispozitivele USB pot să infecteze dispozitivele IT.
- Mesaje sau activități suspecte pe computerul dumneavoastră pot fi indicia ale unor acțiuni rău intenționate.
- Platformele de mesagerie - instant sau nu – facilitează însușirea unei false identități.
- Niciun angajat Coface nu vă va solicita datele de autentificare; nu le dezvăluiți nimănui.
- Utilizați doar aplicațiile puse la dispoziție de Coface pentru stocarea și schimbul de date.



## CE TREBUIE SĂ FACEȚI

- Nu încercați să dezactivați funcțiile de securitate și aplicați instrucțiunile date, de la distanță sau din incinta Coface.
- Recunoașteți phishing-ul, fiți atenți la încercările de a obține în mod necorespunzător informații Coface sau la acțiuni frauduloase. În caz de îndoieli, nu deschideți un atașament, nu dați clic pe un link suspect și alertați imediat echipa de securitate cibernetică.
- Nu dezvăluiți niciodată parolele; respectați regulile privind complexitatea și reînnoirea parolelor.
- Nu utilizați niciodată parola de autentificare ca angajat Coface pentru site-uri externe. Alegeți câte o parolă diferită pentru fiecare site/aplicație.
- Lucrați doar în fișiere găzduite pe serverele Coface, pentru a asigura că sunt salvate corect.
- Fiți vigilenți și nu insistați să accesați site-uri blocate de Coface. Nu încercați să le accesați prin mijloace alternative.
- Dacă aveți dubii cu privire la orice activități/ aspecte, contactați [cybersecurity@coface.com](mailto:cybersecurity@coface.com)



## IN PRACTICĂ

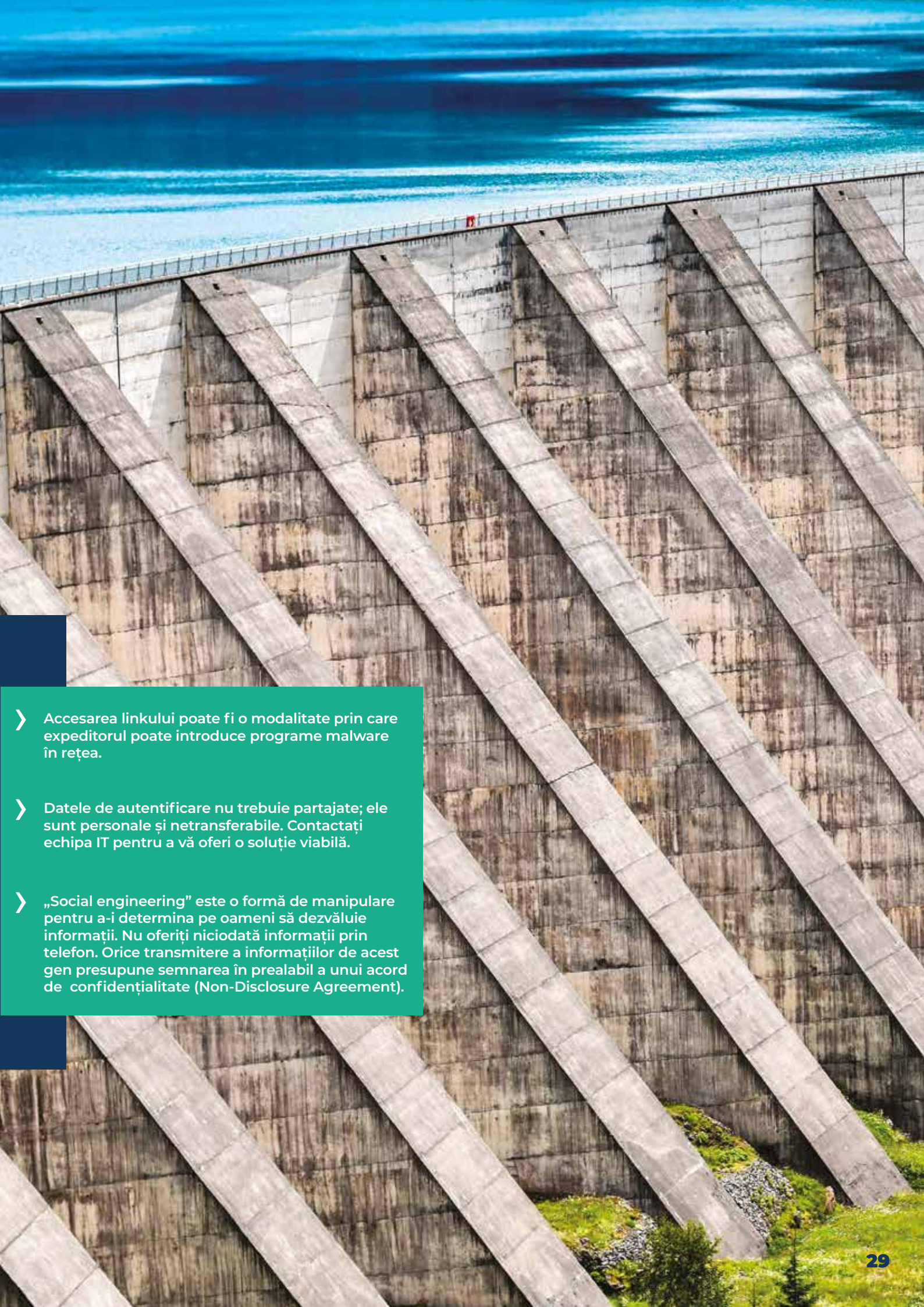
**O persoană cunoscută vă transmite un email care conține un link. Observați că este scris diferit de stilul său obișnuit, dar dați click pe link pentru că îl cunoașteți bine. Cum ar trebui să procedați?**

**Managerul dumneavoastră este foarte ocupat și vă cere să vă conectați la o aplicație, folosind datele sale de autentificare, pentru a prelua niște rapoarte.**

**Ce faceți?**

**Ați primit un apel telefonic de la o societate care v-a propus un nou instrument care v-ar putea ajuta cu adevărat în sarcinile dumneavoastră zilnice. Apoi vi se cer informații foarte specifice despre computerul dumneavoastră, despre aplicațiile pe care le utilizați deja..**

**Ce faceți?**



- › Accesarea linkului poate fi o modalitate prin care expeditorul poate introduce programe malware în rețea.
- › Datele de autentificare nu trebuie partajate; ele sunt personale și netransferabile. Contactați echipa IT pentru a vă oferi o soluție viabilă.
- › „Social engineering” este o formă de manipulare pentru a-i determina pe oameni să dezvăluie informații. Nu oferiți niciodată informații prin telefon. Orice transmitere a informațiilor de acest gen presupune semnarea în prealabil a unui acord de confidențialitate (Non-Disclosure Agreement).

# Siguranța și continuitatea afacerii

## DE REȚINUT

**ASIGURAȚI SIGURANȚA ANGAJAȚILOR, A FACILITĂȚILOR, A INFORMAȚIILOR, A ACTIVELOR INFORMATICE ȘI A ACTIVITĂȚII..**



## CE TREBUIE SĂ ȘTIȚI

- Fiecare entitate Coface implementează un plan riguros și cuprinzător de securitate și de gestionare a crizelor pentru a proteja securitatea personalului, a locurilor de muncă, a informațiilor și a afacerilor.
- Planul de siguranță și de gestionare a crizelor al Coface include măsuri de prevenire a terorismului și a altor acte criminale care acoperă angajații, facilitățile, informațiile, infrastructura tehnologică (IT), continuitatea activității și gestionarea crizelor.



## CE TREBUIE SĂ FACEȚI

- Respectați regulile definite în planul de evacuare.
- Respectați regulile privind accesul în/ ieșirea din spațiile Coface, inclusive purtarea ecusonului adecvat.
- Asigurați-vă că doar personalul autorizat poate accesa spațiul Coface și facilitățile acestuia.
- Protejați bunurile Coface de furt sau delapidare.
- Identificați și raportați orice semnale de agresiune la locul de muncă.
- Efectuați verificări corespunzătoare ale antecedentelor noilor angajați și contractori, ori de câte ori este permis de lege.
- Asigurați-vă că furnizorii cheie ai Coface au planuri de continuitate care vor asigura sustenabilitatea activității lor.
- Respectați regulile de sănătate și siguranță. Creați și mențineți un mediu de lucru sigur, asigurând securitatea și protecția sănătății tuturor angajaților.



## CE TREBUIE SĂ URMĂRIȚI

- Persoane care nu poartă ecusoane corespunzătoare în spațiile Coface.
- Materiale IT nesecurizate, cum ar fi laptopuri, servere, USB etc.
- Protecția necorespunzătoare a materialelor periculoase.
- Zonele nesecurizate în care numai personalul autorizat are voie să intre.
- Reclamații privind siguranța, primite din partea angajaților, clienților sau vecinilor.
- Intrarea neautorizată într-o locație.
- Derularea unei afaceri cu un client, furnizor sau orice partener fără o verificare adecvată.



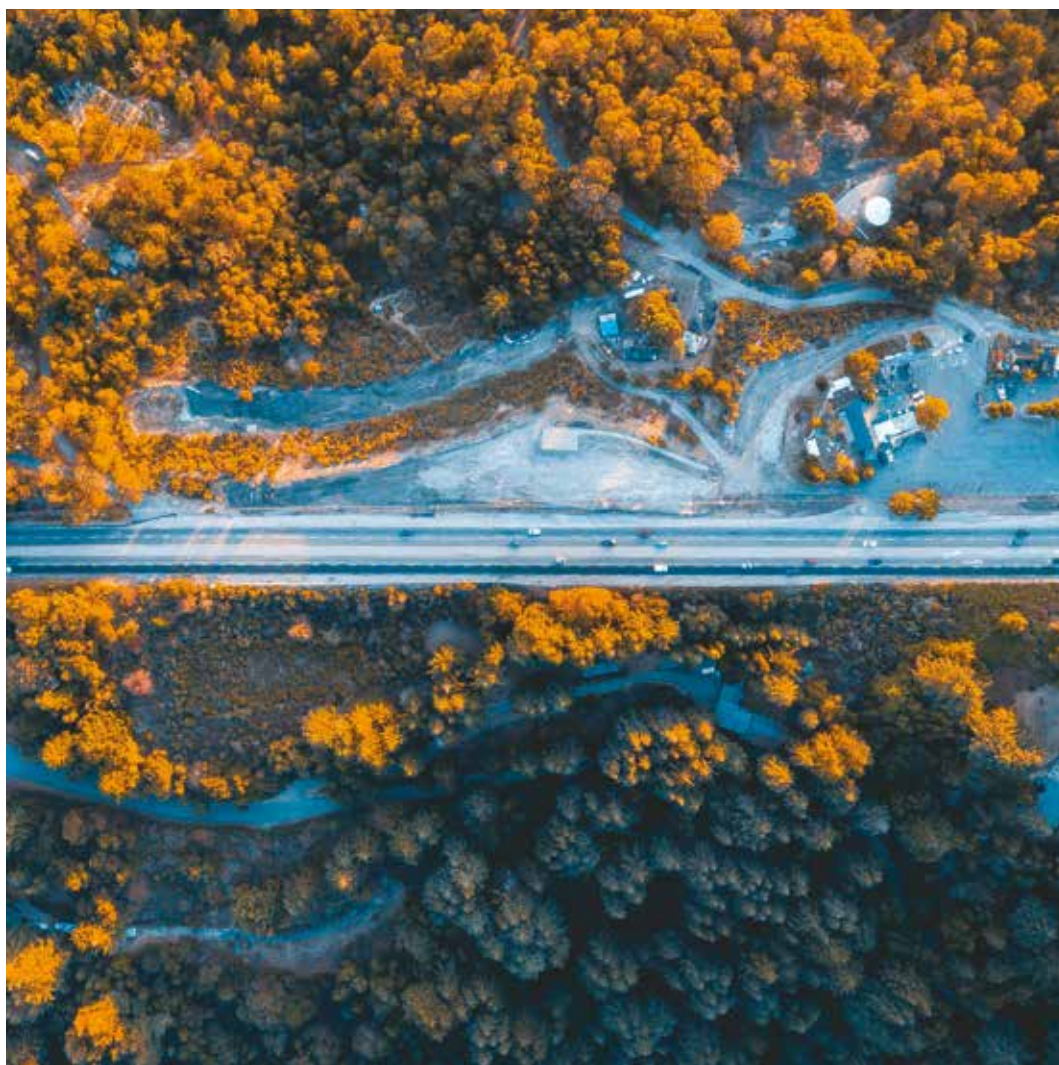
## ÎN PRACTICĂ

**Cineva pe care nu îl cunoașteți intră în birou și vă spune că avut loc o solicitare din partea departamentului IT pentru o intervenție și trebuie să verifice ceva în camera serverului IT. Îi lăsați să intre?**

**Un coleg vă roagă să îl lăsați să intre în clădire cu ajutorul cardului dumneavoastră de acces. Ce faceți? Ce faci?**

➤ Nu permiteți intervenția cuiva asupra sistemelor decât dacă ați fost înștiințat în mod oficial de către departamentul IT .

➤ Îndrumați colegul către echipa de securitate sau către departamentul de resurse umane pentru a obține un card de acces înlocuitor.



# ETICA PROFESIONALĂ

## Conflicte de interese

### DE REȚINUT

**DEZVĂLUIȚI ACTIVITĂȚILE, INTERESELE SAU RELAȚIILE DUMNEAVOASTRĂ CARE AR PUTEA INTRĂ ÎN CONFLICT CU RESPONSABILITĂȚILE DUMNEAVOASTRĂ FAȚĂ DE COFACE; NU UTILIZAȚI RESURSELE COFACE ÎN INTERES PERSONAL.**



### CE TREBUIE SĂ ȘTIȚI

- Nimic din ceea ce faceți, la locul de muncă sau în timpul liber, nu trebuie să interfereze cu responsabilitățile dumneavoastră față de Coface. Nicio activitate desfășurată la locul de muncă sau acasă nu ar trebui să afecteze reputația sau bunul nume al Coface.
- Folosirea abuzivă a resurselor sau a influenței Coface este, de asemenea, interzisă.
- Trebuie să luați în considerare modul în care ar putea apărea acțiunile dumneavoastră și să evitați percepția unui conflict de interese. Chiar și atunci când nu se intenționează nimic rău, apariția unui conflict poate avea efecte negative.



### CE TREBUIE SĂ FACEȚI

- Declarați în scris managerului dumneavoastră și ofițerului de conformitate al unității toate activitățile externe, interesele financiare sau relațiile pe care le aveți și care ar putea constitui
  - fie un conflict,
  - fie aparența unui astfel de conflict.
- Fiți rezonabili în toate relațiile personale și de afaceri care nu țin de munca dumneavoastră la Coface.
- Evitați acțiunile sau relațiile care pot cauza potențiale conflicte sau pot crea aparența unui conflict cu munca dumneavoastră sau cu interesele Coface
- Nu folosiți resursele Coface, proprietatea intelectuală, timpul sau facilitățile Coface în interes personal - inclusiv echipamentul de serviciu, e-mailul și aplicațiile informatice.
- Sesizați orice situație în care un membru al familiei sau o rudă apropiată are sau poate avea o relație de afaceri cu un concurent, partener, client sau furnizor al Coface.
- Obțineți aprobarea Departamentului de conformitate înainte de a accepta poziții de director sau administrator în cadrul unei societăți externe în timp ce sunteți angajat Coface, în special dacă organizația are o relație cu Coface sau ar putea să se aștepte la un sprijin financiar sau de altă natură.





## WHAT TO WATCH OUT FOR

- Financial interests in a company that might affect or appear to affect Coface's interest or the decisions taken (for example, a customer, supplier or investment).
- Part-time jobs, which you perform using Coface hours or Coface equipment or materials.
- Gifts of other than nominal value from suppliers, customers or competitors, particularly if you're making decisions (on Coface's behalf) that involve them.
- Personal discounts or other benefits from suppliers, service providers or customers of which you are the sole beneficiary.
- Granting contracts to suppliers related to your family members or close friends without prior information and approval to Coface.
- Misusing Coface resources, your position or influence to promote or assist an outside activity.
- Hiring, promoting or directly supervising a family member or close friend.
- Personal relationships that may conflict with your Coface responsibilities or compromise company interests.



### ÎN PRACTICĂ

Sunteți Commercial Underwriter, iar una dintre companiile pentru care urmează să faceți o ofertă este condusă de un prieten foarte bun.

**Ar trebui să dați oferta de preț?**

Lucați ca Key Broker Manager în Coface, iar un prieten foarte apropiat/rudă a început recent să lucreze la o companie de brokeraj care are o relație de afaceri strânsă cu Coface. Acest prieten este implicat în mod activ în domeniul asigurărilor de credit comercial.

**Ce faceți?**

Ați început o relație cu un fost angajat al Coface, care lucrează acum la un concurent și care v-a cerut informații despre clienți, prețuri și subscrieri. **Ce faceți?**

Un client solicită aprobarea unei limite de credit foarte mari pentru un cumpărător cu un istoric negativ. Clientul vă invită la o cină și, în timpul acesteia, vă oferă bilete la concertul formației dumneavoastră preferate. **Ce faceți?**

Lucați în Departamentul de Underwriting și unchiul dumneavoastră vă cere o favoare. Ar dori să cumpere o asigurare de la Coface, dar crede că societatea sa nu va obține probabil limita de credit pe care o dorește și chiar dacă o va obține, prima va fi ridicată. Ar dori să îl „instruiți” cu privire la modul în care trebuie să completeze cererea și să pregătească documentația pentru a obține limita de credit pe care o dorește la cea mai mică primă posibilă. **Ce faceți?**

➤ Nu. Trebuie să vă informați managerul direct și ofițerul de conformitate, pentru a se desemna un alt membru al echipei pentru a face o ofertă..

➤ Un conflict de interese nu este în sine un lucru rău, dar trebuie raportat. În acest exemplu, ar trebui să raportați această relație ofițerului de conformitate local, care va analiza ce măsuri ar putea fi luate pentru a evita orice conflict de interese. De asemenea, trebuie să evitați orice situație/decizie care ar putea implica un conflict de interese.

➤ Partajarea de informații cu concurența ar putea constitui o infracțiune în țara dumneavoastră și ar putea fi considerată un comportament coluziv. Prin urmare, nu trebuie să dați niciodată informații prietenilor/rudelor care lucrează pentru un concurent. În plus, trebuie să raportați această relație Departamentului de

➤ Ar trebui să refuzați respectuos acest cadou. Primirea unui cadou cu aceste caracteristici ar putea să vă afecteze obiectivitatea în luarea deciziilor. În plus, trebuie să raportați orice cadou care nu este rezonabil sau care este prea scump (peste 200 de euro sau un prag local mai strict)

➤ Există un conflict de interese și ar trebui să delegați cazul unui alt membru al echipei. Între timp, nu oferiți niciun ajutor, deoarece este lipsit de etică, chiar dacă nu implică nicio recompensă.

## Relațiile cu furnizorii

### DE REȚINUT

**ASIGURAȚI-VĂ CĂ SOCIETATEA COFACE LUCREAZĂ NUMAI CU FURNIZORI CARE RESPECTĂ CERINȚELE LEGALE LOCALE ȘI ALTE CERINȚE LEGALE APLICABILE, PRECUM ȘI ORIENTĂRILE COFACE PRIVIND CRIMINALITATEA ECONOMICĂ, PROTECȚIA CLIENȚILOR ȘI A DATELOR, PRECUM ȘI PROTECȚIA MUNCII, A MEDIULUI, A SĂNĂTĂȚII ȘI A SIGURANȚEI.**



### CE TREBUIE SĂ ȘTIȚI

- Relațiile Coface cu furnizorii se bazează pe practici legale, eficiente și corecte.
- Coface se așteaptă ca furnizorii săi să respecte legile referitoare la criminalitatea economică, la protecția clienților și a datelor, precum și la protecția muncii, a mediului, a sănătății și a siguranței.
- Respectarea normelor Coface ajută la asigurarea faptului că relațiile cu furnizorii noștri nu vor afecta reputația Coface.



### CE TREBUIE SĂ FACEȚI

- Respectați reglementările relevante privind relațiile cu furnizorii.
- Derulați afaceri numai cu furnizori care respectă reglementările relevante și orientările Coface referitoare la criminalitatea economică, la protecția clienților și a datelor, precum și la protecția muncii, a mediului, a sănătății și a siguranței.
- Respectați procedurile stabilite în politica de achiziții a Coface.
- Oferiți furnizorilor o oportunitate competitivă de a câștiga contracte cu Coface în urma unei licitații deschise și competitive.
- Protejați informațiile confidențiale și cele aflate în proprietatea Coface, precum și orice informații oferite de un furnizor, printr-un acord de confidențialitate (non-disclosure agreement).
- Protejați datele personale oferite de furnizori.



## CE TREBUIE SĂ URMĂRIȚI

- Alegerea furnizorilor pe orice altă bază decât cea a licitației deschise și competitive.
- Potențiale conflicte de interese în selectarea furnizorilor, cum ar fi acceptarea de cadouri nepotrivite sau alte obiecte de valoare.
- Direcționarea afacerilor către un furnizor deținut sau administrat de membri ai familiei sau de prieteni apropiați fără aprobarea prealabilă a conformității.
- Furnizori care par să nu respecte standardele referitoare la criminalitatea economică, la protecția clienților și a datelor, precum și la protecția muncii, a mediului, a sănătății și a siguranței.
- Încredințarea de date cu caracter personal sau de informații confidențiale furnizorilor fără o asigurare în prealabil că aceștia dispun de măsuri tehnice, fizice și organizatorice adecvate pentru a preveni accesul sau utilizarea neautorizată.



## ÎN PRACTICĂ

**Cunoașteți un furnizor care vă poate oferi un preț foarte competitiv pentru un produs/serviciu. Puteți semna contractul direct cu această societate?**

**Un furnizor vă solicită să furnizați datele de resurse umane ale angajaților Coface care vor utiliza serviciile sale. Furnizați aceste informații?**

**Furnizorul dumneavoastră oferă prețuri foarte mici, dar nu vă plac condițiile de muncă ale angajaților săi. Ce faceți?**

- Departamentul de Achiziții al Grupului trebuie să fie implicat atunci când valoarea produsului/serviciilor depășește suma autorizată în țara dumneavoastră. Cu excepția sumelor mici, ar trebui să se recurgă la licitații competitive.
- Datele cu caracter personal sunt protejate. Trebuie să vă consultați cu Departamentul de Conformitate înainte de a împărtăși orice informație.
- Reputația și responsabilitatea legală ale Coface ar putea fi afectate de către furnizorii care nu respectă reglementările privind munca. Ar trebui să împărtășiți îngrijorarea dumneavoastră cu echipa de conducere.

# PIAȚA

## Insider trading

### DE REȚINUT

**PĂSTRAȚI CONFIDENȚIALITATEA INFORMAȚIILOR COFACE; NU CUMPĂRAȚI/ VINDEȚI ACȚIUNI ALE COFACE SAU ALE ORICĂREI SOCIETĂȚI, DIRECT SAU INDIRECT, DACĂ DEȚINEȚI INFORMAȚII PRIVILEGIATE.**



### CE TREBUIE SĂ ȘTIȚI

- Informațiile privilegiate sunt informații de natură exactă care nu sunt publice și care, dacă ar fi divulgate, ar putea afecta în mod rezonabil prețul unui titlu de valoare sau ar influența decizia dumneavoastră de a cumpăra, vinde sau deține un titlu de valoare.
- Folosirea informațiilor care nu sunt publice de natură precisă pentru beneficiul dumneavoastră personal sau pentru alte beneficii personale sau transmiterea acestor informații către alte persoane poate constitui o încălcare a politicii Coface și poate încălca legea.
- Informațiile privilegiate pot fi informații despre Coface sau despre alte societăți, pe care le aflați în cursul activității dumneavoastră profesionale. Informațiile privilegiate pot consta, de asemenea, într-o conversație pe care o auziți sau o notă lăsată pe un birou sau la un copiator.
- Utilizarea ilegală a informațiilor privilegiate include cumpărarea sau vânzarea de titluri de valoare ale Coface sau ale oricărei alte societăți despre care dețineți informații nepublice, dar și furnizarea acestor „informații privilegiate de natură precisă” oricărei alte persoane care ar putea să își bazeze tranzacțiile financiare pe informațiile pe care le-ați împărtășit.



### CE TREBUIE SĂ FACEȚI

- Nu cumpărați sau vindeți titluri de valoare ale niciunei societăți, inclusiv ale Coface, fie direct, fie prin intermediul membrilor familiei sau al altor persoane sau entități, atâta timp cât aveți cunoștință de informații privilegiate despre societate (acest lucru este cunoscut sub numele de „utilizare abuzivă a informațiilor confidențiale (Insider trading)”) și în special cu 30 de zile înainte de anunțarea rezultatelor financiare anuale, semestriale și trimestriale ale societății.
- Nu recomandați sau nu sugerați unei terțe părți să cumpere sau să vândă pe baza unor informații privilegiate.
- Păstrați confidențialitatea informațiilor Coface și nu transmiteți informații nimănui din afara societății, cu excepția cazului în care acest lucru este necesar pentru activitățile comerciale ale societății
- Învățați și respectați cerințele referitoare la cumpărarea și vânzarea de titluri de valoare (cum ar fi perioadele în care nu se tranzacționează, tranzacțiile personale de compensare prealabilă) dacă natura activităților sau poziția dumneavoastră în cadrul societății vă supune unor astfel de reguli.
- Notificați, în termen de 3 zile lucrătoare, AMF și Coface cu privire la tranzacțiile dumneavoastră cu acțiuni Coface (cumpărare, vânzare etc.), atunci când valoarea totală a tranzacțiilor atinge pragul de 20.000 de euro într-un an calendaristic. Acest lucru se aplică persoanelor cu responsabilități de conducere și celor care le sunt apropiate. În cazul achiziționării de acțiuni ale altor societăți franceze, se aplică aceleași praguri, însă pentru societățile străine trebuie să vă asigurați că respectați reglementările locale.
- În cazul în care apar întrebări, consultați-vă superiorul sau Departamentul de Conformitate sau, în cazul în care sunteți director al societății, președintele consiliului de administrație înainte de a tranzacționa titlurile de valoare sau de a dezvălui informații despre societate.

## CE TREBUIE SĂ URMĂRIȚI

- Informații care nu sunt publice, de natură precisă, care, dacă ar fi divulgate, ar putea afecta în mod rezonabil prețul unui titlu de valoare sau ar influența decizia dumneavoastră de a cumpăra, vinde sau deține un titlu de valoare (de ex. un anunț privind câștigurile).
- Cumpărarea sau vânzarea unui titlu de valoare pentru că auziți sau aflați la locul de muncă informații despre care credeți că vor face ca prețul să crească sau să scadă odată ce vor fi anunțate public.
- Angajarea în activități de tranzacționare în momentul unui anunț important al unei societăți.
- Discutarea operațiunilor Coface cu familia și prietenii.
- Discuții despre ceea ce lucrați sau despre locul unde mergeți în interes de serviciu sau despre cine a vizitat biroul.



## ÎN PRACTICĂ

În timpul unei întâlniri cu un client, acesta vă spune că o societate va fuziona cu o alta, ceea ce va crește probabil valoarea acțiunilor acesteia pe piață.

**Puteteți cumpăra o parte din aceste acțiuni?**

Într-o zi, în birou, auziți pe cineva spunând că societatea X, unul dintre cei mai mari clienți ai noștri, are mai mulți clienți, dintre care o parte nu sunt asigurați, care nu își plătesc datoriile. Acest lucru va cauza unele dificultăți financiare, iar vestea va fi probabil anunțată în cadrul reuniunii acționarilor din săptămâna viitoare.

› Nu, în niciun caz nu trebuie să folosiți abuziv informații confidențiale pentru a obține un beneficiu pe piața financiară. În acest exemplu, ați fi obținut informații care nu erau disponibile în mod public și, prin urmare, ați fi avut un avantaj neloial față de restul pieței.

În multe jurisdicții, utilizarea abuzivă a informațiilor confidențiale este aspru pedepsită și este considerată infracțiune.

› Nu puteți utiliza aceste informații pentru a tranzacționa pe societatea X, deoarece utilizați informații materiale care nu sunt publice.

# Reguli ale pieței

## DE REȚINUT

**NU TREBUIE SĂ CONVENIȚI NICIODATĂ CU CONCURENȚII PENTRU A STABILI PREȚURILE SAU PENTRU A REPARTIZA CLIENȚII, PROIECTELE SAU TERITORIILE.**



## CE TREBUIE SĂ ȘTIȚI

- Legislația în materie de concurență și antitrust:
  - Interzice acordurile sau înțelegerile între concurenți care subminează concurența;
  - Reglementează comportamentul societăților dominante; și
  - Necesită examinarea prealabilă și, în unele cazuri, autorizarea fuziunilor, a achizițiilor și a anumitor alte tranzacții, pentru a preveni tranzacțiile care ar reduce în mod substanțial concurența.
- Aceste legi sunt complexe, au un domeniu de aplicare global și pot funcționa în

mod diferit în orice situație particulară. Societatea dumneavoastră oferă orientări specifice privind stabilirea de contacte cu concurenții, obținerea și gestionarea datelor despre concurenți și participarea la asociații comerciale, asociații profesionale, organizații de stabilire a standardelor și de certificare a produselor. În plus, este adesea esențial să implicați un consilier juridic la începutul procesului de dezvoltare de noi inițiative comerciale, având în vedere numeroasele incertitudini care apar în aplicarea acestor legi..



## CE TREBUIE SĂ FACEȚI

- Respectați toate legile și reglementările aplicabile în materie de concurență, precum și decretele, ordinele și acordurile cu orice autoritate de reglementare în domeniul concurenței privind modul în care se va desfășura activitatea.
- Respectați și înțelegeți atât politicile și procedurile Coface, cât și pe cele specifice afacerii, iar dacă aveți întrebări sau neclarități, adresați-vă consilierului juridic al companiei.
- Nu propuneți și nu încheiați acorduri sau înțelegeri - exprese sau implicite, formale sau informale, scrise sau orale - cu nici un concurent cu privire la orice aspect al concurenței dintre Coface și concurent.
- Nu discutați cu un concurent sau cu un reprezentant al unui concurent: prețuri, oferte, teritorii de vânzări, alocarea clienților sau a liniilor de produse, termeni sau condiții de vânzare, producție, capacitate sau volum de vânzări, costuri, profituri sau marje de profit, cote de piață, oferte de produse sau servicii, clasificarea clienților sau a furnizorilor, metode de distribuție.
- Nu propuneți și nu încheiați acorduri cu nimeni (inclusiv cu concurenți, agenți, brokeri sau clienți) cu privire la posibilitatea de a

depune o ofertă sau la condițiile unei oferte în cazul în care există înțelegerea că oferta este depusă în alt scop decât câștigarea contractului.

- Evitați contactele de orice fel cu concurenții care ar putea crea aparența unor acorduri sau înțelegeri necorespunzătoare.
- Nu propuneți și nu încheiați acorduri sau înțelegeri cu clienții care restricționează prețul sau alte condiții la care clientul poate revinde sau închiria un produs sau un serviciu unei terțe părți.
- Nu propuneți și nu încheiați acorduri sau înțelegeri cu furnizorii care restricționează prețul sau alte condiții la care Coface poate revinde sau închiria orice produs sau serviciu.
- Consultați-vă cu consilierul juridic al societății pentru a contribui la reducerea riscurilor de neconformitate în evaluarea oricărei propuneri de fuziune, achiziție, asociere în participațiune sau orice alt aranjament comercial care ar putea ridica probleme legate de dreptul concurenței (exemple de aranjamente care trebuie discutate cu un consilier juridic sunt enumerate în secțiunea „Ce trebuie să urmăriți” de mai jos).



## CE TREBUIE SĂ URMĂRIȚI

- Acorduri de distribuție cu concurenții.
- Acorduri exclusive pentru achiziționarea sau vânzarea de produse sau servicii.
- Reducerea selectivă a prețului doar pentru anumiți clienți.
- Gruparea serviciilor.
- Acorduri care restricționează opțiunile unui client în ceea ce privește utilizarea unui serviciu Coface.
- Acorduri pentru a adăuga un angajat Coface în consiliul de administrație al unei alte entități.



## ÎN PRACTICĂ

**Lucrați în echipa comercială a Coface și primiți un telefon de la un director al unei societăți concurente. Acesta vă spune că ar fi convenabil pentru ambele părți să nu se mai „lupte” pentru clienți și să îi distribuie în mod artificial.**

**Ce faceți?**

**Sunteți la o ședință a asociației locale a asigurătorilor și, în timpul discuțiilor, unii membri ai altor companii încep să își dezvăluie previziunile de vânzări, politicile de prețuri și alte informații cheie despre activitatea lor. Vă cer să faceți același lucru.**

**Ce ar trebui să faceți?**

**În timpul unei conferințe, unul dintre concurenții dumneavoastră vă întreabă dacă poate discuta cu dumneavoastră despre reducerea unui produs sau serviciu popular.**

**Ce faceți?**

➤ Comportamentul coluziv este interzis în aproape toate jurisdicțiile, deoarece afectează grav concurența pe piață și economia țării respective. În cazul în care primiți o propunere de coluziune, trebuie să o respingeți imediat și să o raportați ofițerului de conformitate local.

➤ Schimbul de informații sensibile ar putea duce la comportamente coluzive și, prin urmare, este strict interzis. În acest exemplu, ar trebui să respingeți în mod explicit cererea de informații și să solicitați ca opoziția dumneavoastră să fie consemnată în procesul-verbal.

➤ Spuneți clar că vă opuneți unei astfel de discuții. Scuzați-vă imediat din conversație și raportați incidentul superiorului dumneavoastră și ofițerului de conformitate. Ar trebui să evitați toate discuțiile legate de prețuri sau de aspecte legate de prețuri, inclusiv reduceri, cu orice concurent.



coface  
FOR TRADE

Compagnie Française d'Assurance pour le Commerce Extérieur  
1 place Costes et Bellonte  
92270 BOIS-COLOMBES FRANCE  
[www.coface.com](http://www.coface.com)