



# CÓDIGO DE CONDUTA

*Setembro 2017*



**coface**

<b>MENSAGEM DO CEO</b>	<b>P3</b>
<b>NOSSOS VALORES</b>	<b>P4</b>
<b>1 DEFINIÇÃO DE COMPLIANCE</b>	<b>P6</b>
<b>2 NOSSAS RESPONSABILIDADES</b>	<b>P8</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboradores da Coface</li> <li>• Gerentes da Coface</li> <li>• Penalidades por violações</li> <li>• Comunicar preocupações</li> </ul>	
<b>3 PRINCÍPIOS DE CONFORMIDADE</b>	<b>P14</b>
<b>CRIMES FINANCEIROS</b> .....	<b>P16</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavagem de dinheiro</li> <li>• Sanções</li> <li>• Fraude</li> <li>• Suborno</li> </ul>	
<b>PROTEÇÃO DE CLIENTES E DE DADOS</b> .....	<b>P24</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduta</li> <li>• Privacidade de dados e proteção de dados</li> <li>• Segurança de TI</li> <li>• Continuidade de negócios e segurança</li> </ul>	
<b>ÉTICA PROFISSIONAL</b> .....	<b>P32</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflito de interesse</li> <li>• Relacionamento com fornecedores</li> </ul>	
<b>MERCADOS</b> .....	<b>P36</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informações privilegiadas</li> <li>• Regras de mercado</li> </ul>	

**MENSAGEM DO CEO****Xavier DURAND**

A Coface tem atuado com sucesso há 70 anos e hoje está presente em mais de 60 países. O mundo está evoluindo a um ritmo acelerado e temos de cumprir, nos múltiplos mercados em que atuamos, regulamentos mais exigentes e expectativas crescentes de nossos clientes, colaboradores, acionistas e público em geral.

Podemos ter sucesso juntos através do nosso compromisso e do respeito de nossos valores: Foco no Cliente, conhecimento, colaboração, coragem e responsabilidade e, como base de tudo, integridade.

Quaisquer que sejam nossas atividades ou posições, não apenas nossas ações, mas também o modo como nos comportamos, é o que garante que continuemos exemplares. No entanto, isso nem sempre é óbvio em nossas atividades mundiais, que são complexas e altamente regulamentadas.

Este código de conduta oferece uma série de princípios simples, mas fundamentais, para orientar cada um de nós em nossas responsabilidades diárias. Ele fornece conselhos para identificar situações em que há má conduta e orientações sobre como abordar tais situações.

É essencial que cada colaborador conheça, compreenda e aplique as regras e os princípios deste Código. Os gerentes devem garantir que ele seja respeitado e dar o exemplo para proteger a qualidade de nossos relacionamentos comerciais em todas as nossas operações e mercados.

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



## NOSSOS VALORES

A Coface está empenhada em operar de forma ética e com responsabilidade em todos os seus negócios ao redor do mundo. Nossa Carta de Valores estabelece o quadro que orienta os princípios operacionais de nossos negócios e os comportamentos de todos os que fazem parte da Coface.

### Foco no cliente

Nosso foco está no cliente. Nossos clientes e parceiros são nossa principal prioridade. Nós colocamos a satisfação do cliente no centro do nosso negócio. Nós podemos oferecer produtos e serviços adaptados às necessidades dos clientes porque nos mantemos conectados ao mercado, compreendemos tendências macroeconômicas, movimentos de concorrentes e porque sabemos como escutar atentamente e ser flexíveis. Desta forma, construímos e mantemos relacionamentos fortes e duradouros com nossos clientes, corretores e parceiros.

### Conhecimento específico

Nós continuamente nos esforçamos para alcançar a excelência em nossos campos de conhecimento específico: subscrições e informações de qualidade, conhecimento aprofundado de nossos mercados e setores, pesquisa econômica de primeira classe... Para isso, estamos empenhados em fortalecer nossa liderança e gestão de pessoas. É assim que nos colocamos à frente das tendências de risco e propomos soluções ideais para facilitar e desenvolver as empresas dos nossos clientes.

### Colaboração

Trabalhamos no espírito de «uma Coface» - com funções cruzadas, departamentos e países em cooperação, informando e auxiliando nossos colegas a fornecer resultados a nossos clientes e parceiros de todo o mundo. Somos transparentes em nossos relacionamentos profissionais. Valorizamos a contribuição de todos, e separamos tempo para celebrar nosso sucesso. Nós fomentamos o compartilhamento e o suporte em toda a nossa rede de entidades mundiais e parceiros externos para melhor aproveitar nossa riqueza de experiência e alcançar um excelente desempenho.

### Coragem e responsabilidade

Nós somos capacitados e nos responsabilizamos por nossas decisões, nossas ações e suas consequências. Nós nos comunicamos proativamente e explicamos o fundamento de nossas decisões comerciais e de subscrição para clientes e parceiros. Achamos o equilíbrio certo entre crescimento e risco. Nossos processos de delegação e relatório são transparentes, nossos processos estratégicos e orçamentários são participativos. Nós adotamos novas ideias e arriscamos e testamos inovações em nossos negócios para melhor servir nossos clientes.

### Integridade

A integridade é o fundamento sobre o qual nossos valores corporativos se erigem. Em toda a Coface, respeitamos os mais altos padrões de ética e de conduta profissional. Nós somos honestos, sinceros e transparentes em todos os nossos negócios e 100% conformes com as regras e regulamentos internos do Grupo que governam nossos negócios nos mercados onde operamos.

## 1

## DEFINIÇÃO DE COMPLIANCE



## O QUE É COMPLIANCE?

O termo compliance, que tem origem no verbo em inglês to comply, descreve o requisito de atuar em conformidade com as leis, políticas e regulamentos cabíveis, bem como com os processos criados pela Coface para garantir que sua gerência e colaboradores estejam cientes e tomem medidas para cumprir leis, políticas e regulamentos relevantes.



### O compliance se articula em dois níveis:

- Conformidade com as leis e regulamentos que regem o setor de seguros, bem como todas as atividades da Coface, mundialmente ou em jurisdições específicas..
- Conformidade com sistemas internos de políticas e controles da Coface criados a fim de garantir a conformidade com as leis e regulamentos.

## 2

## NOSSAS RESPONSABILIDADES



## AS RESPONSABILIDADES DE TODOS OS COLABORADORES DA COFACE

Todos os colaboradores devem contribuir com a cultura de compliance da Coface ao entender suas políticas, adotar seu compromisso com a integridade e atuar com a intenção de estar em conformidade e evitar violações.

### Entender

as políticas da Coface a fim de cumprir as leis e regulamentos cabíveis

- Adquirir conhecimento básico dos requisitos das políticas resumidos no Código de conduta.
- Aprender os detalhes das políticas relevantes ao cargo.
- Consultar o Cofagroup para obter as políticas completas e atualizadas do Grupo.
- Seguir as políticas e procedimentos locais, além dos descritos no Código de Conduta.
- Colocar questões sobre as políticas ao gerente, consultor jurídico da empresa ou Compliance Officer.

### Comunicar

todo problema ou preocupação com compliance

- Comunicar prontamente eventuais preocupações a respeito de possíveis violações de políticas.
- Compreender os diferentes canais pelos quais comunicar as preocupações de integridade: ouvidoria, gerente, Compliance Officer da Coface, advogado da Coface, auditor da Coface ou outro recurso de compliance.
- Se uma preocupação que você comunicou não for resolvida, vá atrás do problema! Comunique-a por outro canal da Coface.
- Coopere em investigações de auditoria relacionadas com preocupações de integridade.

### Aja

a fim de evitar problemas de compliance, se cabível

- Conheça e esteja em conformidade com as políticas da Coface que afetam as responsabilidades do seu cargo.
- Esteja ciente dos requisitos regulatórios específicos do país onde você trabalha e que afetam seu campo de negócios.
- Adquirir o conhecimento básico dos principais órgãos reguladores (quem são) e das prioridades regulatórias (o que se requer) que afetam seu campo de negócios e seu trabalho.
- Comunique prontamente todos os sinais de alerta ou potenciais problemas que possam levar a violações de conformidade regulamentar.
- Sempre trate os órgãos reguladores profissionalmente, com cortesia e respeito.
- Trabalhe conjuntamente com especialistas corporativos e do ramo ao lidar ou responder às solicitações de órgãos reguladores.

## RESPONSABILIDADES DE TODOS OS GERENTES DA COFACE

Além de suas responsabilidades como colaboradores, os gerentes também têm as seguintes responsabilidades em vistas de construir uma infraestrutura para prevenir, detectar e responder a problemas de compliance.

### Mantener uma cultura de compliance

- Criar uma cultura de compliance em que os colaboradores entendam suas responsabilidades e se sintam confortáveis ao comunicar preocupações sem medo de retaliação.
- Incentivar uma conduta ética e a conformidade com a lei por meio do apoio ativo dos esforços de compliance.
- Considerar os esforços de compliance ao avaliar e recompensar colaboradores.
- Garantir que os colaboradores compreendam que os resultados comerciais nunca são mais importantes do que a conduta ética e a conformidade com as políticas da Coface.

### Prevenir problemas de compliance

- Identificar riscos de compliance empresarial.
- Garantir que os processos, projetados sob medida para lidar com suas áreas de risco específicas, sejam comunicados a todos os colaboradores executados de forma eficaz.
- Garantir que se forneçam as informações das políticas da Coface e da legislação cabível aos colaboradores e (onde cabível) a terceiros.
- Dedicar os recursos adequados ao seu programa de compliance empresarial.

### Detectar problemas de compliance

- Tomar medidas de controle para detectar os maiores riscos e/ou violações de compliance.
- Promover um sistema de ouvidoria eficaz.
- Garantir que se realizem análises de conformidade periódicas, com a assistência de líderes de compliance empresarial e/ou auditoria interna.

### Responder a problemas de compliance

- Tomar imediatamente ações corretivas para resolver o problema de compliance encontrado.
- Tomar ação disciplinar adequada..
- Consultar o Departamento Jurídico da Coface e divulgar adequadamente a questão aos órgãos reguladores e às autoridades responsáveis pela aplicação da lei.

## OS GERENTES TÊM AS SEGUNTES RESPONSABILIDADES ESPECIAIS QUANTO À CONFORMIDADE REGULATÓRIA:

### LIDERAR

- Certifique-se de que você e sua equipe estão empenhados em executar a política regulatória, atendendo aos requisitos regulamentares e gerenciando os riscos regulatórios.
- Incorporar os requisitos regulamentares nos principais processos operacionais.

### AVALIAR

- Determinar os principais órgãos reguladores e os requisitos regulamentares que afetam suas operações empresariais em nível mundial.

### FORNECER

- An Atribuir responsáveis a todas as áreas de risco regulatório e fazer com que se coordenem com especialistas relevantes em relações governamentais e regulação corporativa.
- Confirmar que há experiência no domínio correto para gerenciar efetivamente as relações regulatórias e o compliance.

### ANTECIPAR

- Executar processos eficazes que alertem sobre regulamentos novos e em mudança.
- Incluir regulamentação em suas avaliações de risco.

### RELACIONAR-SE

- Desenvolver e manter relacionamentos eficazes com órgãos reguladores em coordenação com relacionamentos com o governo e especialistas em compliance.
- Trabalhar proativamente com órgãos reguladores no desenvolvimento de regulamentações que alcançam objetivos de políticas de forma eficiente e eficaz.

### CONTROLAR

- Assegurar que as ações corretivas a respeito das recomendações emitidas pelos reguladores e os auditores internos sejam monitoradas de perto e efetivamente executadas.

## PENALIDADES POR VIOLAÇÕES

Colaboradores e gerentes que violem as políticas da Coface estão sujeitos a ações disciplinares, as quais podem se estender até a demissão do cargo.

### Exemplos de más condutas que possa resultar em ação disciplinar:

- Violação de políticas da Coface.
- Pedir a outros que violem políticas da Coface.
- Não comunicar imediatamente violações ou suspeitas de violação de políticas da Coface.
- Não cooperar com investigações de possíveis violações de políticas da Coface.
- Retaliação contra outro colaborador por comunicar preocupações a respeito de integridade.
- Não tomar imediatamente ações corretivas para resolver violações de compliance encontradas que envolvam políticas da Coface, leis e regulamentos.



## COMUNICANDO UMA PREOCUPAÇÃO

Se houver preocupação a respeito do cumprimento de uma política da Coface ou de uma lei, você tem a responsabilidade de comunicá-la.

### Sua obrigação em comunicar preocupações com integridade

- Você deve comunicar uma preocupação o quanto antes: Quanto mais se espera para lidar com uma preocupação, mais graves serão os resultados.
- Comunicar preocupações a respeito de integridade protege a Coface, seus colaboradores e partes interessadas.
- A confidencialidade é respeitada: Sua identidade e as informações fornecidas serão compartilhadas apenas com os responsáveis por resolver a preocupação.
- Retaliações constituem violação da política da Coface: A Coface proíbe taxativamente retaliações contra qualquer pessoa por comunicar ou ajudar a resolver uma preocupação de integridade. Retaliação é fundamento para ação disciplinar, a qual pode chegar à demissão.

### O que acontece quando se comunicam preocupações de integridade

Preocupações a respeito de conformidade com políticas da Coface serão investigadas, de acordo com o seguinte processo:

- Uma equipe de especialistas com o devido conhecimento e objetividade é designada para a investigação.
- Eles realizam uma investigação e determinam os fatos por meio de entrevistas e/ou revisão de documentos.
- Se necessário, a equipe recomenda a execução de ações corretivas aos gerentes relevantes.
- A pessoa que comunica a preocupação recebe retorno sobre o resultado.

### Como comunicar preocupações que envolvam integridade

- É possível comunicar preocupações verbalmente ou por escrito.
- Se preferir, é possível fazê-lo anonimamente. No entanto, se você se identificar, poderemos acompanhar a investigação com você e oferecer retorno.
- Há vários canais para comunicar preocupações. Utilize o que for mais confortável para você.

- Dentro do seu setor:

Geralmente, seu supervisor ou gerente estará na melhor posição para resolver rapidamente problemas de integridade. No entanto, seu supervisor direto não é sua única opção.

Há outros recursos, como:

Compliance Officer, auditor, consultor jurídico, próximo nível de gerência ou ouvidoria da empresa.

- Ouvidor da Coface:

O processo de ouvidoria lhe permite expressar suas dúvidas e preocupações a respeito de integridade, anonimamente, se preferir, e você receberá uma resposta.

- Conselho administrativo:

É possível comunicar preocupações sobre a contabilidade, controles contábeis internos ou questões de auditoria da Coface, bem como outras preocupações, ao Conselho de administração ou ao Comitê de auditoria.

- Se sua preocupação não for resolvida, comunique-a a outro canal.

# 3

## PRINCÍPIOS DE CONFORMIDADE



### 4 PERGUNTAS A SE FAZER

- 1 - Minhas ações estão **dentro da lei**?
- 2 - Como os outros **verão** esta decisão?
- 3 - Estou preparado para **me responsabilizar** por esta decisão?
- 4 - A decisão é condizente com o **Código de conduta da Coface**?

### 4 RESPONSABILIDADES

- 1 - **Seja** honesto, sincero, transparente e justo.
- 2 - **Cumpra** a legislação e os regulamentos aplicáveis.
- 3 - **Comunique** qualquer problema ou preocupação com o compliance.
- 4 - **Aja** para prevenir problemas de compliance, se apropriado.

## CRIME FINANCEIRO

### Combate a lavagem de dinheiro

**Lembre-se:** siga los procedimientos de “Conozca a Su Cliente” (KYC); reporte su preocupación si nota actividades sospechosas.

#### O que saber

- A Coface está empenhada em cumprir plenamente todas as leis contra a lavagem de dinheiro e contra o terrorismo em todo o mundo. A Coface realizará negócios com clientes respeitáveis envolvidos em atividades comerciais legítimas, com fundos provenientes de fontes legítimas.
- As pessoas envolvidas em atividades criminosas, como terrorismo, narcóticos, corrupção ou fraude, podem tentar «lavar» o produto de seus crimes para ocultá-los ou torná-los legítimos.
- A maioria dos países onde a Coface atua possui leis contra a lavagem de dinheiro, as quais proíbem a realização de transações que envolvam ações de atividades criminosas.
- Uma preocupação relacionada é que fundos legítimos podem ser usados para financiar atividades terroristas - às vezes chamadas lavagem de dinheiro «invertida».
- Cada entidade Coface é obrigada a executar procedimentos de due diligence «*Know Your Customer*» (conheça seu cliente), com base no risco em questão, e a tomar medidas razoáveis para prevenir e detectar formas de pagamento inaceitáveis e suspeitas.
- Não detectar relacionamentos e transações com clientes que coloquem em risco a Coface pode prejudicar gravemente a reputação integridade e a da Companhia.

#### O que fazer

- Cumpra todas as leis e regulamentos aplicáveis que proíbem a lavagem de dinheiro e o suporte e financiamento do terrorismo, e que exigem a declaração de dinheiro ou transações suspeitas.
- Compreenda como essas leis se aplicam à sua área de negócios.
- Siga os procedimentos «*Know Your Customer*» (conheça seu cliente) e «*Know Your Intermediary*» (conheça seu intermediário). Obtenha e entenda a documentação sobre potenciais clientes, agentes, corretores e parceiros de negócios para garantir que estejam envolvidos em atividades empresariais legítimas e que seus fundos provenham de fontes legítimas.
- Siga as regras da sua área de negócios em relação a formas aceitáveis de pagamento, especialmente dinheiro. Aprenda os tipos de pagamentos que se associaram à lavagem de dinheiro (por exemplo, múltiplas ordens de pagamento, *travellers cheques* ou cheques em nome de um cliente proveniente de um terceiro desconhecido).
- Se você encontrar um sinal de alerta de atividade suspeita, comunique sua preocupação a um Compliance Officer ou consultor jurídico designado da Coface e não se esqueça de resolvê-la prontamente antes de prosseguir com a transação. Garanta que a resolução seja muito bem documentada.

#### Fique atento:

- Um cliente, agente ou parceiro de negócios proposto que está relutante em fornecer informações completas, fornece informações insuficientes, falsas ou suspeitas, ou está ansioso para evitar a manutenção de registros ou relatórios requisitos.
- Pagamentos que utilizam instrumentos monetários que parecem não ter vínculo identificável com o cliente, ou foram identificados como mecanismos de lavagem de dinheiro.
- Tentativas de pagamento em dinheiro feitas por um cliente ou parceiro
- Novo pagamento precoce em dinheiro ou equivalente a dinheiro.
- Pedidos, compras ou pagamentos incomuns ou inconsistentes com o comércio ou negócios do cliente.
- Estruturas de negócios estranhamente complexas, padrões de pagamento que não refletem nenhuma finalidade de negócios real, ou termos de pagamento estranhamente favoráveis.
- Transferências de fundos incomuns tendo como origem ou destino países sem relação com a transação ou ao cliente.
- Transações envolvendo locais identificados como refúgios de sigilo ou áreas de atividades terroristas conhecidas, tráfico de narcóticos ou atividade de lavagem de dinheiro.
- Transações envolvendo empresa de fachada estrangeira ou bancos offshore, ou intermediários financeiros não bancários.
- Estruturação de transações para evadir requisitos de manutenção de registros ou relatórios (por exemplo, transações múltiplas abaixo dos limites de quantia relatáveis).
- Pedidos para reembolsar ou pagar sinistros a um terceiro não relacionado ou a uma conta desconhecida ou não reconhecida.

#### NA PRÁTICA

##### Um novo segurado deseja pagar sua apólice em dinheiro. Pode-se aceitá-lo?

**Resposta** Não, não se deve aceitar dinheiro em nenhuma circunstância. Informe imediatamente o Compliance Officer a respeito da oferta..

##### Existem dúvidas sobre a legalidade das operações de determinado cliente. O que se deve fazer?

**Resposta** Se você detectar que um cliente potencial ou um cliente existente, seus acionistas ou executivos, foram vinculados a condutas não éticas, atividades criminosas ou têm informações de reputação negativa, informe o Compliance Officer local.

##### A capacidade econômica de um cliente não é consistente com a política de exposição. Seria isso motivo de preocupação?

**Resposta** Isso deve alertá-lo, pois a renda de atividades ilegais pode estar oculta. Situações incomuns ou atípicas devem ser consideradas sinal de alerta, e o Departamento de Compliance deve ser notificado.

##### Você está prestes a pagar um sinistro e o segurado pede que você pague o sinistro em uma conta bancária diferente. Deve-se pagar o sinistro nesta essa conta considerando que os detalhes foram fornecidos pelo segurado?

**Resposta** Só podemos pagar sinistros em uma conta em nome do segurado ou o de um beneficiário designado. Pagar o sinistro a um terceiro poderia ser considerado lavagem de dinheiro.

##### Um cliente pagou um prêmio em dólares de Hong Kong, mas solicita pagamento de sinistros em dólares dos EUA sem razão legítima. O que fazer?

**Resposta** Informe o Compliance Officer a respeito dessa atividade suspeita.

## Sanções

**Lembre-se:** nunca permita que se destinem fundos a pessoas ou lugares proibidos; conheça os riscos e siga as regras.

### O que saber

- O Conselho de Segurança das Nações Unidas (ONU), a União Europeia e seus Estados membros (UE) e o Escritório de Controle de Ativos Estrangeiros (OFAC) do Departamento do Tesouro dos Estados Unidos são todos organismos públicos reconhecidos pela Coface, por sua Política Global de Sanções. Além disso, a Coface observa as demais leis de sanções locais nos países onde opera.
- A Coface proíbe que os colaboradores entrem em acordo comercial com uma Parte Restrita na ONU, na lista de sanções da UE ou da OFAC (negócios diretos, com clientes, fornecedores, distribuidores, outras contrapartes, agentes ou colaboradores que possam ser Partes Restritas).
- A Coface proíbe negócios de colaboradores com uma Parte Restrita em nome de terceiros (negócios indiretos).

### O que fazer

- Siga as regulamentações relevantes de todos os países em que você opera e os procedimentos próprios da sua área de negócios, como se relacionam com operações subjacentes de importação/exportação de bens, tecnologia, serviços ou transações financeiras.
- Comunique todas as informações relevantes ao seu gerente de importação para garantir declarações de importação precisas e completas. Certifique-se de que a Coface ou o seu agente forneçam informações precisas e completas às autoridades governamentais.
- Compare suas transações com todas as regras cabíveis que restrinjam transações com determinados países, pessoas e usuários finais com sanções.
- Compare todos os parceiros de negócios, fornecedores e partes envolvidas em suas transações internacionais com listas de vigilância fornecidas. Siga os procedimentos «Know Your Customer» (conheça seu cliente) e «Know Your Intermediary» (conheça seu intermediário) e «Know Your Supplier» (conheça seu fornecedor).
- Não coopere com nenhuma prática comercial restritiva ou boicote que seja proibido ou penalizado de acordo com as regras e políticas da Coface ou leis locais cabíveis.
- Consulte seu gerente. Se a transação envolver conflito entre as Políticas da Coface e as leis locais cabíveis (por exemplo, leis adotadas pelo Canadá, México e os membros da União Europeia que bloqueiam certas restrições dos EUA).



### Fique atento:

- Fatos que sugiram que seu cliente possa estar tentando desrespeitar sanções.
- Respostas evasivas, relutantes ou não satisfatórias do cliente a perguntas na transação subjacente sobre uso final, usuário final, datas de entrega ou locais de entrega.
- Envolvimento de pessoas ou atividades suspeitas de conexão com o desenvolvimento de armas biológicas, químicas ou nucleares, ou mísseis balísticos.
- Transações envolvendo países embargados, cidadãos ou representantes de países embargados ou indivíduos ou entidades sujeitas a sanção governamental.
- Apólices com informações incompletas sobre a operação subjacente (por exemplo, o preço mostrado não reflete o valor total, a descrição dos produtos não está completa ou o país de origem não está corretamente identificado).

#### NA PRÁTICA

**Empresa A, registrada em BVI, oferece serviços de entrega pelo mundo todo. Ao realizar uma análise KYC, você descobre que um de seus navios estava envolvido no escândalo do petróleo por comida no Iraque. O que fazer?**

**Resposta** Informe o Compliance Officer imediatamente.

## Fraude

**Lembre-se:** esteja ciente das inconsistências; siga os procedimentos de controle, KYC e segregação de funções; comunique casos suspeitos.

### O que saber

- A responsabilidade pela prevenção, identificação e denúncia de fraude é uma responsabilidade corporativa e individual.
- A Coface e seus colaboradores são obrigados a demonstrar diligência e comunicar assuntos com prontidão. Quando os colaboradores agem de boa fé e relatam a suspeita de um possível incidente ou um incidente de fraude de fato sem demora, é improvável que um processo judicial ocorra.
- A Coface está sujeita a todas as provisões do Código de Seguros, do Código Monetário e Financeiro e dos requisitos jurídicos e regulamentares locais (para todas as linhas de negócios), incluindo a criação de sistemas de monitoramento de riscos e controle de riscos.
- A Coface e seus colaboradores não podem apoiar-se no sigilo e na confidencialidade em matéria de fraude.
- A falta de conformidade com os requisitos legais pode ser vista como questão criminal e ter sérias consequências.

### O que fazer

- Siga os procedimentos «*Know Your Intermediary*» (conheça seu intermediário) e «*Know Your Supplier*» (conheça seu fornecedor).
- Compreenda as finalidades comerciais para as quais os produtos e serviços da Coface são usados.
- Respeite a segregação de funções.
- Proteja os ativos do Coface contra roubo ou apropriação indébita.
- Reúna o máximo possível de informações.
- Comunique casos suspeitos de fraude; entre em contato com o gerente ou correspondente de fraude da entidade

### Fique atento:

- Um seguro que acrescenta ou aumenta o seguro logo antes de enviar um sinistro.
- Pedido muito urgente, pedido concluído sem negociação de preços.
- Muitos pedidos em um curto período.
- Numerosas e insistentes chamadas telefônicas do comprador, envio espontâneo de informações pelo comprador.
- Apenas um número de celular no pedido, conta gratuita de e-mail, como 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, sem confirmação deste endereço de entrega em nossas informações.
- Recibos incomuns.
- Empresas fantasma; Em situações de empresas fantasma, as apólices são emitidas e os prêmios são aceitos pelos segurados, mas a empresa que subscreve a apólice não é legítima e, muitas vezes, não existe.

### NA PRÁTICA

Uma empresa recém-criada solicita um limite de crédito de vários milhões em uma empresa muito conhecida. Embora o pedido valha várias vezes o volume de negócios atual do potencial cliente, o contato é muito vago quando lhe solicitamos detalhes e não se perturba quando as verificações da Coface confirmam que o pedido é falso. Uma vez que o limite de crédito grande estiver excluído, pode-se assinar uma apólice com esse potencial cliente?

**Resposta** Embora seja difícil saber se o potencial cliente é vítima ou um criminoso, ele demonstrou que não se está fazendo as verificações básicas ou que o que ele diz pode não ser confiável. Pode-se utilizar uma apólice da Coface como «emblema de respeitabilidade» para defraudar uma instituição de financiamento ou para lavar dinheiro.

A Empresa 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 cobertura significativamente maior sobre a Empresa B. Com base no histórico de pagamento e crédito anterior, fornece-se uma cobertura significativa. 3 meses depois, a Empresa informou à Coface que a Empresa B não pagou e entrou em falência. A Empresa A apresentou um sinistro que inclui todos os documentos, tais como a nota fiscal, guia de remessa, certificado de seguro, certificado de inspeção, conhecimento de embarque, etc., demonstrando claramente que as mercadorias foram enviadas de acordo com os termos e as condições do contrato.

**Resposta** o Departamento de Sinistros deve levar a cabo uma investigação mais aprofundada porque pode haver possibilidade de fraude de seguros, uma vez que a Empresa A pode exportar mercadorias falsas de um país onde não há adesão estrita aos procedimentos de envio e o vendedor poderia facilmente criar falsa documentação que mostre que as mercadorias foram enviadas, quando na verdade não foram, ou se enviaram falsas mercadorias.



## Suborno

**Lembre-se: não suborne, não aceite subornos, monitore seus clientes, corretores, fornecedores e quaisquer outras contrapartes e comunique atividades suspeitas.**

### O que saber

- A Coface tem tolerância zero com o suborno. O suborno é a oferta, promessa ou entrega (suborno ativo) ou a solicitação, requisição ou recebimento (suborno passivo) de um benefício indevido originado ou destinado a uma pessoa a fim de que realize ou não uma ação na execução de seus deveres 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, com uma fundação ou empresa de fachada.
- Configura benefício indevido dinheiro e o equivalente em dinheiro, mas também qualquer valor, incluindo bens e serviços, presentes, viagens, entretenimento, hospedagem, promoção ou honraria, concessão de contrato ou autorização oficial ou decisão administrativa.
- O benefício indevido pode ser direto (por exemplo, suborno, comissão indevida, pagamento de facilitação, brindes ou vantagens, superfaturamento) ou indiretos (por exemplo, doação a partidos políticos, caridade e patrocínio, proposta de contratação).
- O uso da influência (tráfico de influência), real ou aparente, de pessoa pública também deve ser incluído no âmbito do suborno.

### O que fazer

- Procure orientação do Compliance Officer em caso de dúvida.
- Nunca dê ou receba pagamentos monetários de qualquer forma (por exemplo, dinheiro, cheque, transferência bancária, certificados de presente, vouchers) de clientes, fornecedores, intermediários ou terceiros.
- Nunca dê ou receba de funcionários públicos presentes ou vantagens, a menos que haja consentimento prévio por escrito do Compliance Officer.
- Informe e consulte seu Compliance Officer se receber presente ou vantagem de:
  - 200 euros ou mais
  - valor acumulado de 500 euros ou mais dentro de um período de três meses. Os presentes autorizados devem ser entregues exclusivamente a um endereço profissional.
- Antes de dar presentes, envolver-se em entretenimento com o cliente ou reembolsar-lhe as despesas de viagem, tenha certeza de que entendeu e cumpriu os requisitos legais cabíveis, a política de presentes e o código antissuborno da Coface e as próprias regras do cliente.
- Quando autorizado, certifique-se de registrar com precisão essas despesas para que se reflita a verdadeira natureza da transação.
- Esteja atento para não criar a aparência de cortesia empresarial inapropriada.
- Nunca faça pagamentos de facilitação. Os pagamentos de facilitação são benefícios concedidos para agilizar um serviço administrativo de rotina que o pagador já tem o direito legal de receber.
- Nunca ofereça contribuições políticas em nome da Coface. Só trate com eventuais intermediários se estes estiverem totalmente vinculados à Coface.
- Pode-se oferecer doações a instituições de caridade, mas se deve garantir que a finalidade da entidade a que se oferece apoio não seja ocultar o suborno.

## Fique atento:

- Entrega ou recebimento de presentes ou objetos no valor de 200 euros ou mais, possivelmente na forma de artigo de propaganda.
- Convite gratuito ou por um preço significativamente reduzido para um evento cultural, artístico ou esportivo de valor por 200 euros ou mais.
- Um convite gratuito ou por um preço significativamente reduzido para uma viagem a negócios ou passeio por um valor de 200 euros ou mais.
- Qualquer pedido de emergência e pagamento em dinheiro anormal através de uma empresa de fachada.
- Qualquer pedido de provisão anormal e de emergência de fundos para liquidação de grandes despesas em benefício de terceiros.
- Um montante de comissões estranhamente alto ou pago de forma atípica (por exemplo, conta separada ou localizada em outro país).
- Significante superfaturamento nos termos do contrato sem causa razoável.
- Reduções significativas nos prêmios, comissões ou preço solicitado pelo cliente sem causa razoável.
- Reduções significativas sobre o preço pago para fornecedor ou intermediário sem causa provável.
- Reuniões informais com empresas públicas e privadas para acordo sobre a contratação pelo governo.
- Qualquer solicitação de pagamento para facilitação.

### NA PRÁTICA

**O mesmo vendedor convida o mesmo corretor a almoçar várias vezes por mês em restaurantes relativamente caros e sempre paga a conta. Em troca, o mesmo corretor favorece a Coface acima de qualquer outra seguradora de crédito e envia uma grande quantidade de consultas. Isso configura suborno?**

**Resposta** *Embora o networking e o desenvolvimento de relacionamentos façam parte do trabalho de vendedor, o entretenimento e os gastos devem ser razoáveis e proporcionados. Esse caso poderia se tornar suborno se o valor gasto em entretenimento de uma pessoa for desproporcional ao que é gasto com outros corretores.*

**Um fornecedor convida você para a final de uma importante atividade esportiva e arcará com todos os custos de viagem. Em paralelo, ele solicita uma comissão estranhamente alta na transação que você está negociando no momento.**

**Resposta** *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 de adequação para estabelecer, manter e desenvolver boas relações entre parceiros comerciais. Recomenda-se negar o convite.*

**Para aumentar suas chances de adquirir uma licença para conduzir negócios de seguros em seu país, a autoridade de seguros local incentiva-o fortemente a usar um consultor local específico.**

**Resposta** *O consultor local pode ter competências e conhecimentos específicos que poderiam melhorar as chances de obter com sucesso a licença. Mas isso também pode expor a Coface a fazer parte de um esquema de suborno de funcionários públicos, o que é crime. Trabalhe com o Departamento Jurídico do Grupo, assegure-se de que o trabalho seja realizado e que se guardará o comprovante.*

# PROTEÇÃO DE CLIENTES E DE DADOS

## Conduta

**Lembre-se:** não venda produtos inapropriados a clientes, não execute atividades sem autorização do cliente e não omita informações a clientes e que devam ser informadas por força de lei.

### O que saber

- A conduta do risco de negócios consiste nos «riscos aos clientes, seguradoras, setor de seguros ou mercado de seguros que decorrem de seguradoras e/ou intermediários que conduzem seus negócios de forma a não garantir um tratamento justo dos clientes».
- Todo o ciclo de vida do produto está sujeito a diferentes tipos de problemas de conduta: novos produtos, vendas, reclamações, atendimento ao cliente...

### O que fazer

- Inclua considerações de risco de conduta no desenvolvimento de novos produtos.
- Assegurar-se de que os processos de embarque do cliente sejam totalmente compatíveis.
- Monitorar a adequação do produto em todos os estágios de relacionamento com o cliente.
- Educar a equipe quanto a problemas de adequação do produto.
- Integrar considerações de risco de conduta nos programas de incentivo de vendas.
- Notificar o cliente o quanto possível a respeito de decisão de parar ou reduzir substancialmente a cobertura do seguro de crédito em relação à determinada entidade.
- Fornecer explicações às empresas sempre que a cobertura for alterada ou interrompida.
- Comunique ao segurado a respeito de novas informações relevantes sobre seus clientes cobertos pela apólice; por exemplo, mudanças significativas na evolução do rating ou disponibilidade de crédito.

#### NA PRÁTICA

**Você tem um prazo curto para lançar um novo produto. Pode-se ganhar tempo ignorando a análise com o Comitê de Produtos e o Departamento de Compliance, já que se pode fazê-la após o lançamento do produto. O que fazer?**

**Resposta** Deve-se envolver o comitê do produto e levar em conta os requisitos regulatórios antes do lançamento de qualquer produto

### Fique atento:

- Produtos que não representam valor justo em troca de dinheiro.
- Processos de vendas que resultam em maus resultados para o cliente.
- Falta de medidas de bonificação claras e bem estruturadas nos quadros de remuneração do pessoal de vendas.
- Intermediários e corretores que têm um histórico de compliance deficiente e não estão familiarizados com os valores e a estratégia da Coface.
- Processos complexos de sinistros.
- Níveis elevados de insatisfação do cliente no processo de liquidação de sinistros.
- Tentativas de reduzir os custos de sinistros agregados ao não fazer ou atrasar a liquidação de sinistros válidos.
- Explicação insuficiente de motivos de repúdio.
- Barreiras a reclamações, por exemplo: processos de reclamações excessivamente complexos.



## Privacidade de dados e proteção de dados

**Lembre-se:** respeite os direitos de privacidade.

### O que saber

- A maioria dos países em que a Coface opera tem regulamentos rígidos sobre a coleta e uso dos «dados pessoais» dos clientes (nomes, informações de contato pessoal e corporativo entre outros dados).
- Além disso, muitos países regulam os dados pessoais dos representantes de empresas em transações business-to-business..
- A Coface compromete-se a lidar com os dados pessoais de forma responsável e em conformidade com as leis de privacidade cabíveis.

### O que fazer

- Em relação à dados pessoais, aprenda e cumpra o seguinte:
  - 1 - Legislação e regulamentos aplicáveis nos países a partir dos quais os dados pessoais são coletados e em que são processados ou utilizados;
  - 2 - As políticas de privacidade da Coface e suas filiais locais;
  - 3 - Toda obrigação contratual cabível.
- Coletar, processar e usar dados pessoais apenas para fins comerciais legítimos.
- Use sempre que possível ou solicitado dados «anônimos» (nomes removidos e não identificáveis) ou dados «agregados» (resumidos para que não se identifique determinado indivíduo) em vez de dados pessoais.
- Permita o acesso a dados pessoais apenas a indivíduos que deles precisam para uma finalidade comercial legítima.
- Mantenha-se alerta para impedir o acesso não autorizado ao processamento de dados pessoais ou a perda acidental ou destruição de dados pessoais.
- Informe imediatamente se souber que os dados pessoais foram usados em violação desta política ou se souber que a segurança de algum sistema ou dispositivo que contenha dados pessoais foi comprometida. Notifique o gerente, seu líder de privacidade do setor ou o consultor jurídico da Coface.
- Não navegue pelas informações do cliente em laptops em locais públicos ou em transporte público.

### Fique atento:

- Controles de acesso ou segurança inadequada de dados pessoais, como envio de e-mail ou outra forma de distribuição de dados pessoais para um grupo maior do que o legítimo, ou deixar impressões com dados pessoais na impressora, copiadora ou máquina de fax para que outros vejam.
- Compartilhamento de dados pessoais com terceiros não afiliados, como fornecedores, que não possuem as garantias de segurança apropriadas ou as restrições ao uso da informação.
- Transferências de dados pessoais entre países, sem considerar os requisitos legais cabíveis.

### NA PRÁTICA

**Você assinou um acordo de confidencialidade para obter informações financeiras, é permitido divulgá-las ao segurado?**

**Resposta** Não, em nenhuma circunstância as informações devem ser divulgadas, devendo ser guardadas como confidenciais.

**Precisa-se trabalhar um pouco em casa e, para isso, são necessárias informações confidenciais de um cliente. Pode-se enviar as informações do cliente para o e-mail pessoal para continuar trabalhando de casa?**

**Resposta** Não, as informações dos clientes sempre devem permanecer dentro da empresa e nunca se devem utilizar contas de e-mails pessoais para transmitir informações confidenciais.

**Está-se contratando os serviços de uma empresa de TI externa que prestará à Coface alguns serviços essenciais para operações locais. Para fornecer o serviço, esta empresa externa precisará acessar bancos de dados internos que podem ter informações de nossos clientes. O que se deve fazer?**

**Resposta** Evite ao máximo compartilhar informações de clientes com terceiros. Se eles realmente precisarem acessar nosso banco de dados, então garanta que o contrato com o fornecedor de serviços externo possua cláusulas de confidencialidade adequadas. Estas cláusulas devem cumprir os padrões do grupo sobre o assunto de Proteção de dados. De qualquer forma, esse contrato deve ser revisado pelos Departamentos de Compliance e Jurídico.

**Ao conhecer um cliente, parece haver algo errado e acredita-se que o Diretor Financeiro está escondendo algo ou está envolvido em atividades suspeitas. Ao escrever o relatório, toma-se o cuidado de não se referir ao Diretor Financeiro pelo nome, de modo a evitar problemas de proteção de dados. A referida pessoa pode exigir ver o que está escrito a seu respeito no relatório?**

**Resposta** A proteção de dados abrange diretores, colaboradores e qualquer pessoa identificável. Se se indicar o cargo de uma pessoa sem escrever seu nome, essa pessoa se torna identificável e estará amparada pela proteção de dados



## Segurança de TI

**Lembre-se:** proteja as informações, redes e dispositivos de TI da Coface de riscos cibernéticos.

### O que saber

- Como usuário, você é a última linha de defesa.
- A Internet é uma rede hostil.
- Dispositivos USB não criptografados podem infectar nossos equipamentos.

### O que fazer

- Não tente desativar os recursos de segurança e executar instruções.
- Desconfie dos e-mails que você recebe; não abra anexos ou links se tiver dúvidas.
- Nunca divulgue senhas; siga as regras de senha quanto à complexidade e renovação.
- Proteja seus documentos e arquivos; faça cópias regulares usando os servidores disponíveis da Coface.
- Tenha cuidado ao acessar sites; certifique-se de que são genuínos e não falsos.
- Use somente dispositivos USB fornecidos pela Coface.

### Fique atento:

- Mensagens ou comportamentos suspeitos em sua estação de trabalho.
- Remetente, assunto ou conteúdo incomum.
- Solicitação para informar credenciais
- Solicitar o uso de ferramentas não seguras para armazenar ou trocar seus dados.
- Dispositivo USB não formatado.

#### NA PRÁTICA

**Um colega lhe envia um e-mail com um link. Você percebe que o estilo de escrita está diferente do habitual, mas clica no link porque conhece bem a pessoa. Essa é a coisa certa a se fazer?**

**Resposta** Não se deve clicar em links enviados por e-mail se houver dúvidas sobre a identidade do remetente. Clicar no link pode ser uma maneira de o remetente introduzir malwares na rede.

**O seu gerente está muito ocupado e solicita que você faça logon em uma ferramenta ou aplicativo, usando seu login e senha para recuperar alguns relatórios. O que fazer?**

**Resposta** As credenciais não devem ser compartilhadas; são pessoais e intransferíveis.

**Você recebeu um telefonema de uma empresa que propõe uma nova ferramenta que poderia ajudá-lo muito em tarefas diárias. Solicitam informações muito específicas sobre o seu computador, aplicativos que você já está usando... O que fazer?**

**Resposta** A engenharia social é uma forma de manipulação para que as pessoas revelem informações. Nunca forneça informações por telefone.



## Continuidade de negócios e segurança

**Lembre-se:** garanta a segurança dos colaboradores, instalações, informações, ativos de TI e continuidade do negócio.

### O que saber

- Toda filial da Coface aplica um plano rigoroso e abrangente de gerenciamento de segurança e crise para proteger a segurança de colaboradores, locais de trabalho, informações e negócios.
- O plano de segurança e gerenciamento de crises da Coface inclui medidas para a prevenção de atos terroristas e outros atos criminosos, oferecendo cobertura a colaboradores, instalações, informações, infraestrutura de tecnologia da informação (TI), continuidade do negócio e gerenciamento de crises.

### O que fazer

- Participar do planejamento de emergência e exercícios de emergência locais.
- Cumprir as regras de entrada e saída das instalações da Coface, inclusive o uso do crachá apropriado.
- Permita que apenas pessoas autorizadas entrem nas instalações da Coface.
- Proteja os ativos do Coface contra roubo ou apropriação indébita.
- Crie e mantenha um ambiente de trabalho seguro — isso inclui identificar e relatar indicadores de violência no local de trabalho.
- Conduzir as verificações adequadas de antecedentes sobre novas admissões e contratações, sempre que permitido por lei.
- Compare todos os clientes, fornecedores, agentes e revendedores com listas de vigilância apropriadas.
- Informe quaisquer aparentes problemas de segurança ao gerente, agente de segurança ou ouvidor da Coface.

### Fique atento:

- Indivíduos nas instalações da Coface que não usam crachás apropriados.
- Recursos de TI inseguros, como laptops, servidores, etc.
- Proteção inadequada de materiais perigosos.
- Áreas não seguras de uma instalação onde somente o pessoal autorizado pode entrar.
- Queixas de segurança de colaboradores, clientes ou vizinhos.
- Entrada não autorizada à determinada instalação..
- Fazer negócios com clientes, fornecedores ou qualquer terceiro sem o monitoramento suficiente.

### NA PRÁTICA

**Alguém que você não conhece entra no escritório e diz que o setor de TI solicitou que a manutenção verifique algo na sala dos servidores de TI. Você permite?**

**Resposta** *Nunca permita que mexam em nenhum sistema, a menos que o departamento de TI tenha avisado a respeito dessa pessoa e tenha dito que não há problema em permitir-lhe a entrada.*

**Um colega no portão de entrada pede que os deixe entrar no prédio usando seu cartão de acesso. O que fazer?**

**Resposta** *Dirija o colega à equipe de segurança ou RH para obter um cartão de acesso substituto.*



## ÉTICA PROFISSIONAL

### Conflito de interesse

**Lembre-se:** não divulgue atividades, interesses ou relacionamentos que poderiam entrar em conflito com suas responsabilidades com a Coface; não abuse ou use os recursos da Coface para obter benefícios pessoais.

#### O que saber

- Nada que você faça, seja no trabalho ou no seu tempo livre, deve entrar em conflito com suas responsabilidades com a Coface. Nenhuma atividade no trabalho ou em casa deve prejudicar a reputação ou o bom nome da Coface.
- Abusar dos recursos ou influências da Coface também é proibido.
- É preciso considerar qual será a aparência de suas ações e evitar a percepção de conflito de interesses. Mesmo quando não se intenciona nada de errado, a aparência de conflito pode ter efeitos negativos.

#### O que fazer

- Informe por escrito ao seu gerente e ao Compliance Officer todas as suas atividades externas, interesses financeiros ou relacionamentos que possam apresentar:
  - a) conflito ou
  - b) aparência de conflito.
- Use o bom senso em todos os negócios pessoais e de negócios fora do seu trabalho na Coface.
- Evite ações ou relacionamentos que possam causar conflitos potenciais ou criem a aparência de conflito com seu trabalho ou interesses da Coface.
- Não abuse ou use recursos da Coface, propriedade intelectual, tempo ou instalações para benefícios pessoais — isso inclui equipamentos de escritório, e-mail e aplicativos de computador.
- Não obtenha para si mesmo nenhuma oportunidade em que a Coface possa ter interesse e que seja descoberta através do uso do cargo, informações ou propriedade da Coface.
- Obtenha a aprovação da Coface antes de aceitar cargos de diretor em empresas externas enquanto for colaborador da Coface, particularmente se a organização tiver relacionamento com a Coface ou puder esperar o suporte financeiro da Coface ou outro suporte.

#### Fique atento:

- Interesses financeiros em uma empresa onde você pode afetar pessoalmente os negócios da Coface com essa empresa (por exemplo, um cliente, fornecedor ou investimento).
- Trabalhos pessoais paralelos feitos com as horas, equipamentos ou materiais da Coface.

- Presentes de valores diferentes do valor nominal de fornecedores, clientes ou concorrentes, especialmente se você estiver tomando decisões (em nome da Coface) que os envolvam
- Descontos pessoais ou outros benefícios de fornecedores, prestadores de serviços ou clientes que o público ou seus colegas da Coface não recebam.
- Fazer negócio com fornecedores quando você sabe que são propriedade ou são gerenciados por parentes seus ou amigos próximos.
- Abusar dos recursos da Coface, seu cargo ou influência para promover ou auxiliar uma atividade externa.
- Contratar, promover ou supervisionar diretamente um parente ou amigo próximo.
- Relacionamentos pessoais que podem entrar em conflito com suas responsabilidades na Coface ou comprometer os interesses da empresa.

#### NA PRÁTICA

**Você é um Subscritor Comercial e um dos negócios que você está prestes a cotar é administrado por um grande amigo. Você deve cotá-lo?**

**Resposta** Não. Você deve informar seu ao Compliance Officer que irá passar a cotação para outro membro da equipe.

**Você trabalha como principal gerente de corretores na Coface e um amigo muito próximo/parentecomeçou a trabalhar recentemente em uma empresa de corretagem que tem uma estreita relação comercial com a Coface. Este amigo está ativamente envolvido no negócio de seguros de crédito. O que fazer?**

**Resposta** Um conflito de interesses não é necessariamente ruim, mas precisa ser comunicado. No exemplo, você deve comunicar esse relacionamento ao seu Compliance Officer local e ele analisará quais medidas se podem tomar para evitar conflitos de interesse. Além disso, você deve evitar qualquer situação/decisão que possa implicar conflito de interesses

**Você iniciou um relacionamento com um ex-funcionário da Coface que agora trabalha para um concorrente e que lhe pediu informações sobre clientes, preços e subscrição. O que fazer?**

**Resposta** Compartilhar informações com a concorrência pode ser crime em seu país e pode ser considerada uma conduta desleal. Portanto, você nunca deve compartilhar informações com amigos/parentes que estão trabalhando para um concorrente. Além disso, você deve denunciar esse relacionamento para o Departamento de Compliance.

**Um cliente está pedindo a aprovação de uma linha de crédito muito considerável relacionada a um comprador com histórico ruim. O cliente convida você para um jantar e durante a refeição também oferece bilhetes para a apresentação de sua banda favorita. O que fazer?**

**Resposta** Rejeite respeitosamente o presente. Receber um presente dessas características pode afetar sua objetividade para tomar decisões. Além disso, você deve comunicar todo presente que não seja razoável ou muito caro (mais de 200 euros) ao Compliance Officer local.

**Você trabalha no Departamento de Subscrição de Riscos e, um dia, seu tio lhe pede um favor. Ele gostaria de comprar um seguro da Coface, mas pensa que sua empresa provavelmente não receberá o limite de crédito que ele deseja e, mesmo se receber, o prêmio será alto. Ele gostaria que você o «treinasse» em como preencher o pedido e preparar as documentações para obter o limite de crédito que ele deseja com o menor prêmio possível. O que fazer?**

**Resposta** Existe um conflito de interesse e você deve delegar o caso para outro membro da equipe. Enquanto isso, não forneça nenhuma ajuda, pois não é ético, mesmo sem recompensa.

## Relacionamento com fornecedores

**Lembre-se:** certifique-se de que a Coface trabalhe apenas com fornecedores que cumpram os requisitos legais locais e outros requisitos legais cabíveis e as diretrizes da Coface relativas a crimes financeiros, proteção de clientes e dados, bem como legislação trabalhista, ambiental, de saúde e segurança.

### O que saber

- Os relacionamentos da Coface com os fornecedores baseiam-se em práticas legais, eficientes e justas.
- A Coface espera que seus fornecedores obedeçam às leis relativas a crimes financeiros, proteção de clientes e dados, bem como legislação trabalhista, ambiental, de saúde e segurança.
- Seguir as orientações da Coface ajuda a garantir que nossos relacionamentos com fornecedores não prejudiquem a reputação da Coface.

### O que fazer

- Cumprir as leis cabíveis e os regulamentos governamentais que abrangem as relações com fornecedores.
- Faça negócios apenas com fornecedores que cumpram os requisitos legais locais e outros requisitos legais cabíveis e as diretrizes da Coface relativas a crimes financeiros, proteção de clientes e dados, bem como legislação trabalhista, ambiental, de saúde e segurança.
- Siga os procedimentos estabelecidos na política de compras da Coface.
- Fornecer oportunidade competitiva para que os fornecedores ganhem contratos com a Coface em licitação aberta e competitiva.
- Proteger as informações confidenciais e proprietárias, bem como toda informação fornecida por um fornecedor, com um acordo de confidencialidade.
- Proteger os «dados pessoais» obtidos dos fornecedores Princípio de privacidade de dados e proteção de dados.

### Fique atento:

- Escolher fornecedores de qualquer forma que não por licitação aberta e competitiva.
- Potenciais conflitos de interesse na seleção de fornecedores, como aceitação de presentes impróprios ou outros itens de valor.
- Fazer negócios com um fornecedor de propriedade ou gerenciado por um parente ou amigo próximo.
- Os colaboradores do fornecedor que pareçam ignorar as normas relativas a crimes financeiros, proteção de clientes e dados, bem como legislação trabalhista, ambiental, de saúde e segurança.
- Confiar «dados pessoais» ou informações confidenciais aos fornecedores sem garantir que tenham medidas técnicas, físicas e organizacionais adequadas para impedir o acesso ou uso não autorizado.

### NA PRÁTICA

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

**Resposta** O Departamento de Compras do Grupo deve estar envolvido quando o valor do produto/serviço exceder o valor autorizado em seu país. Deve haver licitações, exceto para pequenos valores.

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

**Resposta** Os dados pessoais são protegidos. Consulte o Departamento de Compliance antes de compartilhar qualquer informação.

**O seu fornecedor oferece preços muito baixos, mas você não se sente bem com as condições de trabalho dos colaboradores dele. O que fazer?**

**Resposta** A reputação e a responsabilidade legal da Coface podem ser afetadas por fornecedores que não respeitam as leis trabalhistas. Comunique suas preocupações à gerência.



## MERCADOS

### Informações privilegiadas

**Lembre-se:** manter a confidencialidade das informações da Coface; não comprar/vender ações da Coface ou de nenhuma empresa, direta ou indiretamente, se você souber informações privilegiadas.

#### O que saber

- As informações privilegiadas são informações não públicas de natureza precisa que, se divulgadas, poderiam razoavelmente se esperar que afetassem o preço de um seguro ou influenciar sua decisão de comprar, vender ou manter um título.
- O uso de informações não públicas de natureza precisa para seu benefício financeiro ou de outra natureza ou a transmissão dessas informações a outros pode constituir uma violação da política da Coface e violar a lei.
- Informações privilegiadas podem ser informações sobre a Coface ou outras empresas que você conheça no curso do seu emprego. Informações privilegiadas também podem ser conversas que se ouviram ou uma nota deixada em alguma mesa ou em uma copiadora.
- O uso ilícito de informações privilegiadas inclui comprar ou vender títulos da Coface ou de qualquer outra empresa sobre a qual você tenha informações não públicas, mas também fornecer essas «informações privilegiadas de natureza precisa» para qualquer outra pessoa que possa basear negócios financeiros nas informações já compartilhadas.

#### O que fazer

- Não comprar ou vender os títulos de nenhuma empresa, incluindo a Coface, diretamente ou por meio de membros da família ou outras pessoas ou entidades, enquanto você tem conhecimento de informações privilegiadas sobre a empresa (ao que se chama «informações privilegiadas») e especialmente 30 dias antes de os resultados financeiros anuais, semestrais e trimestrais da empresa serem anunciados.
- Não recomendar ou sugerir que ninguém compre ou venda os títulos de nenhuma empresa, inclusive da Coface, enquanto você possuir informações privilegiadas sobre a empresa. (A isto se chama «concessão de informações privilegiadas»).
- Mantenha a confidencialidade das informações da Coface e não transmita 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 períodos não comerciais, limpeza prévia de negócios pessoais...) se a natureza das atividades da sua empresa ou sua posição nos assuntos do negócio exigir que se cumpram tais regras.
- Notificar, dentro de 3 dias úteis, a AMF (Autorité des Marchés Financiers- Autoridade de Mercados Financeiros da França, equivalente à CVM no Brasil) e a Coface a respeito de suas transações

com ações da Coface (compra, venda, etc.), quando o valor total das transações anteriores atingir o limite de 20.000 euros em um ano. Isto se aplica a pessoas com responsabilidades gerenciais e as que lhes estão intimamente associadas. (Ao adquirir as ações de outras empresas francesas, aplicam-se os mesmos limites; no entanto, para as empresas estrangeiras, certifique-se de cumprir as normas locais).

- Se surgirem dúvidas, consulte o supervisor ou o Departamento de Compliance ou se você for diretor da empresa, o presidente do conselho administrativo antes de negociar títulos ou divulgar informações da empresa.

#### Fique atento:

- Informações não públicas de natureza precisa que, se divulgadas, poderiam se esperar que afetassem o preço de seguro razoavelmente ou influenciar sua decisão de comprar, vender ou manter um título (por exemplo, anúncio de ganhos).
- Comprar ou vender um título porque você ouviu ou soube de informações no trabalho, as quais, você pensa, farão o preço subir ou descer quando anunciadas publicamente.
- Participar de atividade comercial perto do período de um anúncio significativo da empresa.
- Discutir negócios da Coface com familiares e amigos.
- Falar sobre o seu trabalho atual, sobre suas visitas de negócios para a empresa ou quem visitou o escritório.

#### NA PRÁTICA

**Durante uma reunião com um cliente, eles dizem que a empresa se fundirá com outra, o que provavelmente aumentará os valores de suas ações no mercado. Você pode comprar algumas dessas ações?**

**Resposta** Não, não se deve usar informações privilegiadas em nenhuma circunstância para obter benefícios no mercado financeiro. No exemplo, você teria obtido informações que estavam publicamente indisponíveis e, portanto, você teria tido uma vantagem injusta sobre o resto do mercado. Em muitos países, o uso de informações privilegiadas é fortemente punido e é considerado crime.

**Um dia no escritório, você ouve alguém dizendo que a Empresa X, um dos nossos maiores clientes, tem vários clientes inadimplentes, alguns dos quais não estão segurados. Isso causará algumas dificuldades financeiras e as notícias provavelmente serão anunciadas na assembleia geral da próxima semana.**

**Resposta** Você não pode usar essas informações para negociar com a Empresa X, pois estará usando informações importantes não públicas.

## Regras de mercado

**Lembre-se:** nunca entre em acordo com os concorrentes para fixar preços ou distribuir clientes, projetos ou territórios.

### O que saber

- Leis de livre concorrência de antitruste:
  - Proibir acordos ou entendimentos entre concorrentes que prejudicam a livre concorrência;
  - Regular o comportamento de empresas dominantes; e instâncias liberação para fusões,
  - Exigir análise prévia e em algumas aquisições e determinadas transações, a fim de evitar transações que reduziram substancialmente a concorrência.
- Essas leis são complexas e de alcance mundial, podendo operar de forma diferente em qualquer situação particular. Seu negócio fornece diretrizes específicas para abordar contatos com concorrentes, obter e manusear dados sobre concorrentes, participar de associações comerciais e profissionais, organização de padrões e de certificação de produtos. Além disso, muitas vezes é essencial envolver o Departamento Jurídico no início do processo de desenvolvimento de novas iniciativas comerciais, tendo em conta as muitas incertezas que surgem na aplicação dessas leis.

### O que fazer

- Cumprir todas as leis e regulamentos de concorrência cabíveis, bem como decretos, ordens e acordos com qualquer órgão regulador de concorrência sobre como os negócios serão conduzidos.
- Cumprir e compreender as políticas e os procedimentos específicos das empresas e da Coface, e, se houver dúvidas ou problemas, comunicá-los ao Departamento Jurídico.
- Não propor ou firmar acordos ou entendimentos — expressos ou implícitos, formais ou informais, escritos ou orais — com nenhum concorrente em relação a qualquer aspecto da concorrência entre a Coface e o concorrente.
- Não discutir com um concorrente ou representante do concorrente: Preços, lances, 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 clientes ou fornecedores, métodos de distribuição.
- Não propor ou celebrar acordos com ninguém (inclusive concorrentes, agentes, corretores ou clientes) sobre enviar propostas ou os termos de proposta quando houver entendimento de que se cria a proposta com outras finalidades além da de ganhar a licitação.
- Evite contatos de qualquer tipo com concorrentes que possam criar a aparência de acordos ou entendimentos inapropriados.

- Não propor ou firmar acordos ou entendimentos com clientes que restrinjam o preço ou outros termos sob os quais o cliente possa revender ou efetuar uma operação de leasing de um produto ou serviço a um terceiro
- Não propor ou firmar acordos ou entendimentos com fornecedores que restrinjam o preço ou outros termos sob os quais a Coface possa revender ou efetuar uma operação de leasing de um produto ou serviço.
- Consulte o Departamento Jurídico da empresa para ajudar a reduzir os riscos de não conformidade na avaliação de proposta de fusão, aquisição, joint venture ou qualquer outro negócio que possa levar a problemas com a lei de concorrência (há exemplos de acordos que precisam ser discutidos com o conselho em «Fique atento» abaixo).

### Fique atento:

- Arranjos de distribuição com concorrentes
- Arranjos exclusivos para a compra ou venda de produtos ou serviços.
- Preço seletivo com desconto para apenas alguns clientes.
- Pacote de serviços.
- Acordos que restrinjam as opções de um cliente no uso de um serviço da Coface.
- Acordos para adicionar um colaborador da Coface ao conselho de administração de outra entidade.

### NA PRÁTICA

**Você está trabalhando na equipe comercial da Coface e recebe uma ligação de um executivo de uma empresa concorrente. Ele diz que seria conveniente para ambos parar de «brigarem» por clientes e distribuí-los artificialmente. O que fazer?**

**Resposta** *O comportamento desleal é proibido em quase todos os países porque afeta gravemente a concorrência no mercado e a economia local. Se se receber alguma proposta de ato desleal, rejeite-a imediatamente e comunique-a ao Compliance Officer local.*

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

**Resposta** *O intercâmbio de informações confidenciais pode levar a condutas desleais e, portanto, é estritamente proibido. No exemplo, você deve rejeitar explicitamente a solicitação de informações e pedir que sua oposição seja registrada em ata.*

**Durante uma conferência, um de seus concorrentes pergunta se pode conversar com você sobre desconto sobre um produto ou serviço popular. O que fazer?**

**Resposta** *Deixe clara sua objeção a essa conversa. Retire-se da conversa imediatamente e comunique o incidente ao seu supervisor e ao Compliance Officer. Evite todas as discussões relacionadas a preços, inclusive descontos, com qualquer concorrente.*

**COFACE SA**

1, place Costes et Bellonte  
92270 Bois-Colombes  
France

[www.coface.com](http://www.coface.com)

**coface**