



CÓDIGO DE CONDUCTA



coface

MENSAJE DEL CEO	P3
NUESTROS VALORES	P4
1 DEFINICIÓN DE COMPLIANCE	P6
2 NUESTRAS RESPONSABILIDADES	P8
<ul style="list-style-type: none"> • Empleados de Coface • Responsables de Coface • Sanciones para las infracciones • Comunicar una incidencia 	
3 PRINCIPIOS DE COMPLIANCE	P14
DELITOS FINANCIEROS	P16
<ul style="list-style-type: none"> • Blanqueo de Capitales • Sanciones • Fraude • Soborno 	
PROTECCIÓN DE DATOS Y CLIENTES	P24
<ul style="list-style-type: none"> • Conducta • Confidencialidad y protección de datos • Seguridad informática • Seguridad y continuidad de la actividad 	
ÉTICA PROFESIONAL	P32
<ul style="list-style-type: none"> • Conflicto de intereses • Relación con proveedores 	
MERCADOS	P36
<ul style="list-style-type: none"> • Tráfico de influencias • Reglas del mercado 	

MENSAJE DEL CEO**Xavier DURAND**

Coface ha desarrollado con éxito su actividad comercial durante 70 años y cuenta ahora con presencia en más de 60 países. El mundo evoluciona a un ritmo vertiginoso y debemos cumplir, en los múltiples mercados en los que operamos, con las regulaciones cada vez más exigentes y con las crecientes expectativas de nuestros clientes, empleados, accionistas y del público en general.

Juntos podemos alcanzar el éxito en nuestro compromiso y en el respeto por nuestros valores: Orientación al Cliente, Experiencia, Colaboración, Coraje y Responsabilidad, y como base fundamental, Integridad.

Independientemente de nuestra actividad o puesto, no son sólo nuestras acciones, sino también nuestra conducta, lo que garantiza nuestra ejemplaridad. Sin embargo, esto no siempre es evidente en nuestras actividades internacionales, que son complejas y altamente reguladas.

Este Código de Conducta proporciona un conjunto de principios simples, pero esenciales, para orientarnos en nuestras responsabilidades cotidianas. También ofrece asesoramiento para identificar las situaciones que podrían traspasar los límites y consejos sobre cómo gestionarlas.

Es esencial que todos los empleados conozcan, comprendan y apliquen las reglas y principios de este Código. Los responsables deben garantizar su aplicación y dar el ejemplo para proteger la calidad de nuestras relaciones comerciales en todas nuestras operaciones y mercados .

Agradezco a todos vuestro compromiso y vigilancia en la protección de nuestra integridad, que es esencial para el éxito y el crecimiento sostenible de nuestro Grupo.

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



NUESTROS VALORES

Coface se compromete a operar de manera ética y responsable en todas sus actividades comerciales en todo el mundo. Nuestro Código de Conducta establece el marco que orienta los principios operativos de nuestro negocio y el comportamiento de todos lo que forman parte de Coface.

Orientación al cliente

Nuestros clientes y colaboradores son nuestra prioridad. La satisfacción del cliente es el centro de nuestro negocio. Ofrecemos productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente porque estamos conectados con el mercado, comprendemos las tendencias macroeconómicas, sabemos escuchar con atención y ser flexibles.

Así construimos y sostenemos relaciones sólidas y duraderas con nuestros clientes, brokers y socios comerciales.

Coraje & Responsabilidad

Estamos capacitados y somos responsables de nuestras decisiones, acciones y sus consecuencias. Comunicamos y explicamos de manera proactiva a nuestros clientes y colaboradores los fundamentos de nuestras decisiones comerciales y de nuestro análisis del riesgo.

Alcanzamos el equilibrio justo entre crecimiento y riesgo. Nuestros procesos de delegación e información son transparentes, nuestros procesos de estrategia y presupuesto son participativos. Adoptamos nuevas ideas y somos pioneros en la innovación en toda nuestra actividad para el mejor servicio de nuestros clientes.

Integridad

La piedra angular sobre la que se cimientan nuestros valores corporativos es la integridad. En todas las entidades de Coface respetamos los más altos estándares de la ética y la conducta profesional. Somos honestos, sinceros y transparentes en todas nuestras operaciones, y cumplimos estrictamente con las normas internas del Grupo y con las regulaciones de nuestra actividad en los mercados en los que operamos.

Experiencia

Perseguimos continuamente la excelencia en nuestros campos históricos de experiencia: calidad de la información y del análisis de riesgos, conocimiento profundo de nuestros mercados y sectores, estudios económicos de primera calidad... Para ello, estamos comprometidos con el fortalecimiento de nuestro liderazgo y de la gestión del personal. De esta manera nos mantenemos actualizados respecto a las tendencias de riesgo y podemos ofrecer soluciones óptimas para facilitar y desarrollar los negocios de nuestros clientes.

Colaboración

Trabajamos con un espíritu de unidad, mejorando la colaboración entre funciones, departamentos y países, informando y ayudando a nuestros compañeros en la atención a nuestros clientes y colaboradores en todo el mundo. Demostremos un alto nivel de transparencia en nuestras relaciones profesionales.

Valoramos las contribuciones de todos y celebramos nuestros éxitos. Promovemos la participación y el apoyo a través de nuestra red global de entidades y colaboradores externos para optimizar nuestra amplia experiencia y eficacia.

1

DEFINICIÓN DE COMPLIANCE



¿QUÉ ES COMPLIANCE?

El término “Compliance” hace referencia al requerimiento de actuar de acuerdo con las normas, políticas y reglas aplicables, así como con los procesos implementados por Coface para asegurar que la dirección y los empleados conocen y cumplen con las leyes, políticas y regulaciones pertinentes.



Compliance opera en dos niveles:

- Cumplimiento de las **leyes** y **reglamentos** que rigen en el sector del seguro, así como al resto de las actividades de Coface, tanto en el ámbito global como en las jurisdicciones específicas.
- Cumplimiento de las **políticas y controles internos de Coface**, implementados para cumplir con las leyes y reglamentos.

2

**NUESTRAS
RESPONSABILIDADES**



LAS RESPONSABILIDADES DE LOS EMPLEADOS DE COFACE

Todos los empleados deben colaborar con la política de Compliance de Coface conociendo la normativa, adoptando su compromiso con la integridad y actuando para asegurar su cumplimiento y evitar sanciones.

Conocer

las políticas de Coface para cumplir con las leyes y reglamentos

- Adquirir un conocimiento básico de los requisitos normativos detallados en el Código de Conducta.
- Seguir las políticas y procedimientos locales.
- Conocer los detalles de las políticas relevantes que afectan a tu puesto y al país en que trabajas.
- Consultar en Cofagroup y en la intranet las políticas completas y actualizadas del Grupo.
- Formular tus preguntas sobre las políticas de Compliance a tu responsable, asesor legal de la empresa o al Compliance Officer.

Informar

sobre cualquier incidente o inquietud sobre Compliance

- Informar diligentemente de tus inquietudes sobre potenciales violaciones de cualquier política.
- Conocer los diferentes canales para plantear tus inquietudes: Ombudsperson, responsable, Coface Compliance Officer, abogado de Coface, auditor de Coface u otro recurso de compliance.
- Si tus inquietudes no se han resuelto, no te rindas! Elévalas a través de otro canal de Coface.
- Cooperar en investigaciones relacionadas con la integridad.

Actuar

para prevenir los problemas de Compliance si procede

- Estar informado y cumplir con las políticas de Coface que competen a tu puesto.
- Conocer los requerimientos normativos específicos del país en el que trabajas y que afectan a tu actividad.
- Tener un conocimiento básico sobre cuáles son los reguladores clave y qué requieren las prioridades normativas que afectan a tu actividad y a tu puesto.
- Informar diligentemente de cualquier alerta o posible incidencia que pueda conducir a una violación del cumplimiento de las normas.
- Tratar siempre a los responsables de Compliance de manera profesional, con cortesía y respeto.
- Asegurar la **coordinación** con expertos cuando trabajes o respondas a los requerimientos de los reguladores.

COMPROMISOS DE TODOS LOS RESPONSABLES DE COFACE

Además de sus responsabilidades como empleados, los responsables también cuentan con las siguientes funciones con el fin de construir una infraestructura para prevenir, detectar y responder a los asuntos de Compliance.

Impulso de una cultura de Compliance

- Crear una cultura de Compliance en la que los empleados conozcan sus responsabilidades y se sientan cómodos, planteando sus inquietudes y sin miedo a represalias.
- Promover una conducta ética y de cumplimiento con la ley, apoyando activamente los esfuerzos de Compliance.
- Considerar los esfuerzos en materia de Compliance a la hora de evaluar
- Asegurar que los empleados entienden que los resultados comerciales nunca son más importantes que la conducta ética y el cumplimiento de las políticas de Coface.

Detección de incidencias de Compliance

- Implementar medidas de control para detectar aumentos de los riesgos y/o violaciones de Compliance.
- Promover un sistema eficaz de ombudsperson.
- Asegurar la práctica de evaluaciones periódicas de Compliance, con la asistencia de los responsables de compliance comercial y/o los auditores internos.

Prevención de incidencias de Compliance

- Identificar los riesgos de Compliance del sector.
- Asegurar que los procesos, diseñados para gestionar las áreas de riesgo específicas, se comuniquen a todos los empleados y se implementen eficazmente.
- Asegurar que los empleados y terceros (cuando proceda) reciban formación referente a las políticas de Coface y a la ley aplicable.
- Dedicar los recursos adecuados al programa de Compliance.

Respuesta a las incidencias de Compliance

- Llevar a cabo diligentemente acciones correctivas para resolver deficiencias identificadas en materia de compliance.
- Aplicar las sanciones disciplinarias apropiadas.
- Consultar con la asesoría legal de Coface y realizar las notificaciones correspondientes a los reguladores y autoridades del orden público.

COMPROMISOS DE LOS RESPONSABLES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA:

LIDERAZGO

- Asegurar que tú y tu equipo os comprometéis a abordar la política normativa, cumplir con los requerimientos regulatorios y gestionar los riesgos regulatorios.
- Integrar los requerimientos regulatorios en los procesos operativos clave.

EVALUACIÓN

- Determinar los indicadores clave y los requerimientos regulatorios que afectan a tus operaciones comerciales a nivel global.

RECURSOS

- Asignar encargados para todas las áreas de riesgo regulatorio y asegurar su coordinación con las relaciones estatales y los especialistas en regulación corporativa correspondientes.
- Confirmar la presencia de la experiencia requerida para gestionar eficazmente las relaciones regulatorias y el compliance.

ANTICIPACIÓN

- Implementar procesos efectivos que alerten sobre los nuevos reglamentos y de las modificaciones.
- Incluir la normativa en tu evaluación del riesgo.

RELACIÓN

- Desarrollar y mantener relaciones eficientes con los reguladores en coordinación con las relaciones gubernamentales y los expertos de compliance.
- Trabajar proactivamente con los reguladores en el desarrollo de reglamentos que permitan alcanzar los objetivos de las políticas de forma eficiente y efectiva.

CONTROL

- Asegurar que las acciones correctivas recomendadas por los reguladores y los auditores internos sean supervisadas rigurosamente y ejecutadas eficientemente.

SANCIONES PARA LAS INFRACCIONES

Los empleados y responsables que incumplan las políticas de Coface están sujetos a acciones disciplinarias, incluido el despido.

Conductas ilícitas que pueden acarrear sanciones:

- Incumplir las políticas de Coface.
- Solicitar a otros que violen las políticas de Coface.
- No informar diligentemente el conocimiento o la sospecha de un incumplimiento a las políticas de Coface.
- No cooperar en las investigaciones de Coface sobre posibles violaciones a las políticas.
- Tomar represalias contra otro empleado por informar una sospecha relativa a la integridad.
- No implementar diligentemente acciones correctivas para resolver infracciones identificadas de cumplimiento con las políticas, leyes y reglamentos de Coface.



PLANTEAR UNA PREOCUPACIÓN

Si tienes una inquietud referente al cumplimiento de una política o regulación de Coface, es tu responsabilidad comunicarla.

Responsabilidad para reportar tus inquietudes sobre integridad

- Debes comunicar tus sospechas lo antes posible: cuanto más esperemos para gestionar la incidencia, más elevadas son las posibilidades de que se agrave N.
- Informar una incidencia de integridad protege a Coface, sus empleados y accionistas.
- Respeto de la confidencialidad: Tu identidad y la información que proporcionas sólo será compartida con los responsables de resolver el problema cuando sea estrictamente necesario.
- Las represalias violan la política de Coface: Coface prohíbe absolutamente las represalias contra cualquier persona por informar o colaborar en la resolución de una incidencia de integridad. La represalia es sancionable y puede ser causa de despido.

Qué sucede cuando se comunica una incidencia sobre integridad

Las dudas respecto al cumplimiento de las políticas de Coface serán investigadas siguiendo el siguiente proceso:

1. Se designará un equipo de investigación especializado con los conocimientos y la objetividad adecuados.
2. Este realizará una investigación y determinará los hechos mediante entrevistas y/o análisis de documentos.

3. Si fuera necesario, el equipo recomendará acciones correctivas a los responsables pertinentes.
4. La persona que informa sobre el incidente recibirá información sobre el proceso de la investigación.

Cómo reportar una incidencia de integridad

- Puedes comunicar una incidencia de forma verbal o por escrito.
- Puedes hacerlo anónimamente si lo prefieres. No obstante, si te identificas, podremos proporcionarte feedback.
- Hay varios canales para informar un incidente. Utiliza el que te resulte más cómodo.

> En tu Departamento:

Generalmente, tu responsable será la persona idónea para resolverlo, pero no es tu única opción.

Otros recursos pueden ser: Compliance Officer, auditor, asesor legal o tu superior jerárquico o el Ombudsperson.

> Coface Ombudsperson:

El proceso ombudsperson permite dar voz a tus preguntas y preocupaciones sobre integridad, anónimamente si lo deseas, y recibirás una respuesta.

> Comité de Dirección:

Puedes comunicar inquietudes sobre la contabilidad, los controles internos de contabilidad o auditoría, así como otras dudas, al Comité de Dirección o al Auditor Interno.

- Si tu inquietud no se resuelve a través del canal elegido, repórtala a través de los otros canales.

3


PRINCIPIOS DE COMPLIANCE



4 PREGUNTAS QUE DEBES HACERTE

- 1 - ¿Son **legales** mis acciones?
- 2 - ¿Cómo **percibirán** los demás mi decisión?
- 3 - ¿Estoy preparado para asumir la **responsabilidad** por mi decisión?
- 4 - ¿Es compatible con el **Código de Conducta** de Coface?

4 RESPONSABILIDADES

- 1 - **Ser** honesto, sincero, transparente y justo.
 - 2 - **Cumplir** con las leyes y reglamentos aplicables.
 - 3 - **Reportar** cualquier incidencia o sospecha relativa a Compliance.
 - 4 - **Actuar** para prevenir una incidencia de Compliance cuando proceda.
- 

DELITOS FINANCIEROS

Lucha contra el blanqueo de capitales

Importante: sigue el procedimiento “Know Your Customer” (KYC) y reporta tus inquietudes si observas una actividad sospechosa.

Lo que debes saber

- Coface se adhiere plenamente a las leyes contra el blanqueo de capitales y el terrorismo en todo el mundo. Coface sólo opera con clientes reputados que participan en actividades comerciales legítimas, con fondos derivados de fuentes legítimas.
- Las personas que participan en actividades criminales tales como el terrorismo, el narcotráfico, el soborno o el fraude pueden intentar “blanquear” los beneficios de sus delitos para ocultarlos o legitimarlos.
- La mayoría de los países donde Coface opera actualmente cuentan con leyes contra el blanqueo de capitales, que prohíben las transacciones que involucren dinero procedente de actividades delictivas.
- Un delito relacionado es la utilización de fondos legítimos para financiar el terrorismo – lo que se conoce como blanqueo de capitales “inverso”.
- Todas las entidades de Coface deben implementar con la debida diligencia los procedimientos “Know Your Customer” basados y calibrados para este riesgo específico, y adoptar todas las medidas razonables para prevenir y detectar formas de pago dudosas e inaceptables.
- No detectar las relaciones y operaciones comerciales que ponen en riesgo a Coface puede dañar severamente la integridad y reputación de Coface.

Lo que debes hacer

- Cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables que prohíben el blanqueo de capitales, el apoyo y la financiación del terrorismo, y que requieren la denuncia de dinero o transacciones sospechosos.
- Entender cómo deben aplicarse estas leyes en tu negocio.
- Seguir los procedimientos “Know Your Customer” y “Know Your Intermediary”. Recoger y analizar la documentación sobre prospects, agentes, brokers y colaboradores comerciales para asegurar la legitimidad de sus actividades comerciales y del origen de sus fondos.
- Seguir las normas de la entidad respecto a las formas aceptables de pago, especialmente en efectivo. Conocer los tipos de pago asociados con el blanqueo de capitales (por ejemplo: múltiples órdenes de transferencias o cheques de viajero, o cheques a nombre de un cliente de una tercera parte desconocida).
- Si observas una señal de alarma o actividad sospechosa, informa al Compliance Officer y asegúrate de que tu incidencia está bien documentada y se resuelve diligentemente antes de proseguir con la operación.
- Conocer la aplicación de estas leyes en tu actividad.

Lo que debes vigilar

- Un cliente, agente o posible socio comercial que proporcione información insuficiente falsa o sospechosa y sea reacio a completarla, o se muestre ansioso por evitar los requerimientos de registro e información.
- Pagos por medios sin conexión identificable con el comprador, o identificados como mecanismos de lavado de dinero.
- Compradores o colaboradores que intentan pagar en efectivo.
- Reembolsos anticipados en efectivo o medios equivalentes.
- Órdenes, compras o pagos inusuales o inconsistentes con el sector o actividad del cliente.
- Estructuras comerciales inusualmente complejas, patrones de pago que no reflejen un propósito comercial real, o condiciones de pago demasiado favorables.
- Transferencias de fondos sospechosas desde o hacia países ajenos a las operaciones o al cliente.
- Operaciones en sitios identificados como paraísos fiscales o caracterizados por su actividad terrorista, el narcotráfico o el blanqueo de capitales.
- Operaciones que involucren bancos ficticios u offshore, o intermediarios financieros no bancarios.
- Operaciones estructuradas para evadir los requerimientos de registro e información (múltiples operaciones por debajo del umbral declarable).
- Solicitudes de reembolso o indemnizaciones a terceros no relacionados o cuentas desconocidas.

EN LA PRÁCTICA

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

Respuesta: *Bajo ninguna circunstancia deberías aceptar efectivo. Debes informar inmediatamente al Compliance Officer.*

Tienes dudas sobre la legalidad de las operaciones de un cliente. ¿Qué deberías hacer?

Respuesta: *Si detectas que un prospect o cliente, o sus accionistas o ejecutivos, están relacionados con conductas no éticas, actividades criminales o tienen una reputación negativa debes informar a tu Compliance Officer local.*

La capacidad económica de un cliente no es consistente con la exposición de la póliza. ¿Es un motivo de alerta?

Respuesta: *Podría serlo porque podría esconder los ingresos de actividades ilegales. Cualquier situación atípica o sospechosa debe ser considerada una alerta, y hay que notificarla al Departamento de Compliance.*

Vas a pagar una indemnización y el asegurado te pide que la deposites en otra cuenta bancaria. ¿Pagarías la indemnización en esa cuenta, dado que el asegurado te ha proporcionado los detalles?

Respuesta: *Sólo podemos pagar una indemnización en una cuenta a nombre del asegurado o de su beneficiario designado. Realizar el pago a un tercero es equivalente a blanquear capitales.*

Un cliente pagó una prima en dólares de Hong Kong, pero solicita que se le pague una indemnización en dólares americanos, sin una legítima razón. ¿Qué harías?

Respuesta: *Debes informar esta actitud sospechosa a tu Compliance Officer.*

Sanciones

Importante: nunca permitas que los fondos se entreguen a personas o lugares restringidos; sé consciente de los riesgos y respeta las normas.

Lo que debes saber

- El Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas (ONU), la Unión Europea (UE) y sus estados miembros, y la Oficina de Control de Activos Extranjeros de los Estados Unidos (OFAC) son organismos públicos reconocidos por Coface, para su política global de sanciones. Además, Coface respeta todas las leyes locales adicionales en los países en los que opera.
- Coface prohíbe a los empleados entablar relaciones comerciales con Entidades Restringidas por las sanciones de la ONU, la UE u OFAC (negociación directa con cualquier cliente, proveedor, distribuidor, contraparte, agente o empleado que pueda ser una Persona Restringida).
- Coface prohíbe a los empleados negociar con Personas Restringidas a terceros (negociación indirecta).

Lo que debes hacer

- Respetar los reglamentos relevantes en todos los países en los que operas y todos los procedimientos de tu propio negocio relacionados con operaciones subyacentes de importación/exportación de bienes, servicios tecnológicos o transacciones financieras.
- Proporcionar a tu responsable toda la información relevante para asegurar declaraciones completas y precisas. Asegurar que Coface o sus agentes proporcionen información completa y precisa a las autoridades gubernamentales.
- Comprobar que todas tus operaciones cumplen con las leyes aplicables de restricción de operaciones con ciertos países y personas sancionados y para ciertos fines prohibidos.
- Contrastar todos tus socios comerciales, proveedores y partes relacionadas con tus operaciones internacionales en las listas negras proporcionadas. Seguir los procedimientos “Know Your Customer”, “Know Your Intermediary” y “Know Your Supplier”.
- No cooperar en ninguna práctica comercial restrictiva, prohibida o penalizada por las Leyes y Políticas de Coface o por las leyes locales aplicables.
- Consultar con tu responsable si una operación implica un conflicto entre las Políticas de Coface y la ley local aplicable (ej. leyes adoptadas por Canadá, México y los miembros de la Unión Europea que bloquean ciertas restricciones de Estados Unidos).



Lo que debes vigilar

- Cualquier hecho que sugiera que tu cliente podría estar intentando evadir la ley.
- Respuestas evasivas, reacias o insatisfactorias por parte de un cliente a preguntas sobre la transacción subyacente, en cuanto a su uso final, usuario final, fecha o lugar de entrega.
- Participación con entidades o actividades potencialmente relacionadas con desarrollo de armas biológicas, químicas o nucleares, o misiles balísticos.
- Operaciones que afectan a países embargados, un ciudadano o representante de un país embargado o un individuo o entidad sujeto a una sanción gubernamental.
- Pólizas con información incompleta sobre la operación subyacente (ej. los precios no reflejan el valor total, descripción incompleta de los bienes, país de origen no identificado correctamente).

EN LA PRÁCTICA

La Empresa A, registrada en las Islas Vírgenes, ofrece servicios de envío globales. En una revisión KYC descubres que uno de sus barcos participó en el escándalo iraquí «petróleo a cambio de alimentos» ¿Qué harías?

Respuesta: *Debes informar inmediatamente a tu Compliance Officer.*

Fraudes

Importante: detectar inconsistencias, seguir los procedimientos de control, KYC y separación de funciones; reportar los casos sospechosos.

Lo que debes saber

- La responsabilidad por la prevención, identificación e informe de los fraudes es, a la vez, una responsabilidad corporativa e individual.
- Se requiere a Coface y sus empleados que actúen con diligencia y reporten las incidencias inmediatamente. Cuando los empleados, actuando de buena fe, hayan reportado un incidente sospechoso o fraudulento sin demora, es probable que no se llegue a un procedimiento legal.
- Coface está sujeta a todas las disposiciones del Código de Seguros y del Código Monetario y Financiero y de los requisitos legales y reglamentarios locales (para todas las líneas de negocio), incluida la implementación de sistemas de vigilancia y control de riesgos.
- Coface y sus empleados no pueden acogerse a la confidencialidad en materia de fraude.
- El incumplimiento de los requerimientos legales puede considerarse un delito y puede tener graves consecuencias.

Lo que debes hacer

- Seguir los procedimientos “Know Your Customer”, “Know Your Intermediary” y “Know Your Supplier”.
- Conocer los fines comerciales de los productos y servicios de Coface
- Respetar la separación de funciones.
- Proteger los activos de Coface de robo o malversación.
- Reunir la mayor cantidad de información posible.
- Informar los casos sospechosos de fraude al responsable o Compliance Officer.

Lo que debes vigilar

- Un asegurado que contrata o incrementa su seguro inmediatamente antes de presentar un siniestro.
- Solicitudes muy urgentes, pedidos realizados sin negociar los precios.
- Varias solicitudes en un corto período de tiempo.
- Numerosas e insistentes llamadas telefónicas del comprador o envío espontáneo de información por parte del cliente.
- Figura un solo teléfono móvil en el pedido y/o cuentas de correo electrónico como Yahoo, Gmail y Hotmail.
- Los productos comercializados no se corresponden con la actividad del asegurado o el comprador.
- La dirección de facturación y entrega es distinta y no está confirmada en nuestra información.
- Recibos inusuales.
- Empresas fantasma: en este escenario las pólizas se emiten y se aceptan las primas por los asegurados, pero la empresa que suscribe la póliza no es legítima o no existe.

EN LA PRÁCTICA

Una empresa de nueva creación solicita un límite de crédito de varios millones sobre una empresa reconocida. Aunque el pedido supera en varias veces la facturación del prospect, el contacto es muy impreciso en los detalles y se muestra imperturbable cuando las verificaciones de Coface confirman que el pedido es falso. Excluido el límite de crédito, ¿firmarías una póliza con este prospect?

Respuesta: *Si bien es difícil saber si el prospect es víctima o autor, este ha demostrado que no realiza los controles básicos o que su palabra no es fiable. Una póliza de Coface se puede utilizar como un “sello de respetabilidad” para cometer fraude o para el blanqueo de capitales.*

Las empresas A y B se establecieron hace dos años, la empresa A ha sido cliente de Coface desde su creación. El mes pasado la empresa A solicitó un significativo aumento de su cobertura para la empresa B, que se concede en base a la historia previa de pago y crédito. 3 meses después, la empresa A informa a Coface que la empresa B no ha pagado y ha declarado la quiebra. La empresa A presenta un siniestro que incluye todos los documentos tales como facturas, albaranes, certificado de garantía e inspección, albarán de entrega, etc., demostrando fehacientemente que los bienes fueron enviados según los términos y condiciones del contrato.

Respuesta: *El Servicio de Indemnización debería realizar una investigación más exhaustiva porque puede tratarse de un fraude al seguro, ya que la Empresa A podría exportar bienes falsos desde un país donde los procedimientos de envío no se respetan y el vendedor podría crear documentos de entrega falsos, cuando en realidad no se ha enviado ninguna mercancía o se ha enviado mercancía falsa.*



Soborno

Importante: no ofrezcas ni aceptes sobornos, vigila a tus clientes, brokers, proveedores y cualquier otra parte y reporta cualquier actividad sospechosa.

Lo que debes saber

- Coface tiene tolerancia cero con el soborno.
- El soborno es el ofrecimiento, promesa o entrega (soborno activo) o la solicitud, requerimiento o recepción (soborno pasivo) de un beneficio indebido de una persona para que lleve a cabo o no una acción en el desempeño de sus tareas profesionales.
- El beneficiario puede ser tanto un funcionario público como un empleado del sector privado. Puede incluso ser un familiar cercano de dicha persona (un miembro de su familia) o una entidad asociada, como una fundación o una sociedad fantasma.
- Un beneficio indebido puede ser dinero o equivalente, pero también cualquier cosa de valor, tales como bienes, servicios, obsequios, viajes, espectáculos, atenciones, un ascenso o distinción, la concesión de un contrato o un permiso oficial o una decisión administrativa.
- El beneficio indebido puede ser directo (ej, soborno, comisión, gratificaciones, regalos o beneficios lujosos, sobrefacturación) o indirecto (ej. donaciones a partidos políticos, beneficencia y patrocinio, propuestas laborales).
- El uso de influencia (trafico de influencias), real o potencial, de una persona pública debe incluirse en el ámbito del soborno.

Lo que debes hacer

- En caso de duda, solicitar la ayuda de tu Compliance Officer.
- Nunca dar o recibir pagos monetarios bajo ninguna forma (efectivo, cheque, transferencia bancaria, cheques regalo, vales) a o de un cliente, proveedor, mediador o tercero.
- Nunca dar o recibir regalos o beneficios a/de un funcionario público, salvo consentimiento escrito del Compliance Officer.
- Informar y consultar a tu Compliance Officer si recibes un regalo o beneficio:
 - > Igual o superior a 200 euros.
 - > Por un valor cumulativo de 500 euros o más en un período de 3 meses.
- Los obsequios autorizados deben ser enviados exclusivamente a las direcciones profesionales.
- Antes de dar un obsequio, participar de una actividad recreativa con un cliente o reembolsar los gastos de viaje de un cliente, asegúrate de conocer y respetar los requerimientos legales aplicables, la política de obsequios y el código contra el soborno de Coface y las propias normas del cliente.
- Si estás autorizado, asegúrate de registrar correctamente los gastos para reflejar la naturaleza de las transacciones.
- Tener cuidado de no crear la apariencia de una cortesía comercial indebida.
- Nunca realizar pagos de facilitación. Los pagos de facilitación son beneficios concedidos a cambio de facilitar un servicio administrativo de rutina que el pagador ya tiene derecho legal a recibir.

Lo que debes vigilar

- Nunca hacer contribuciones políticas en nombre de Coface. Sólo puedes contratar un lobista si este admite públicamente que representa a Coface.
- Puedes donar a la caridad pero debes asegurarte de que el fin de la entidad receptora no es el encubrimiento del soborno.
- La entrega o recepción de cualquier obsequio u objeto por valor igual o superior a 200€, normalmente en forma de un artículo de publicidad.
- Una invitación gratuita o por un precio significativamente reducido a un evento cultural, artístico o deportivo o a un viaje de negocios o placer por valor igual o superior a de 200€.
- Toda solicitud de pago en efectivo realizada de forma urgente y anormal mediante una empresa “fantasma”.
- Toda solicitud de provisión de fondos para el pago de grandes gastos en beneficio de un tercero, realizada de forma urgente y anormal.
- Un importe de comisiones inusualmente elevado o pagado de manera atípica (ej. cuenta o jurisdicción separada).
- Sobrefacturación significativa en el contrato sin motivo razonable.
- Reducción significativa de las comisiones, primas o en el precio solicitado por el cliente sin motivo razonable.
- Reducción significativa en el precio pagado a un proveedor o intermediario sin motivo razonable.
- Reuniones informales con empresas privadas y públicas para negociar una contratación pública.
- Toda solicitud de pagos de facilitación.

EN LA PRÁCTICA

Un comercial invita a un Corredor a comer varias veces al mes en un restaurante relativamente caro, pagando siempre él la cuenta. En agradecimiento, el Corredor favorece a Coface por sobre el resto de las aseguradoras y nos envía un gran número de cuestionarios de seguro de crédito. ¿Esto es soborno?

Respuesta: Aunque el networking y el cuidado de las relaciones es parte del trabajo de un comercial, el gasto y el entretenimiento deberían ser razonables y proporcionados. Si el importe gastado en el entretenimiento de una sola persona es desproporcionado respecto a lo que se gasta en el resto de los Corredores, podría considerarse como soborno.

Un proveedor te invita a la final de un importante evento deportivo, corriendo con todos los gastos del viaje. Paralelamente, te solicita una comisión inusualmente alta por la operación que estás negociando actualmente.

Respuesta: Este importe hipotético parece ser considerablemente superior al máximo de 200 euros. Esta invitación por parte de un proveedor no parece cumplir con los requisitos de razonabilidad y formalidad que garantizan el desarrollo, el mantenimiento y la evolución de las buenas relaciones entre socios comerciales. La recomendación es declinar la invitación.

Para incrementar tus oportunidades de obtener una licencia para desempeñar la actividad del seguro de crédito en su país, la autoridad local del seguro te recomienda enérgicamente que recurras a un consultor local específico.

Respuesta: El consultor local puede contar con la pericia y los conocimientos necesarios para mejorar tus oportunidades de obtener con éxito tu licencia, pero podría también exponer a Coface a la participación en un ardid de soborno entre funcionarios públicos, lo que representa un crimen. Debes recurrir al Departamento Legal del Grupo, asegurarte de que la gestión llevada a cabo es real y que se conserva la evidencia de la misma.

PROTECCIÓN DE CLIENTES Y DATOS

Conducta

Importante: no vendas productos inapropiados a los clientes, ni realices actividades sin su orden. No omitas información que corresponde legalmente a los clientes.

Lo que debes saber

- El riesgo de conducta comercial es “el que deriva de que las aseguradoras y/o mediadoras lleven a cabo su actividad de un modo que no garantiza un tratamiento adecuado de sus clientes”.
- La totalidad del ciclo de vida del producto está sujeto a diferentes cuestiones de conducta: nuevos productos, ventas, indemnizaciones, atención al cliente, etc.

Lo que debes hacer

- Incluir consideraciones acerca del riesgo de conducta en el desarrollo de los nuevos productos.
- Garantizar que los procesos de integración de los clientes cumplen todas las normativas.
- Vigilar la idoneidad de los productos en todas las etapas de la relación con el cliente.
- Educar a los empleados en materia de idoneidad de los productos.
- Integrar las consideraciones sobre el riesgo de conducta en los programas de incentivos de venta.
- Informar al cliente con la mayor antelación posible sobre las decisiones de suspender o reducir sustancialmente la cobertura de su seguro de crédito sobre una entidad específica.
- Proporcionar explicaciones a las empresas cuando se modifique o cancele una cobertura.
- Ofrecer a los asegurados información relevante actualizada sobre la cobertura de sus compradores, tal como los cambios significativos en la solvencia o la evolución del rating de sus deudores.

EN LA PRÁCTICA

Tienes un plazo muy ajustado para lanzar un nuevo producto. Puedes ganar tiempo obviando la evaluación con el Comité de producto y con el Departamento de Compliance, ya que se puede hacer tras el lanzamiento del producto. ¿Qué harías?

Respuesta: *El comité de producto debe participar y los requerimientos legales deben revisarse antes del lanzamiento del producto.*

Lo que debes vigilar

- Productos que no representan una relación calidad-precio adecuada.
- Procesos de venta que derivan en resultados ineficientes para los clientes.
- Medidas de recompensa claramente no articuladas sólidamente en el marco de la remuneración de los equipos de ventas.
- Mediadores y brokers con un pobre historial de cumplimiento y que no están familiarizados con los valores y estrategias de Coface.
- Procesos de gestión de siniestros demasiado complejos.
- Altos niveles de insatisfacción de los clientes respecto a los procesos de resolución de los siniestros.
- Intentos de disminuir los costes de los siniestros acumulados mediante la no resolución o el retraso de la resolución de siniestros legítimos.
- Explicaciones insuficientes de los motivos de un rechazo.
- Obstáculos a la hora de presentar una reclamación, ej. procesos de reclamación extremadamente complicados.



Confidencialidad y protección de datos

Importante: respetar los derechos de confidencialidad

Lo que debes saber

- La mayoría de los países en los que opera Coface tienen leyes estrictas acerca de la recopilación y uso de los datos personales de los consumidores (nombres, información de contacto particular y profesional y otros datos).
- Además, muchos países regulan los datos personales de los representantes de las empresas en las operaciones interempresariales. Algunos regulan incluso la confidencialidad de la información relativa a las empresas.
- Coface garantiza el manejo responsable de los datos personales y el cumplimiento de las leyes aplicables sobre confidencialidad.

Lo que debes hacer

- Conocer y cumplir con las siguientes pautas que conciernen a los datos personales:
 1. Leyes y reglamentos de la jurisdicción en la que los datos son recogidos, procesados o utilizados.
 2. Políticas de privacidad de Coface y tu entidad local.
 3. Toda obligación contractual aplicable.
- Recopilar, procesar y utilizar los datos personales sólo para fines comerciales legítimos.
- Cuando sea posible o necesario, en lugar de los datos personales, utilizar datos “anónimos” (no identificables) o “agregados” (resumidos para impedir su identificación individual).
- Limitar el acceso a los datos personales sólo a los individuos que lo necesitan por fines comerciales legítimos.
- Ser cuidadosos para prevenir el acceso no autorizado o la pérdida o destrucción accidental de los datos personales durante su procesamiento.
- Informar inmediatamente en caso de violación de esta política o si la seguridad de cualquier sistema o dispositivo que contenga datos personales se ha visto comprometida. Notifica a tu responsable o al responsable de protección de datos.
- No acceder a la información de un cliente en tu portátil en espacios públicos, incluido el transporte público.

Lo que debes vigilar

- Prácticas inadecuadas de acceso o control de seguridad de los datos personales tales como distribución a más personas de las necesarias, o dejar originales de los datos personales en impresoras, fotocopadoras o faxes, a la vista de todos.
- Compartir datos personales con terceros no vinculados, como vendedores o proveedores, que carecen de la seguridad o restricciones adecuadas.
- Transferencias de datos personales entre países, sin tener en cuenta los requerimientos legales aplicables.

EN LA PRÁCTICA

Has firmado un Acuerdo de Confidencialidad para obtener informes financieros, ¿es correcto compartir esta información financiera con el asegurado?

Respuesta: *No, bajo ninguna circunstancia debes divulgar esta información, los estados financieros siempre se consideran confidenciales.*

Necesitas hacer ciertos trabajos desde tu casa que requieren información de un cliente. ¿Puedes enviar la información del cliente a tu email personal para continuar trabajando desde tu domicilio?

Respuesta: *No, la información de los clientes es para uso interno exclusivamente y nunca se deben utilizar las cuentas de correo electrónico personal para transmitir información confidencial.*

Vas a contratar los servicios de una empresa externa de IT que te proporcionará ciertos servicios esenciales para tus operaciones locales. Para esto, esta empresa externa necesitará acceder a las bases de datos internas, que pueden contener información sobre tus clientes. ¿Qué harías?

Respuesta: *Deberías evitar en la medida de lo posible compartir información de tus clientes con terceros. En caso de que sea absolutamente necesario que accedan a nuestras bases de datos, debes garantizar que el contrato con la empresa externa cuenta con las cláusulas de confidencialidad adecuadas. Estas deben cumplir con los estándares del Grupo en materia de Protección de datos. En cualquier caso, el contrato deberá ser revisado por tu Departamento Legal/Compliance.*

Te reúnes con un cliente y estás seguro de que algo no está bien, y crees que el Director Financiero oculta algo o está involucrado en actividades sospechosas. Cuando redactas el informe, no mencionas el nombre del Director Financiero para evitar problemas de protección de datos. ¿Puede dicha persona exigir el acceso a lo que has escrito de él en el informe?

Respuesta: *La protección de datos ampara a directores, empleados y a cualquier persona identificable. Si mencionas el cargo de una persona aunque no menciones su nombre, esta persona podrá ser identificada y estará amparada por la protección de datos.*



Seguridad informática

Importante: proteger la información, las redes y los dispositivos informáticos de Coface de los ciber riesgos.

Lo que debes saber

- Como usuario, eres la última línea de defensa.
- Internet es una red hostil.
- Los dispositivos USB no encriptados pueden infectar nuestros dispositivos.

Lo que debes hacer

- No intentar deshabilitar las medidas de seguridad y seguir las instrucciones.
- Ser cauteloso con los emails que recibes. No abras archivos adjuntos ni sigas enlaces sospechosos.
- Nunca divulgar las contraseñas, seguir las normativas en materia de complejidad y renovación de las contraseñas.
- Proteger tus documentos y archivos, llevar a cabo copias de forma regular utilizando los servidores de Coface disponibles.
- Ser cuidadoso cuando accedas a los sitios web; asegúrate de que son auténticos.
- Utiliza sólo memorias USB proporcionadas por Coface.

Lo que debes vigilar

- Mensajes o comportamientos sospechosos en tu puesto de trabajo.
- Remitentes, asuntos o contenidos inusuales.
- Solicitudes para divulgar tus datos de acceso.
- Solicitudes para almacenar o compartir tus datos utilizando herramientas no seguras.
- Dispositivos USB no seguros.

EN LA PRÁCTICA

Un compañero te envía un email con un enlace. Notas que no está escrito en su estilo habitual, pero abres el enlace porque conoces bien a tu compañero. ¿Estás haciendo lo correcto?

Respuesta: *No deberías abrir un enlace en un email si dudas de la identidad del remitente.. Abriendo el enlace podrías permitir que el remitente introduzca un virus en la red.*

Tu responsable está muy ocupado y te pide que entres en una aplicación o herramienta utilizando su contraseña para acceder a unos informes. ¿Qué haces?

Respuesta: *Los datos de acceso no se deben compartir, son personales e intransferibles.*

Recibes una llamada de una empresa que te propone una nueva herramienta que podría ser de gran ayuda en tu trabajo. Te solicitan información muy específica sobre tu ordenador y las aplicaciones que utilizas. ¿Que harías?

Respuesta: *La ingeniería social es una forma de manipulación para obtener información. Nunca reveles información por teléfono.*



Seguridad y continuidad comercial

Importante: garantizar la seguridad de los empleados, las instalaciones, la información, los activos informáticos y la continuidad de la actividad.

Lo que debes saber

- Todas las entidades comerciales de Coface implementan planes rigurosos y exhaustivos para gestionar la seguridad y las crisis, con el fin de proteger la seguridad de los empleados, el lugar de trabajo, la información y el negocio/ actividad comercial.
- Los planes para la seguridad y la gestión de las crisis de Coface incluyen medidas para prevenir el terrorismo y otros actos criminales, que protegen a los empleados, las instalaciones, la información, la estructura informática, la continuidad de la actividad comercial y la gestión de una crisis.

Lo que debes hacer

- Participar en los planes y los simulacros de emergencia de tu entidad.
- Cumplir las normas de entrada y salida de las instalaciones de Coface, incluyendo el uso de la identificación adecuada.
- Proteger el acceso a las instalaciones de Coface de las personas no autorizadas.
- Proteger los activos de Coface del robo o la malversación.
- Crear y mantener un ambiente laboral seguro identificando e informando los signos de violencia en el lugar de trabajo.
- Realizar los controles de antecedentes adecuados en las nuevas incorporaciones y proveedores, siempre que la ley lo permita.
- Verificar a todos los clientes, proveedores, agentes y vendedores en las listas negras pertinentes.
- Informar cualquier aparente violación de la seguridad a tu responsable, al ombudsperson de Coface o al responsable de servicios generales.

Lo que debes vigilar

- Individuos sin la identificación adecuada en las instalaciones de Coface.
- Dispositivos informáticos inseguros, tales como portátiles, servidores, etc.
- Protección insuficiente contra los materiales peligrosos.
- Seguridad insuficiente en las áreas sólo accesibles a personal autorizado.
- Quejas de los empleados, clientes o vecinos en materia de seguridad.
- Acceso no autorizado a las instalaciones.
- Entablar relaciones comerciales con un cliente, proveedor o tercera parte sin la suficiente investigación de sus antecedentes.

EN LA PRÁCTICA

Un desconocido se presenta en la oficina y dice que le han llamado para solventar una incidencia informática, para lo que debe acceder al cuarto de los servidores. ¿Le permites entrar?

Respuesta: *Jamás permitas el acceso de ninguna persona a los sistemas, a menos de que tu departamento de IT te notifique formalmente de la situación y autorice el acceso de dicha persona.*

Un compañero se presenta en la entrada del edificio y te pide que le dejes entrar con tu tarjeta de acceso. Qué harías?

Respuesta: *Dirige a tu compañero al equipo de seguridad o a RRHH para que le proporcionen una nueva tarjeta de acceso.*



ÉTICA PROFESIONAL

Conflicto de intereses

Importante: reporta las actividades, intereses o relaciones que pudieran estar en conflicto con tus responsabilidades en Coface; no utilices ni malgastes los recursos de Coface para tu beneficio personal.

Lo que debes saber

- Ninguna actividad que realices, tanto en el trabajo como en tu tiempo libre, debería estar en conflicto con tus responsabilidades en Coface. Ninguna actividad dentro o fuera de Coface debería dañar la reputación o el buen nombre de Coface.
- El mal uso de los recursos o de las influencias también está prohibido.
- Reflexionar sobre la apariencia de tus acciones y evitar la percepción de un conflicto de intereses. Aún cuando no haya mala intención, la existencia de un conflicto puede tener efectos negativos.

Lo que debes hacer

- Informar por escrito a tu responsable o Compliance Officer todas aquellas actividades externas que pudieran representar:
 - a) un conflicto, o
 - b) la apariencia de un conflicto.
- Usar tu buen juicio en todas tus relaciones personales y laborales ajenas a tu trabajo en Coface.
- Evitar acciones o relaciones que puedan causar un conflicto potencial o la apariencia de un conflicto con tu trabajo o los intereses de Coface.
- No hacer mal uso de los recursos, propiedad intelectual, tiempo o instalaciones de Coface para beneficio personal — esto incluye el equipamiento de la oficina, e-mail y aplicaciones informáticas.
- No utilizar para tu beneficio ninguna oportunidad de interés potencial para Coface obtenida mediante el uso de la posición, información o propiedad de Coface.
- Obtener la aprobación de Coface antes de aceptar un puesto directivo en otra empresa mientras estás empleado por Coface, especialmente si dicha empresa tiene relación con Coface o puede aspirar a un apoyo financiero o de otra índole por parte de Coface.

Lo que debes vigilar

- Intereses financieros en una empresa cuando pudieras afectar personalmente la actividad de Coface con dicha empresa (un cliente, proveedor o inversor).
- Trabajos a tiempo parcial utilizando las horas, el equipamiento o los materiales de Coface.
- Regalos que tengan más que un valor nominal por parte de proveedores, clientes o la competencia, sobre todo si tomas decisiones (en nombre de Coface) que les involucren.
- Descuentos u otros beneficios de proveedores, proveedores de servicios o clientes que el público o el

- resto de tus compañeros no reciben.
- Otorgar contratos a empresas proveedoras que pertenecen o están gestionadas por familiares o amigos.
 - Hacer mal uso de los recursos, tu posición o influencia en Coface para promover o apoyar una actividad externa.
 - Contratar, promover o supervisar directamente a un familiar o amigo.
 - Relaciones personales que puedan estar en conflicto con tus responsabilidades en Coface o comprometer los intereses de la compañía.

EN LA PRÁCTICA

Eres un Commercial Underwriter y una de las empresas que debes cotizar está presidida por un amigo muy cercano. ¿La cotizarías?

Respuesta: *No. Debes informar a tu Compliance Officer que designará a otro miembro del equipo para el análisis.*

Eres un Responsable de Grandes Cuentas en Coface y un amigo/familiar muy cercano ha comenzado a trabajar en una correduría que trabaja estrechamente con Coface. Este amigo participa activamente en el negocio del seguro de crédito. ¿Cómo procedes?

Respuesta: *Un conflicto de intereses no es algo malo per se, pero debe ser reportado. Por ejemplo, deberías reportar esta relación a tu Compliance Officer y él analizará las medidas que deben tomarse para evitar cualquier conflicto de intereses. Tú deberías evitar cualquier situación / decisión que suponga un conflicto de intereses.*

Has entablado una relación con un ex empleado de Coface que trabaja ahora para la competencia, y que te solicita información sobre clientes, tarificación y riesgos. ¿Qué harías?

Respuesta: *Compartir información con la competencia puede ser un delito en tu país y puede considerarse una conducta colusiva. Por lo tanto, nunca deberías compartir información con amigos/familiares que trabajen para la competencia. Es más, deberías reportar esta relación al Compliance Officer.*

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

Respuesta: *Debes rechazar respetuosamente el obsequio. Un obsequio de esas características puede afectar tu objetividad a la hora de tomar decisiones. Además, deberías reportar cualquier regalo desmedido o demasiado costoso (superior a 200€) al Compliance Officer.*

Trabajas en el Departamento de Riesgos y un día tu tío te pide un favor. Le gustaría adquirir un seguro con Coface pero cree que su empresa probablemente no obtenga la evaluación (el rating) que desea y aún así, la prima sería muy elevada. Quiere que le “asesores” acerca de cómo completar el formulario y preparar la documentación para que pueda obtener la evaluación deseada con la prima más baja posible. ¿Qué harías?

Respuesta: *Existe un conflicto de intereses y deberías delegar el caso a otro miembro del equipo. Mientras tanto, no debes proporcionarle ninguna ayuda, ya que no es ético aunque no implique ninguna compensación.*

Relaciones con proveedores

Importante: asegurar que Coface opera sólo con proveedores que cumplen con los requerimientos legales locales aplicables y con las directrices de Coface en lo que respecta al crimen financiero, la protección de datos y clientes, y en materia laboral, medioambiental, sanitaria y de seguridad.

Lo que debes saber

- Las relaciones de Coface con sus proveedores se basan en prácticas legales, eficientes y justas.
- Coface exige que sus proveedores cumplan con la normativa aplicable al crimen financiero, la protección de datos y clientes, las condiciones laborales, la salud y la seguridad.
- Seguir las directrices de Coface contribuye a garantizar que nuestras relaciones con los proveedores no dañen la reputación de Coface.

Lo que debes hacer

- Cumplir con la normativa y las leyes aplicables a las relaciones con los proveedores.
- Trabajar sólo con proveedores que cumplan la normativa aplicable al crimen financiero, la protección de datos y clientes, las condiciones laborales, la salud y la seguridad.
- Seguir los procedimientos establecidos en la política de contratación de Coface.
- Ofrecer a los proveedores oportunidades competitivas de trabajar con Coface mediante licitaciones abiertas y competitivas.
- Proteger la información confidencial y propiedad de Coface y toda información proporcionada por un proveedor mediante un acuerdo de confidencialidad.
- Proteger los “datos personales” obtenidos por los principios de Privacidad y Protección de Datos de los proveedores.

Lo que debes vigilar

- La elección de proveedores que no se realice mediante licitación abierta.
- Potenciales conflictos de interés en la selección de los proveedores, tales como la aceptación de obsequios o artículos inadecuados o costosos.
- Ofrecer contratos a proveedores gestionados por o propiedad de un familiar o amigo cercano.
- Proveedores que no respeten la normativa aplicable al crimen financiero, la protección de datos y clientes, las condiciones laborales, la salud y la seguridad.
- Confiar “datos personales” o información confidencial a proveedores sin comprobar que cuentan con las medidas técnicas, físicas y organizativas adecuadas para prevenir el acceso o el uso no autorizado de los mismos.

EN LA PRÁCTICA

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

Respuesta: *Si el valor del producto/servicio supera el importe autorizado en tu país, debes consultar al Departamento de Contratación del Grupo. Deben llevarse a cabo licitaciones competitivas, excepto para los importes pequeños.*

Un proveedor te solicita los datos de RRHH de los empleados que utilizarán sus servicios. ¿Le proporcionas esta información?

Respuesta: *Los datos personales están protegidos. Deberías consultar al Compliance Officer antes de compartir cualquier información.*

Tu proveedor ofrece precios muy bajos, pero no estás de acuerdo con las condiciones laborales de sus trabajadores. ¿Cómo procedes?

Respuesta: *Los proveedores que no respetan las leyes laborales pueden afectar la reputación y la responsabilidad legal de Coface. Deberías informar a tu responsable.*



MERCADOS

Tráfico de influencias

Importante: mantener la confidencialidad de la información de Coface; no compres/vendas acciones de ninguna empresa, directa o indirectamente, si conoces información privilegiada de dicha empresa.

Lo que debes saber

- La información privilegiada es información no pública de naturaleza concreta que, de ser revelada, podría afectar razonablemente el precio de un valor o influiría en tu decisión de comprar, vender o mantener un valor.
- El uso de información no pública de carácter concreto para tu beneficio financiero u otro beneficio personal o la transmisión de esta información a terceros puede constituir una violación de la política de Coface y de la ley.
- La información privilegiada puede ser información sobre Coface u otras empresas que puedes conocer en el desempeño de tu trabajo. También puede referirse a una conversación que has oído o a un documento encontrado en un escritorio o en una fotocopidora.
- El uso ilícito de información privilegiada incluye la compra o venta de valores de Coface o de cualquier otra empresa sobre la cual tienes información no pública, pero también la comunicación de esta «información privilegiada de carácter concreto» a cualquier otra persona que pueda realizar operaciones financieras en base a la información que le has proporcionado.

Lo que debes hacer

- No comprar ni vender valores de ninguna empresa, incluyendo Coface, ya sea directamente o a través de miembros de tu familia u otras personas o entidades, si conoces información privilegiada sobre esta empresa (lo que se conoce como «tráfico de influencias»); especialmente 30 días antes de que se anuncien los resultados financieros anuales, semestrales y trimestrales de la empresa.
- No recomendar o sugerir a terceros la compra o venta de valores de ninguna empresa, incluida Coface, si tienes información privilegiada sobre dicha empresa (lo que se conoce como «tipping»).
- Mantener la confidencialidad de la información de Coface y no transmitir información a nadie fuera de la empresa a menos que sea necesario para las actividad comercial de Coface.
- Conocer y cumplir los requisitos relacionados con la compra y venta de valores (tales como períodos no comerciales, pre-autorización de operaciones personales, ...) si la naturaleza de las actividades de tu negocio o tu posición en la empresa así lo requiere.
- Notificar, dentro de los 3 días hábiles, a la AMF y a Coface sobre tus operaciones con acciones de Coface (compra, venta, etc.), cuando el importe total de las transacciones anteriores alcance el umbral de 20.000 euros en un año natural. Esto se aplica a las personas con responsabilidades gerenciales y a aquellos estrechamente relacionados con ellas. (Para la adquisición de acciones de otras empresas

francesas, se aplican los mismos umbrales, no obstante, para las empresas extranjeras, asegúrate de cumplir con las regulaciones locales).

- Si surge alguna duda, consulta a tu responsable o Compliance Officer o

si eres un director, al Presidente del Consejo de Administración antes de realizar ninguna acción o revelar información de la compañía.

Lo que debes vigilar

- Información no pública de carácter concreto que, de revelarse, podría afectar razonablemente el precio de un valor o influiría en tu decisión de comprar, vender o mantener un valor (por ejemplo, un anuncio de ganancias).
- La compra o venta de un valor porque escuchas o recibes cierta información en el trabajo que piensas hará subir o bajar el precio una vez que sea anunciada públicamente.
- Participar de una transacción comercial al mismo tiempo que una empresa hace un anuncio importante.
- Comentar las operaciones de Coface con tus familiares y amigos.
- Comentar en qué estás trabajando o a dónde vas por motivos de trabajo o quién visita la oficina.

EN LA PRÁCTICA

Durante una reunión con un cliente, te comenta que dos empresas van a fusionarse, lo que probablemente incremente el valor de sus acciones en el mercado. ¿Puedes comprar algunas de estas acciones?

Respuesta: *No, bajo ninguna circunstancia debes utilizar información privilegiada para obtener un beneficio en el mercado financiero. En el ejemplo, al obtener información no pública tendrías una ventaja desleal frente al resto del mercado. En muchas jurisdicciones el uso de información privilegiada es severamente sancionada y se considera un delito.*

Un día en la oficina escuchas a alguien decir que la Empresa X, uno de nuestros clientes más importantes, tiene varios clientes, algunos no asegurados, que incurren en impagos. Esto causará algunas dificultades financieras y las noticias serán anunciadas probablemente en la próxima junta de accionistas.

Respuesta: *No puedes utilizar esta información para negociar con la Empresa X, ya que estás manejando información no pública.*

Reglas del mercado

Importante: nunca negociar con la competencia el establecimiento de precios o la asignación de clientes, proyectos o zonas.

Lo que debes saber

- Leyes de competencia y antimonopolio:
 - > Prohíben los acuerdos entre competidores que perjudiquen a la competencia.
 - > Regulan el comportamiento de las empresas líderes.
 - > Exigen un examen previo y, en algunos casos, previa autorización para fusiones, adquisiciones y otras operaciones, con el fin de evitar transacciones que reduzcan sustancialmente la competencia.
- Estas leyes son complejas y de alcance global y pueden aplicarse

de manera diferente en situaciones particulares. Coface te proporciona pautas específicas para abordar las relaciones con los competidores, obtener y manejar datos sobre los competidores, y participar en asociaciones comerciales y profesionales y en organizaciones de establecimiento de estándares y certificación de productos. Además, con frecuencia es esencial que solicites asesoría legal al inicio del proceso de desarrollo de nuevas iniciativas comerciales, dadas las muchas incertidumbres que surgen en la aplicación de estas leyes.

Lo que debes hacer

- Cumplir con todas las leyes y regulaciones de competencia aplicables, así como todos los decretos, órdenes y acuerdos de la ley de competencia y con todos los reguladores de competencia que determinan el modo de realizar las transacciones comerciales.
- Cumplir y comprender tanto las políticas y procedimientos específicos de la industria como los de Coface, y si tienes preguntas o problemas, consultar al asesor legal de la empresa.
- No proponer o entablar acuerdos - expresos o implícitos, formales o informales, escritos u orales - con ningún competidor en relación con ningún aspecto de la competencia entre Coface y el competidor.
- No comentar con la competencia precios, ofertas, zonas de ventas, asignación de clientes o líneas de productos,

términos o condiciones de venta, producción, capacidad o volumen de venta, costes, beneficios o márgenes de beneficio, cuota de mercado, oferta de productos o servicios, clasificación de clientes o proveedores, métodos de distribución.

- No proponer ni realizar acuerdos con nadie (incluyendo competidores, agentes, corredores o clientes) con respecto a si presentar una oferta o los términos de una oferta cuando se entiende que la oferta no se presenta con el propósito de ganar el negocio.
- Evitar los contactos de cualquier tipo con competidores que podrían percibirse como acuerdos o entendimientos inapropiados.
- No proponer o realizar acuerdos o contratos con clientes que restrinjan el precio u otros términos en los que

el cliente pueda revender o arrendar un producto o servicio a un tercero.

- No proponer ni realizar acuerdos o contratos con proveedores que restrinjan el precio u otros términos en los que Coface pueda revender o arrendar cualquier producto o servicio.
- Consultar con el asesor jurídico de la empresa con el fin de ayudar a reducir los riesgos de incumplimiento en la

evaluación de cualquier propuesta de fusión, adquisición, proyecto conjunto o cualquier otro acuerdo comercial que pueda generar un conflicto con la ley de competencia (encontrarás ejemplos de las operaciones que deben consultarse con el asesor legal en el siguiente punto.

Lo que debes vigilar

- Acuerdos de distribución con la competencia.
- Acuerdos exclusivos para la compra o venta de productos o servicios.
- Descuentos selectivos en los precios sólo para determinados clientes
- Prestación de servicios agrupados.
- Acuerdos que restringen la elección del cliente respecto al uso de un servicio de Coface.
- Acuerdos para incluir a un empleado de Coface en el Comité de Dirección de otra empresa.

EN LA PRÁCTICA

Estás trabajando en el equipo comercial de Coface y recibes una llamada de un ejecutivo de una compañía competidora que te dice que sería conveniente para ambos dejar de «pelear» por los clientes y distribuirlos artificialmente. ¿Qué haces?

Respuesta: *El comportamiento colusorio está prohibido en casi todas las jurisdicciones porque afecta gravemente a la competencia en el mercado y a la economía del país. Si recibes alguna propuesta de colusión, debes rechazarla inmediatamente e informarla al Compliance Officer.*

Estás en una reunión de tu asociación local de seguros y durante la conversación algunos miembros de otras empresas empiezan a revelar sus proyecciones de ventas, políticas de precios y otra información clave sobre su negocio. Te piden que hagas lo mismo. ¿Qué debes hacer?

Respuesta: *El intercambio de información confidencial podría conducir a conductas colusorias y, por lo tanto, está estrictamente prohibido. Debes rechazar explícitamente la solicitud de información y pedir que tu oposición sea registrada en el acta.*

Durante una conferencia, uno de tus competidores te pregunta si puedes consultarte acerca de un descuento sobre un producto o servicio popular. ¿Qué haces?

Respuesta: *Deja claro que te opones a dicha conversación. Excúsate inmediatamente e informa del incidente a tu responsable y al Compliance Officer. Debes evitar cualquier conversación relacionada con los precios, incluidos los descuentos, con la competencia.*

