



CÓDIGO DE CONDUCTA

Noviembre 2017



coface

MENSAJE DEL CEO	P3
NUESTROS VALORES	P4
1 DEFINICIÓN DE CUMPLIMIENTO	P6
2 NUESTRAS RESPONSABILIDADES	P8
<ul style="list-style-type: none">• Empleados de Coface• Gerentes de Coface• Penalidades por infracciones• Plantear un problema	
3 PRINCIPIOS DE CUMPLIMIENTO	P14
CRIMEN FINANCIERO	P16
<ul style="list-style-type: none">• Lavado de dinero• Sanciones• Fraude• Sobornos	
PROTECCIÓN DE DATOS	P24
<ul style="list-style-type: none">• Conducta• Privacidad de la información y protección de datos• Seguridad IT• Seguridad y continuidad del negocio	
ÉTICA PROFESIONAL	P32
<ul style="list-style-type: none">• Conflicto de intereses• Relaciones con proveedores	
MERCADOS	P36
<ul style="list-style-type: none">• Uso de información privilegiada• Normas del mercado	

MENSAJE DEL CEO**Xavier DURAND**

Coface ha realizado negocios exitosamente durante 70 años y, actualmente, tiene presencia en más de 60 países. El mundo evoluciona a paso rápido y debemos cumplir, en los múltiples mercados en los que operamos, con regulaciones más exigentes y con las crecientes expectativas de nuestros clientes, colaboradores, accionistas y público en general.

Juntos podemos triunfar gracias a nuestro compromiso y al respeto de nuestros valores: Enfoque en el Cliente, Experiencia, Colaboración, Valor y Responsabilidad y, por sobre todo, Integridad.

Más allá de las actividades que realizamos o del cargo que ocupemos en nuestra organización, lo que asegura que seamos ejemplares, no son solamente nuestras acciones, sino la manera en la que actuamos. Sin embargo, esto no siempre se ve reflejado en nuestras actividades a nivel mundial las cuales son complejas y están altamente reguladas.

Este Código de Conducta brinda un conjunto de principios simples pero fundamentales para guiarnos en nuestras responsabilidades diarias. Brinda consejos para identificar situaciones que podrían ser adversas, y nos guía en cómo desenvolvernos frente a dichas situaciones.

Es esencial que cada empleado conozca, entienda y aplique las normas y principios de este Código. Los gerentes deben asegurarse que se respete y servir de ejemplo para proteger la calidad de nuestras relaciones comerciales en todas nuestras operaciones y mercados.

Les agradezco por su compromiso y supervisión para proteger nuestra integridad, la cual es esencial para el crecimiento exitoso y sostenible del Grupo.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Xavier Durand', with a horizontal line underneath the name.



NUESTROS VALORES

Coface se compromete a operar ética y responsablemente en todos sus negocios a través del mundo. Nuestro Cuadro de Valores establece un marco que guía nuestros principios operativos del negocio y los comportamientos de todos los que forman parte de Coface.

Enfoque en el Cliente

Estamos centrados en el cliente. Nuestros clientes y asociados son nuestra prioridad máxima. Ponemos la satisfacción del cliente en el centro de nuestro negocio. Ofrecemos productos y servicios que se adaptan a las necesidades del cliente porque permanecemos conectados con el mercado, porque entendemos las tendencias macroeconómicas, los movimientos de la competencia, y sabemos escuchar con atención y ser flexibles. Así, construimos y mantenemos relaciones fuertes y duraderas con nuestros clientes, brokers y socios.

Colaboración

Trabajamos con el espíritu de una Coface única, cooperando interfuncionalmente entre los distintos departamentos y países; informando y ayudando a nuestros colegas para asistir a nuestros clientes y socios de todo el mundo. Somos transparentes en nuestras relaciones profesionales. Valoramos la contribución de cada uno y nos tomamos el tiempo para celebrar nuestros logros. Fomentamos la colaboración y el apoyo a través de nuestra red de entidades alrededor del mundo y de nuestros socios externos para aprovechar mejor nuestra vasta experiencia y lograr un desempeño sobresaliente.

Experiencia

Continuamente, nos esforzamos al máximo en los campos en los que tenemos experiencia: información y underwriting de calidad, profundo conocimiento de nuestros mercados y sectores, investigación económica de primera categoría, etc. Para ello, estamos comprometidos en fortalecer nuestro liderazgo y nuestra gestión de personal. De esta manera, garantizamos prever los riesgos y proponemos soluciones óptimas para facilitar y desarrollar los negocios de nuestros clientes.

Valor y Responsabilidad

Fortalecemos y asumimos nuestras decisiones, nuestras acciones y sus consecuencias. Nos comunicamos proactivamente y brindamos los fundamentos de nuestras decisiones comerciales y de underwriting a nuestros clientes y socios. Encontramos el equilibrio correcto entre crecimiento y riesgo. Nuestros procesos de delegación y reporte son transparentes; nuestros procesos estratégicos y presupuestarios son participativos. Aceptamos nuevas ideas y lideramos y testamos la innovación en nuestro negocio a fin de servir mejor a nuestros clientes.

Integridad

La integridad es la base con la que se construyen nuestros valores corporativos. En Coface, cumplimos con los más altos estándares de ética y conducta profesional. Nos caracterizamos por ser honestos, sinceros y transparentes en todos nuestros negocios; actuando siempre en total cumplimiento con las normas internas del Grupo, así también como con las regulaciones locales que rigen nuestras actividades en los mercados en donde operamos.

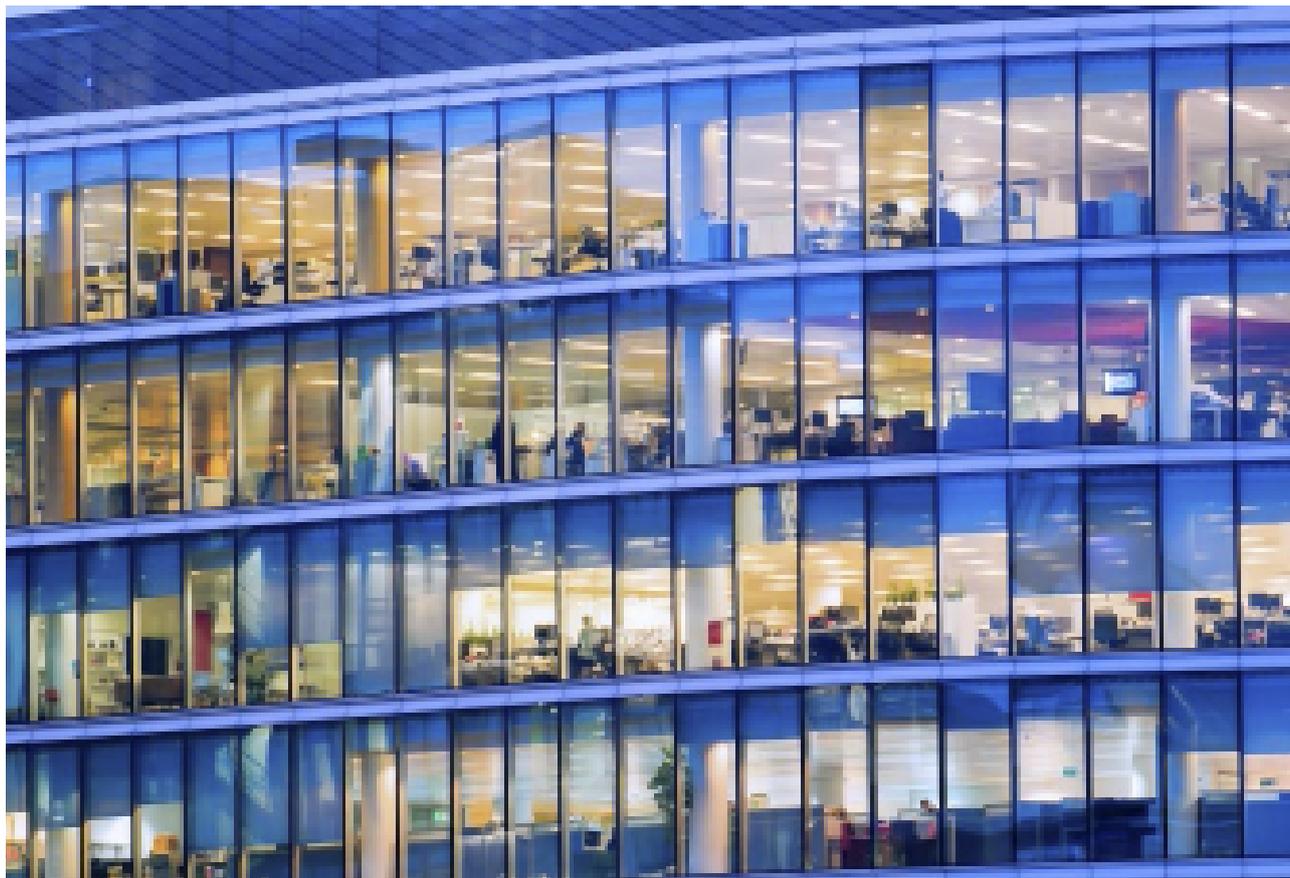
1

DEFINICIÓN DE CUMPLIMIENTO



¿QUÉ ES CUMPLIMIENTO?

El término cumplimiento describe el hecho de actuar según las leyes, políticas y normas vigentes, así como también según los procesos implementados por Coface que garantizan que todos los empleados conozcan y cumplan las leyes, políticas y regulaciones pertinentes.



El cumplimiento opera en dos niveles:

- Cumplimiento con las leyes y normas que rigen la industria del seguro, así como todas las actividades de Coface, ya sea de manera global o en jurisdicciones específicas.
- Cumplimiento con los sistemas internos de políticas y controles de Coface que han sido implementados para alcanzar el cumplimiento de las leyes y las normas.

2

**NUESTRAS
RESPONSABILIDADES**



REONSABILIDADES DE TODOS LOS EMPLEADOS DE COFACE

Todos los empleados deben contribuir con la cultura de cumplimiento de Coface, entendiendo sus políticas, adoptando los compromisos de la compañía con integridad y actuando para reforzar el cumplimiento y así evitar infracciones.

Entender las políticas de Coface para cumplir con las leyes y normas vigentes

- Adquirir los conocimientos básicos de las políticas detalladas en el Código de Conducta.
- Aprender los detalles de las políticas pertinentes a su trabajo.
- Revisar Cofagroup para estar al tanto de las políticas completas y actualizadas del Grupo.
- Hacer el seguimiento de las políticas y procedimientos locales, además de las descritas en el Código de Conducta.
- Plantear cualquier inquietud acerca de las políticas de la compañía a su gerente, al asesor legal o al Compliance Officer.

Reportar temas o inquietudes sobre cumplimiento

- Reportar rápidamente cualquier posible violación a alguna de las políticas de la compañía.
- Conocer los diferentes canales para elevar inquietudes: gerente, Compliance Officer, abogado o auditor de Coface, etc.
- Si el problema que reportó no se resuelve, ¡no baje los brazos! Plantéela mediante otro canal de Coface.
- Cooperar en investigaciones de auditoría.

Actuar para prevenir temas relacionados al cumplimiento

- Informarse y cumplir con las políticas de Coface que afecten sus responsabilidades laborales.
- Tener conocimiento de la normativa local y cómo afecta al negocio.
- Adquirir un conocimiento básico de los reguladores clave (quiénes son) y de las prioridades regulatorias (lo que requieren) que puedan afectar al negocio y a su trabajo.
- Reportar rápidamente cualquier alerta o potencial problema que pueda derivar en un incumplimiento de la regulación.
- Dirigirse siempre de manera profesional, con cortesía y respeto a los inspectores / auditores externos.
- Asegurarse de coordinar las respuestas a los requerimientos del regulador con asesores debidamente capacitados.

RESPONSABILIDADES DE TODOS LOS GERENTES DE COFACE

Además de sus responsabilidades como empleados, los gerentes también tienen la responsabilidad de construir una infraestructura para prevenir, detectar y responder a los problemas de cumplimiento.

Mantener una cultura de cumplimiento

- Crear una cultura de cumplimiento en la cual los empleados entiendan sus responsabilidades y se sientan cómodos al plantear sus preocupaciones sin miedo a represalias.
- Fomentar una conducta ética y el cumplimiento de las normas apoyando de forma activa los esfuerzos de cumplimiento.
- Considerar los esfuerzos de cumplimiento al momento de evaluar y premiar a los empleados.
- Asegurarse de que los empleados entiendan que los resultados del negocio nunca son más importantes que la conducta ética y el cumplimiento con las políticas de Coface.

Prevenir problemas de cumplimiento

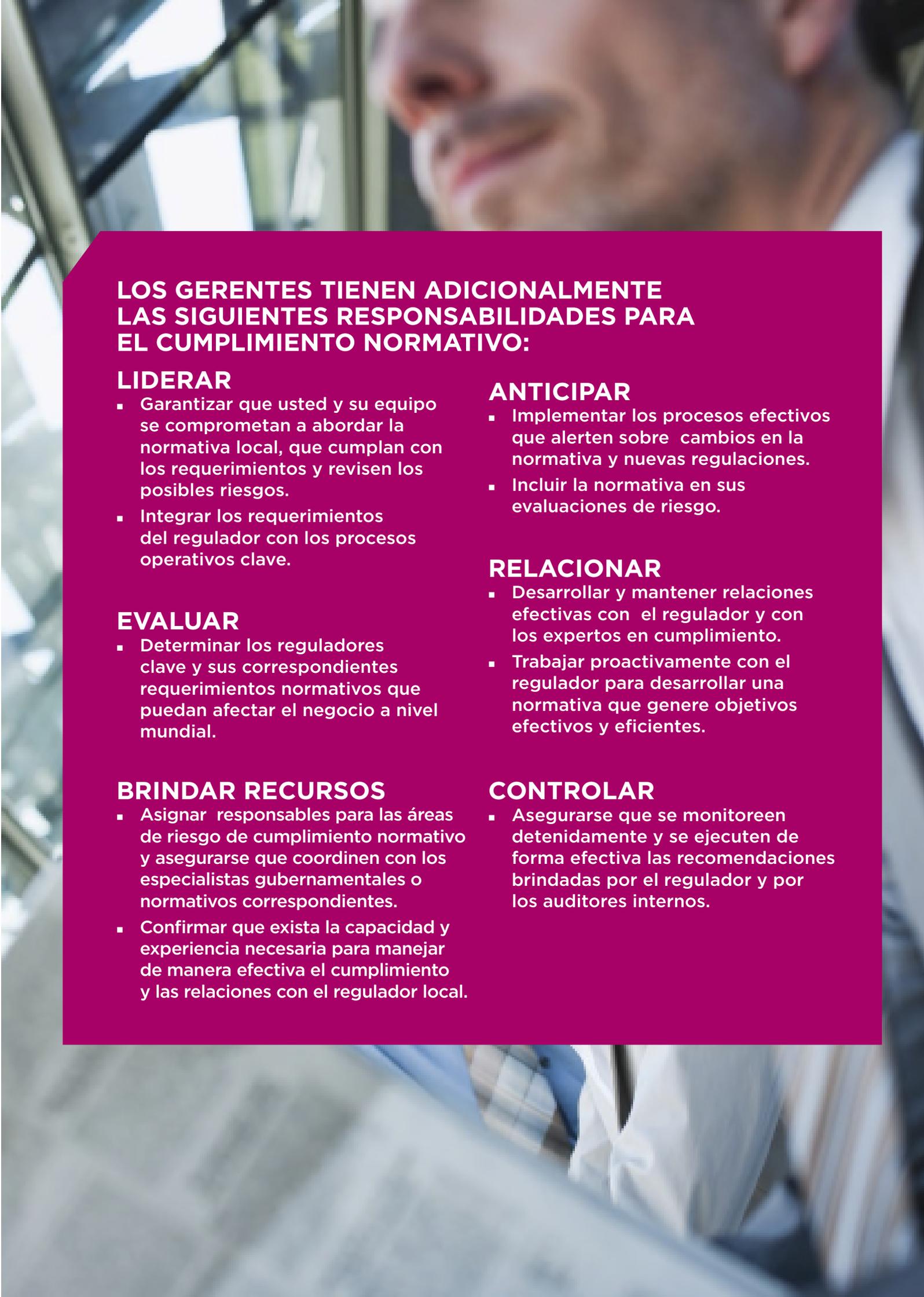
- Identificar los riesgos de cumplimiento en el negocio.
- Asegurarse de que los procesos, adaptados a cada área, se comuniquen a todos los empleados y se implementen de forma efectiva.
- Garantizar capacitación sobre las políticas de Coface y sobre la normativa vigente a los empleados y a terceros (de ser necesario).
- Asignar los recursos adecuados al programa de cumplimiento

Detectar problemas de cumplimiento

- Implementar medidas de control para detectar riesgos de cumplimiento y/o de infracciones.
- Promover un sistema efectivo de responsables de cumplimiento.
- Asegurarse de que se lleven a cabo las revisiones periódicas de cumplimiento con la ayuda de los responsables de cumplimiento y/o auditores internos.

Responder a los problemas de cumplimiento

- Tomar medidas correctivas rápidamente para enmendar las debilidades identificadas en las revisiones de cumplimiento.
- Tomar medidas disciplinarias apropiadas.
- Consultar con el consejero legal de Coface y brindar las respuestas adecuadas a los reguladores y/o inspectores externos.



LOS GERENTES TIENEN ADICIONALMENTE LAS SIGUIENTES RESPONSABILIDADES PARA EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO:

LIDERAR

- Garantizar que usted y su equipo se comprometan a abordar la normativa local, que cumplan con los requerimientos y revisen los posibles riesgos.
- Integrar los requerimientos del regulador con los procesos operativos clave.

EVALUAR

- Determinar los reguladores clave y sus correspondientes requerimientos normativos que puedan afectar el negocio a nivel mundial.

BRINDAR RECURSOS

- Asignar responsables para las áreas de riesgo de cumplimiento normativo y asegurarse que coordinen con los especialistas gubernamentales o normativos correspondientes.
- Confirmar que exista la capacidad y experiencia necesaria para manejar de manera efectiva el cumplimiento y las relaciones con el regulador local.

ANTICIPAR

- Implementar los procesos efectivos que alerten sobre cambios en la normativa y nuevas regulaciones.
- Incluir la normativa en sus evaluaciones de riesgo.

RELACIONAR

- Desarrollar y mantener relaciones efectivas con el regulador y con los expertos en cumplimiento.
- Trabajar proactivamente con el regulador para desarrollar una normativa que genere objetivos efectivos y eficientes.

CONTROLAR

- Asegurarse que se monitoreen detenidamente y se ejecuten de forma efectiva las recomendaciones brindadas por el regulador y por los auditores internos.

SANCIONES POR INFRACCIONES

Los empleados y los gerentes que infrinjan las políticas de Coface estarán sujetos a la toma de sanciones disciplinarias que pueden incluir hasta el despido.

Falta de ética laboral que genere una sanción disciplinaria incluye:

- Infringir las políticas de Coface.
- Solicitar que otros infrinjan las políticas de Coface.
- No informar rápidamente sobre una infracción o posible infracción de las políticas de Coface.
- No cooperar con las investigaciones de Coface sobre las posibles infracciones de las políticas de la compañía.
- Tomar represalias contra un empleado por reportar una violación a las políticas de la compañía.
- No tomar rápidamente las medidas necesarias para enmendar infracciones de incumplimiento con las políticas de Coface, leyes y normas.



PLANTEAR UN PROBLEMA

Si usted tiene algún problema respecto el cumplimiento de las políticas de Coface o la normativa local, tiene la responsabilidad de hacerlo saber.

Su obligación para elevar un problema

- Debe plantear el problema rápidamente: cuanto más se demore en plantearlo, puede empeorar con el correr de los días.
- Plantear un problema protege a Coface, a sus empleados y a sus accionistas.
- Se respeta la confidencialidad. Su identidad y la información que brinde solamente se compartirá con los responsables de resolver el problema en cuestión.
- Las represalias infringen la política de Coface: Coface prohíbe totalmente las represalias contra cualquiera que reporte o ayude a reportar un problema de incumplimiento. Las represalias conllevan a la toma de sanciones disciplinarias incluyendo el despido.

¿Qué sucede cuando se plantea un problema?

Los problemas con el cumplimiento de la política de Coface se investigarán de la siguiente manera:

- Se asignará un equipo de expertos competentes y objetivos para realizar la investigación.
- Los expertos dirigirán una investigación y determinarán los hechos mediante entrevistas y/o revisión de documentos.
- De ser necesario, el equipo hará las recomendaciones pertinentes al gerente que corresponda para su implementación.
- La persona que planteó el problema recibirá la respuesta correspondiente.

Cómo plantear un problema

- Se puede plantear verbalmente o por escrito.
- Se puede realizar de forma anónima. Sin embargo, si prefiere darse a conocer, podremos informarle sobre el seguimiento y brindarle las respuestas del caso.
- Existen diferentes canales para plantear un problema, utilice el que le sea más cómodo.

- Dentro del negocio:

Generalmente, su supervisor o gerente es quien está mejor posicionado para resolver rápidamente un problema. Sin embargo, su gerente directo no es su única opción.

Otras opciones pueden ser: el Compliance Officer, el auditor, el asesor legal, etc.

- El defensor de los intereses de Coface:

El defensor de los intereses de Coface escuchará el problema a plantear, anónimamente si así lo desea, y le brindará una respuesta.

- Junta Directiva:

Puede reportar problemas sobre la contabilidad de Coface, sobre los controles internos de la contabilidad o sobre temas de auditoría, así como también, sobre otros temas a la Junta Directiva o al Comité de Auditoría.

- Si no se le da curso al problema que haya planteado, elévelo a través de otro canal de cumplimiento.

3

PRINCIPIOS DE CUMPLIMIENTO



4 PREGUNTAS QUE DEBE PLANTEARSE

- 1 - ¿Mis acciones son **legalmente correctas**?
- 2 - ¿Cómo otros **percibirán** las decisiones?
- 3 - ¿Estoy preparado para **hacerme responsable** de la decisión?
- 4 - ¿Es consistente con el **Código de Conducta** de Coface?

4 RESPONSABILIDADES

- 1 - **Ser** honesto, sincero, transparente y justo.
 - 2 - **Cumplir** con las leyes y normas vigentes.
 - 3 - **Reportar** cualquier tema o problema sobre cumplimiento.
 - 4 - **Actuar** para prevenir problemas de cumplimiento.
- 

CRIMEN FINANCIERO

Lavado de dinero

Regla para recordar: siga los procedimientos de “Conozca a Su Cliente” (KYC); reporte el problema si registra alguna actividad sospechosa.

Qué se debe saber

- Coface se compromete a cumplir plenamente con todas las leyes de prevención de lavado de activos y antiterrorismo en todo el mundo. Coface llevará a cabo negocios sólo con clientes de confianza involucrados en actividades comerciales legítimas, con fondos derivados de fuentes legítimas.
- Las personas involucradas en actividades criminales como terrorismo, narcotráfico, sobornos o fraudes, podrán intentar “lavar” las ganancias de sus crímenes para esconderlas o hacer que parezcan legítimas.
- La mayoría de los países en los que opera Coface cuentan con leyes de prevención de lavado de activos, las cuales prohíben realizar transacciones que involucren ganancias provenientes de actividades criminales.
- Un problema relacionado es que los fondos legítimos puedan ser utilizados para financiar actividades terroristas, llamadas, a veces, lavado de activos “inverso”.
- Cada entidad de Coface tiene que implementar el procedimiento de debida diligencia “Conozca a su cliente” para calibrar los riesgos en cuestión y así adoptar las medidas necesarias para prevenir y detectar pagos o transacciones sospechosas.
- No detectar relaciones y transacciones con clientes que pongan en riesgo a Coface puede dañar seriamente la integridad y reputación de Coface.

Qué se debe hacer

- Cumplir con todas las leyes y normas vigentes que prohíben el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, y que requieren el reporte de operaciones sospechosas.
- Entender de qué manera estas leyes se aplican en nuestro negocio.
- Seguir los procedimientos de “Conozca a su Cliente” y “Conozca a su intermediario”. Recabar y analizar la documentación de los prospectos, clientes, brokers y socios comerciales para garantizar que se dedican a actividades comerciales legítimas y que sus fondos vienen de fuentes legítimas.
- Seguir las normas del negocio en lo que respecta a formas aceptables de pago, especialmente en efectivo. Conocer los tipos de pago que se han asociado con lavado de activos (por ejemplo, múltiples órdenes de pago o cheques del viajero, o cheques a nombre de un tercero desconocido).
- Si encuentra una señal de alerta, eleve el problema al responsable de Compliance o al asesor legal y asegúrese que se resuelva de inmediato antes de avanzar con la transacción. Asegúrese de que la decisión tomada quede documentada.

A qué estar atento

- El cliente es reacio a brindar información completa; brinda información insuficiente, falsa o sospechosa; o está ansioso por evitar que queden registros de la información.
- Se realizan pagos a través de instrumentos financieros en donde no se puede identificar al cliente; o se identifican mecanismos de lavado de dinero.
- Intentos de pago en efectivo.
- Reembolsos tempranos en efectivo o equivalentes.
- Órdenes, compras o pagos inusuales o inconsistentes con la actividad del cliente.
- Estructuras de pago complejos e inusuales, patrones de pago que reflejen un objeto social irreal, o términos de pago inusualmente favorables.
- Transferencias inusuales de fondos hacia o desde países no relacionados con la transacción o con el cliente.
- Transacciones que involucren lugares identificados como paraísos fiscales o áreas de actividad terrorista, narcotráfico o actividades de lavado de activos.
- Transacciones que involucren bancos ficticios u offshore, o intermediarios financieros no bancarios.
- Transacciones estructuradas para evadir el requerimiento de mantenimiento o reporte de registros (por ejemplo, transacciones múltiples por debajo de los montos del límite registrable).
- Solicitudes para reembolsar o cancelar siniestros a un tercero no relacionado o a una cuenta desconocida o que no se puede identificar.

EN PRÁCTICA

Un asegurado nueva desea pagar su póliza en efectivo ¿Puede aceptarlo?

Respuesta No, no debe aceptar efectivo bajo ninguna circunstancia. Debe informar al responsable de Cumplimiento inmediatamente.

Tiene dudas sobre la legalidad de las operaciones de un cliente específico. ¿Qué debería hacer?

Respuesta Si detecta que un prospecto o un cliente, sus accionistas o ejecutivos están relacionados con conductas antiéticas, actividades criminales o tienen información reputacional negativa, se debe informar al responsable de Cumplimiento local.

La capacidad económica de un cliente no es consistente con la política de exposición. ¿Debería ser esto una causa de preocupación?

Respuesta Esto debería alertarlo ya que se podría estar ocultando el ingreso por actividades ilegales. Cualquier situación inusual o atípica debe considerarse como una alerta y se debe notificar al Departamento de Cumplimiento.

Usted está a punto de indemnizar un siniestro y el asegurado le pide que lo pague en una cuenta bancaria diferente. ¿Paga usted el siniestro en dicha cuenta basado en que los detalles fueron proporcionados por el asegurado?

Respuesta Solo podemos pagar un siniestro en una cuenta que lleve el nombre del asegurado o el del beneficiario designado. Pagar un siniestro a un tercero sería equivalente a lavar activos.

Un cliente pagó una prima en dólares hongkoneses, pero solicita el pago de siniestros en dólares estadounidenses sin razón aparente. ¿Qué se debe hacer?

Respuesta Debe informar al responsable de Cumplimiento sobre esta actividad sospechosa.

Sanciones

Regla para recordar: nunca deje que los fondos se dirijan a personas o lugares prohibidos; conozca los riesgos y siga las normas.

Qué se debe saber

- El Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas (ONU), la Unión Europea y sus miembros (UE), y el Departamento de los Estados Unidos de la Oficina de Tesorería del Control de Activos Extranjeros (OFAC) son todos organismos públicos reconocidos por Coface para su Política de Sanciones Globales. Además, Coface está al tanto de las sanciones locales en los países donde opera.
- Coface prohíbe a sus empleados realizar acuerdos comerciales con aquellos que integren las listas de sanciones de la ONU, la UE o la OFAC (relación directa con cualquier cliente, proveedor, distribuidor, agentes o empleados que puedan figurar en dichas listas).
- Coface prohíbe a sus empleados realizar tratos indirectos con quienes integren las listas de sanciones.

Qué se debe HACER

- Cumplir las normas pertinentes de todos los países en los que opera Coface y los procedimientos propios del negocio ya que éstos están relacionados con operaciones subyacentes de importación/exportación de bienes, tecnología, servicios o transacciones financieras.
- Reportar toda información pertinente al gerente de importación para garantizar la declaración exacta y completa de las importaciones. Asegurarse de que Coface o su agente brinde información exacta y completa a las autoridades gubernamentales.
- Proteger las transacciones contra todas las normas vigentes que restrinjan las transacciones con países y personas sancionadas para usos indebidos.
- Revisar que todos los socios comerciales, proveedores y partes involucradas en las transacciones internacionales no figuren en las listas de sanciones. Siga los procedimientos de “Conozca a su Cliente”, “Conozca a su Intermediario” y “Conozca a su Proveedor”.
- No cooperar con ninguna práctica restrictiva de comercio o boicot que esté prohibido o penalizado por las Normas de Coface o las leyes locales vigentes.
- Consultar a su gerente si la transacción involucra un conflicto entre las Políticas de Coface y las leyes locales vigentes (por ejemplo, las leyes adoptadas por Canadá, México y los miembros de la Unión Europea que bloquean ciertas restricciones de los Estados Unidos).



A qué estar atento

- Cualquier hecho que sugiera que su cliente pueda estar intentando evadir sanciones.
- Respuestas evasivas, reacias o insatisfactorias por parte del cliente a preguntas sobre la transacción subyacente acerca del uso final, usuario final, fechas de entrega o ubicaciones de entrega.
- Participación en actividades sospechadas de tener conexión con el desarrollo de armas nucleares o biológicas.
- Transacciones que involucren a un país embargado, a un ciudadano o representante de un país embargado o a una persona o entidad sujeta a sanciones gubernamentales.
- Pólizas con información incompleta sobre la operación subyacente (por ejemplo, el precio mostrado no refleja el valor total, la descripción de los bienes no está completa, o el país de origen no se identifica correctamente).

EN PRÁCTICA

La Compañía A, registrada en las Islas Vírgenes, ofrece servicios de embarque internacional. Mientras completa el procedimiento de Conozca a su Cliente, descubre que una de sus embarcaciones estuvo involucrada en el escándalo iraquí de petróleo por alimentos. ¿Qué debe hacer?

Respuesta Debe informar al representante de Cumplimiento inmediatamente.

Fraude

Regla para recordar: estar atento a inconsistencias; seguir los procedimientos de control, KYC y la segregación de tareas; reportar casos sospechosos.x.

Qué se debe saber

- La responsabilidad para la prevención, identificación y reporte de un fraude es tanto una responsabilidad corporativa, como así también, individual.
- Coface y a sus empleados deben cumplir con una debida diligencia y reportar los casos inmediatamente. Cuando los empleados hayan actuado de buena fe y hayan reportado un incidente potencialmente sospechoso o incidentes de fraude rápidamente, es menos probable que se incurra en algún proceso legal.
- Coface está sujeta a todas las cláusulas del Código de Seguros y del Código Monetario y Financiero de los requerimientos normativos y legales locales (para todas las líneas de negocio), incluyendo la implementación de una supervisión de riesgos y de sistemas de control de riesgos.
- Coface y sus empleados deben tratar los casos de fraude como confidenciales.
- No cumplir con los requerimientos legales puede ser visto como un acto criminal y puede tener consecuencias severas.

Qué se debe hacer

- Cumplir los procedimientos de “Conozca a su Cliente”, “Conozca a su Intermediario” y “Conozca a su Proveedor”.
- Comprender el objeto social para el cual se utilizan los productos y servicios de Coface.
- Respetar el reparto de tareas.
- Proteger los activos de Coface de robo o malversación.
- Reunir la mayor información posible.
- Reportar presuntos casos de fraude; contactar a su gerente o responsable de fraude correspondiente.

A qué estar atento

- Un asegurado que agregue o incremente seguros poco antes de presentar un siniestro.
- Solicitudes urgentes, orden aceptada sin negociaciones de precio.
- Varias solicitudes en un corto período de tiempo.
- Llamadas telefónicas insistentes del comprador, envío espontáneo de información por parte del comprador.
- El número de contacto es un celular y la dirección de mail proporcionada es de Yahoo, Gmail o Hotmail.
- Productos vendidos que registran inconsistencias con las actividades del asegurado o del comprador.
- Lugar de facturación y entrega distinto sin confirmación de esta dirección de entrega en nuestra información.
- Facturas inusuales.
- Empresas fantasma: En el escenario de empresas fantasma, las pólizas son emitidas y las primas son aceptadas por los titulares, pero la compañía que suscribe la póliza no es legítima y a menudo no existe.

EN PRÁCTICA

Una compañía recién creada solicita un límite de crédito de varios millones sobre una compañía reconocida. Aunque la orden vale varias veces la facturación actual del potencial cliente, el contacto es bastante impreciso al momento de solicitársele detalles y despreocupado cuando las verificaciones de Coface confirman que la orden es falsa. Una vez que se excluye el importante límite de crédito ¿puede firmar una póliza con este prospecto?

Respuesta Aunque es difícil saber si el prospecto es víctima o autor, el prospecto ha demostrado que no está elaborando verificaciones básicas o que lo que dice puede no ser confiable. Una póliza de Coface se podría utilizar como una “señal de respetabilidad” para estafar a una institución financiera o para lavado de activos.

La Compañía A y B fueron creadas hace 2 años; la Compañía A ha sido cliente de Coface desde su fundación. El mes pasado, la Compañía A solicitó una cobertura considerable sobre la Compañía B. En base a los pagos previos e historial de crédito, se brinda la cobertura considerable. Tres meses después, la Compañía A informó a Coface que la Compañía B no pagó y se declaró en quiebra. La Compañía A envió un siniestro que incluye todos los documentos tales como facturas, BL, certificado de seguro, certificado de inspección, conocimiento de embarque, etc., demostrando claramente que los bienes fueron embarcados según los términos y condiciones del contrato.

Respuesta El Departamento de Siniestros debe realizar una investigación más exhaustiva ya que podría existir una posibilidad de fraude dado que la Compañía A podría exportar bienes ficticios desde un país donde los procesos de embarque no se cumplan estrictamente y el vendedor podría crear fácilmente documentación mostrando *que los bienes fueron enviados cuando, de hecho, no se embarcó ningún bien.*



Sobornos

Regla para recordar: no realice sobornos, no acepte sobornos, monitoree a sus clientes, corredores, proveedores y a cualquier otra contraparte, y reporte cualquier actividad sospechosa.

Qué se debe saber

- Coface tiene tolerancia cero a los sobornos. El soborno es la oferta, promesa o regalo (soborno activo) o solicitar, pedir o recibir (soborno pasivo) un beneficio indebido hacia/de una persona para realizar o no realizar una acción en la ejecución de sus deberes profesionales.
- El beneficiario puede ser un representante público o un empleado del sector privado. También puede ser un conocido de dicha persona (como por ejemplo un familiar) o una entidad asociada, como por ejemplo una fundación, o compañía ficticia.
- Un beneficio indebido puede ser en efectivo o equivalente, pero también puede ser a través de cualquier cosa de valor incluyendo bienes y servicios, obsequios, viajes, entretenimiento, un ascenso o una distinción, la cesión de un contrato o un permiso oficial o una decisión administrativa.
- El beneficio indebido podría ser directo (soborno, comisión indebida, facilidades de pago, donaciones cuantiosas o ventajas, sobrefacturación) o indirecto (donaciones a partidos políticos, caridades y patrocinio, propuesta de contrato).
- El uso de influencia (tráfico de influencias), real o considerada, de una persona pública también debe incluirse en el ámbito del soborno.

Qué se debe hacer

- Buscar asesoramiento del responsable de Cumplimiento en caso de dudas.
- Nunca dar o recibir pagos de ninguna forma (efectivo, cheque, transferencia bancaria, certificados de donaciones, comprobantes) hacia o de un cliente, proveedor, intermediario, etc.
- Nunca dar o recibir hacia o desde cualquier representante público cualquier obsequio o beneficio salvo consentimiento previo por escrito del responsable de Cumplimiento.
- Informar y consultar al responsable de Cumplimiento si se recibe un obsequio o beneficio de:
 - 200 euros o más
 - un valor acumulado de 500 euros o más en un período de tres meses.
 Las donaciones autorizadas deben ser entregadas exclusivamente en una dirección profesional.
- Antes de dar un obsequio a un cliente o reembolsar los gastos de viaje del cliente, asegúrese de conocer y cumplir con los requerimientos legales vigentes, la política de regalos y el código anti-sobornos de Coface, como así también, con las normas propias del cliente.
- Al contar con la autorización, asegúrese de registrar con exactitud dichos gastos para reflejar la verdadera naturaleza de la transacción.
- Esté atento a si una cortesía de negocio luce inapropiada.
- Nunca realice pagos por agilización de servicios. Estos pagos son beneficios que garantizarían la rapidez en los servicios administrativos solicitados.
- Nunca realice contribuciones políticas a nombre de Coface.
- Puede donar a caridad pero debe asegurarse de que el motivo de la entidad respaldada no es encubrir sobornos.

A qué estar atento

- Dar o recibir cualquier regalo u objeto de un valor de 200 euros o más, posiblemente en la forma de un artículo de publicidad.
- Una invitación gratis o a un precio considerablemente reducido a un evento cultural, artístico o deportivo por un valor de 200 euros o más.
- Una invitación gratis o a un precio considerablemente reducido a un viaje de negocios o de placer por un valor de 200 euros o más.
- Cualquier solicitud de urgencia o pago inusual en efectivo a través de un “empresa fantasma”.
- Cualquier solicitud de urgencia y provisión inusual de fondos para la liquidación de grandes gastos en beneficio de terceros.
- Monto de comisiones inusualmente alto o pagado de manera atípica (por ejemplo, jurisdicción o cuenta separada).
- Sobrefacturación considerable sin causa razonable.
- Reducciones considerables en primas, comisiones o de precio solicitado por el cliente sin causa razonable.
- Reducciones considerables en el precio pagado a un proveedor o intermediario sin causa razonable.
- Encuentros informales con empresas privadas y públicas para acordar una gestión gubernamental.
- Cualquier solicitud de pago de asesoramiento.

EN PRÁCTICA

El mismo vendedor invita al mismo broker a almorzar varias veces en un mes a restaurantes relativamente costosos y siempre paga la cuenta. En cambio, el mismo broker favorece a Coface por encima de cualquier otra aseguradora de crédito y envía una gran cantidad de solicitudes. ¿Se le considera soborno?

Respuesta Generar una red de contactos y nutrir las relaciones comerciales es parte *del trabajo de un vendedor, los gastos en salidas deben realizarse de manera razonable y proporcional. Podría convertirse en un soborno si el monto gastado en el entretenimiento de una persona no es proporcional con lo que se gasta con otros brokers.*

Un proveedor lo invita a las finales de una actividad deportiva importante y asumirá todos los costos del viaje. En paralelo, solicita una comisión inusualmente alta en la transacción que usted está negociando actualmente.

Respuesta El monto potencial parece ser considerablemente mayor al tope de 200 euros. Esta invitación de un proveedor no parece cumplir con los criterios razonables *y apropiados para ayudar a establecer, mantener y desarrollar buenas relaciones entre socios comerciales. Se recomienda rechazar dicha invitación*

Para aumentar sus oportunidades de adquirir una licencia para realizar negocios de seguros en su país, la autoridad local de seguros le exige poderosamente utilizar a un consultor local específico.

Respuesta El consultor local puede contar con habilidades y conocimientos específicos que podrían mejorar las probabilidades de obtener la licencia exitosamente. *Sin embargo, Coface podría exponerse también a ser parte de un plan de soborno de representantes públicos, lo cual es una falta penal. Deberá coordinar con el Departamento de Legales del Grupo, asegurarse que se realice el trabajo y que se mantenga la evidencia.*

PROTECCIÓN DE DATOS

Conducta

Regla para recordar: está prohibido vender productos inapropiados a los clientes, o realizar actividades sin la autorización del cliente y no omitir información legal de los clientes.

Qué se debe saber

- El comportamiento del riesgo comercial es “el riesgo de los clientes asegurados; el sector de seguros o el mercado de seguros que resultan de los asegurados y/o intermediarios que manejan sus negocios de una forma que no garantiza un trato justo para los clientes”.
- La vida útil del producto está sujeta a diferentes cuestiones: nuevos productos, ventas, quejas, servicio al cliente ...

Qué se debe hacer

- Incluir las consideraciones del manejo de riesgos en el desarrollo de nuevos productos.
- Asegurarse que los procesos de integración del cliente sean totalmente compatibles.
- Monitorear la idoneidad del producto en todas las fases de la relación con el cliente.
- Capacitar al personal sobre los temas de idoneidad del producto.
- Incluir las consideraciones del manejo de riesgos en los programas de incentivo de ventas.
- Brindar la mayor información posible al cliente acerca de la decisión de dar de baja o reducir considerablemente la cobertura del seguro de crédito con respecto a una entidad específica.
- Proporcionar las explicaciones correspondientes a las empresas en caso de que las coberturas se modifiquen o se den de baja.
- Informar al asegurado sobre nueva información respecto a sus clientes, como por ejemplo, cambios significativos en el valor del crédito de sus deudores o en la evolución del rating.

EN PRÁCTICA

Usted tiene un plazo muy ajustado para lanzar un nuevo producto. Puede ganar tiempo omitiendo la revisión con el Comité de Producto y el Departamento de Cumplimiento ya que se puede hacer después del lanzamiento. ¿Qué hacer?

Respuesta El comité de producto debe estar involucrado y asimismo se deben tomar en cuenta los requerimientos regulatorios antes del lanzamiento del producto

A qué estar atento

- Productos que no poseen un valor económico razonable.
- Procesos de ventas que conllevan a resultados pobres de clientes.
- Las medidas de recompensa no establecidas completamente en los marcos de remuneración del personal de ventas.
- Intermediarios y brokers que tienen un pobre registro de cumplimiento y que no se adaptan a los valores y estrategias de Coface.
- Procesos de siniestros complejos.
- Gran insatisfacción del cliente acerca de los procesos de resolución de quejas.
- Intentos para presionar con costos de siniestros sin llegar a un acuerdo respecto al verdadero siniestro.
- Explicación insuficiente acerca de las razones del rechazo.
- Trabas a las quejas como por ejemplo, excesivos procesos de quejas complejas.



Privacidad de la información y protección de datos

Regla a recordar: respeto a los derechos de privacidad.

Qué se debe saber

- Muchos de los países en los que opera Coface tienen normas estrictas sobre la recopilación y el uso de la “información personal” del cliente (nombres, dirección, teléfono de contacto y otros).
- Asimismo, muchos países regulan la información personal de los representantes de la compañía en transacciones entre empresas.
- Incluso, algunos países regulan la privacidad de información relacionada a las corporaciones.
- Coface se compromete a manejar la información personal de forma responsable y de acuerdo a las leyes de privacidad aplicables.

Qué se debe hacer

- Tener en cuenta y cumplir con los siguientes puntos relacionados a la información personal:
 - 1 - Leyes y normativa sobre cómo procesar y utilizar la información personal recabada;
 - 2 - Las políticas de privacidad de Coface y sus negocios locales;
 - 3 - Cualquier obligación contractual que se aplique.
- Recopilar, procesar y utilizar la información personal únicamente para fines comerciales legítimos.
- Utilizar siempre que sea posible o se requiera información “anónima” (nombres eliminados y no identificables) o información “agrupada” (resumido de forma que no sea identificable para la persona) en lugar de información personal.
- Limitar el acceso a la información personal a aquellas personas que la necesiten para un propósito comercial legítimo.
- Evitar el acceso no autorizado en el procesamiento de información personal o la pérdida o destrucción accidental de la información personal.
- Reportar de inmediato si verifica que la información personal ha sido utilizada violando esta política o si descubre que la seguridad de los sistemas o dispositivos que contienen la información personal se ha visto comprometida. Notifique a su Gerente, al encargado de protección de datos o al asesor legal de Coface.
- No revisar la información del cliente desde su computadora personal en lugares públicos.

A qué estar atento

- Accesos y controles de seguridad inadecuados de la información personal como el envío por correo electrónico o la distribución de esta información a un grupo más grande de los que legítimamente se necesita, o dejar impresiones con la información personal en la impresora, copiadora o fax de forma que otros la vean.
- Compartir datos personales con terceros no afiliados, tales como comerciantes o proveedores que carecen de restricciones de seguridad apropiadas para el uso de la información.
- Transferir la información personal entre países, sin considerar los requisitos legales aplicables.

EN PRÁCTICA

Usted ha firmado un acuerdo de no divulgación para obtener información financiera, ¿Está bien divulgar la información financiera al asegurado?

Respuesta No, bajo ninguna circunstancia se debe divulgar la información financiera porque esta información se resguardará como confidencial.

Usted necesita hacer un trabajo en su casa que requiere información confidencial de un cliente. ¿Puede enviar la información del cliente a su correo electrónico personal para continuar trabajando desde su casa?

Respuesta No, esta información siempre debe permanecer dentro de la empresa y las cuentas de correo electrónico personal nunca deben utilizarse para transmitir información confidencial.

Usted contrata los servicios de una empresa externa de IT que le dará a su empresa algunos servicios esenciales para sus operaciones locales. Para ello, esta empresa externa deberá acceder a bases de datos internas que puedan tener información de nuestros clientes. ¿Qué debe hacer?

Respuesta Usted debe evitar tanto como sea posible compartir información de los clientes con terceros. Si realmente necesitan acceder a nuestra base de datos, será necesario que el contrato con esta empresa tenga cláusulas adecuadas de confidencialidad. Estas cláusulas deben cumplir con las normas del grupo referentes a la protección de datos. En cualquier caso, este contrato debe ser revisado por su Departamento de Legales y/o Cumplimiento.

Al reunirse con un cliente, usted se convence de que algo no está bien y cree que el Director Financiero está ocultando algo o está involucrado en actividades sospechosas. Al escribir el informe, tiene cuidado de no referirse al Director Financiero por su nombre para evitar problemas de protección de datos. ¿Puede dicha persona exigir ver lo que está escrito en el informe?

Respuesta La protección de datos abarca a directores, empleados y cualquier persona que pueda ser identificada. Si usted indica la posición de una persona sin escribir su nombre, entonces esa persona se convierte en Identificable y está cubierta por la protección de datos.



Seguridad IT

Regla a recordar: proteger la información de Coface, las redes y los dispositivos IT contra riesgos cibernéticos.

Qué se debe saber

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

Qué se debe hacer

- No intente deshabilitar herramientas de seguridad y aplicar instrucciones.
- Preste atención a los correos que reciba. No abra ningún archivo adjunto ni siga un enlace si tiene alguna duda.
- Nunca revele contraseñas; siga las reglas de contraseña en cuanto a complejidad y cambio de las mismas.
- Proteja sus documentos y archivos. Realice copias regularmente utilizando los servidores disponibles de Coface.
- Sea cuidadoso al acceder a sitios web. Asegúrese de que es auténtico y no falso.
- Utilice únicamente los dispositivos USB proporcionados por Coface.

A qué estar atento

- Mensajes o comportamientos sospechosos en su lugar de trabajo.
- Remitente, objeto o contenido inusual.
- Solicitud para revelar sus contraseñas.
- Solicitud de uso de herramientas no seguras para almacenar o intercambiar sus datos.
- Dispositivos USB no analizados.

EN PRÁCTICA

Un colega le envía un correo electrónico con un enlace. Nota que la escritura es diferente de su estilo habitual pero hace clic en el enlace porque conoce bien al remitente. ¿Esto es correcto?

Respuesta No debe hacer clic en un enlace de un correo electrónico si tiene alguna duda sobre la identidad del remitente. Al hacer clic en el enlace, el remitente puede introducir el malware en la red.

Su gerente está muy ocupado y le pide que inicie sesión en una herramienta o una aplicación utilizando su nombre de usuario y contraseña para recuperar algunos informes. ¿Qué hace?

Respuesta Las contraseñas no deben compartirse. Son personales e intransferibles.

Recibe una llamada telefónica de una empresa que propone una nueva herramienta que realmente podría ayudarle en sus tareas diarias. Entonces se le pedirá información muy específica sobre su computadora, las aplicaciones que ya está utilizando, etc. ¿Qué hace?

Respuesta La ingeniería social es una forma de manipulación para que la gente revele información. Nunca dé información por teléfono.



Seguridad y continuidad del negocio

Regla a recordar: garantizar la seguridad de los empleados, instalaciones, información, activos de IT y la continuidad del negocio.

Qué se debe saber

- Cada entidad de Coface implementa un riguroso y completo plan de seguridad y gestión de crisis para proteger la seguridad del personal, los lugares de trabajo, la información y el negocio.
- El plan de seguridad y gestión de crisis de Coface incluye medidas para prevenir actos terroristas y de otro tipo que afecten a los empleados, las instalaciones, la información, los sistemas, la continuidad del negocio y la gestión de crisis.

Qué se debe hacer

- Participar en la planificación de emergencias y simulacros de emergencia de la empresa.
- Cumplir con las normas de entrada y salida a las instalaciones de Coface.
- Proteger el acceso a Coface de toda persona no autorizada.
- Proteger los activos de Coface contra el mal uso o los robos.
- Crear y mantener un ambiente de trabajo seguro, esto incluye identificar y reportar indicadores de violencia.
- Realizar los controles apropiados de los antecedentes de los nuevos empleados y contratistas siempre y cuando esté permitido por ley.
- Examinar a todos los clientes, proveedores, agentes y distribuidores utilizando las listas de sanciones adecuadas.
- Reportar cualquier aparente falla en la seguridad a su gerente o gerente de IT.

A qué estar atento

- Personas que dentro de Coface no lleven la correspondiente identificación.
- Activos de IT no seguros como laptops, servidores, etc.
- Protección inadecuada de materiales peligrosos.
- Áreas inseguras en un establecimiento donde sólo se permite el acceso al personal autorizado.
- Quejas relacionadas a la seguridad por parte de los trabajadores, clientes o vecinos.
- Ingreso no autorizado al establecimiento.
- Hacer negocios con un cliente, proveedor o cualquier tercero sin un control adecuado.

EN PRÁCTICA

Alguien que no conoce viene a la oficina y dice que recibió un llamado del servicio de IT y que necesitan comprobar algo en la sala de servidores de TI. ¿Lo deja entrar?

Respuesta Nunca deje que nadie trabaje en algún sistema a menos que el departamento de IT le haya informado formalmente que esta persona está viniendo y que puede dejarla entrar.

Un colega se encuentra en la puerta de entrada y le pide que los deje entrar al edificio usando su tarjeta de acceso. ¿Qué hace?

Respuesta Acompañe al colega al equipo de seguridad o a RRHH para que pueda obtener una tarjeta de acceso temporal



ÉTICA PROFESIONAL

Conflicto de intereses

Regla a recordar: divulgar actividades, intereses o relaciones que puedan entrar en conflicto con sus responsabilidades hacia Coface. No hacer mal uso de los recursos de Coface para beneficio personal.

Qué se debe saber

- Nada de lo que haga, en el trabajo o en su tiempo libre debe entrar en conflicto con sus responsabilidades hacia Coface. Ninguna actividad realizada en el trabajo o en el hogar debe dañar la reputación o buen nombre de Coface.
- Está prohibido el mal uso de los recursos de Coface.
- Debe tener en cuenta cómo se ven sus acciones para que no sean interpretadas como un conflicto de intereses. Aun cuando no sea intencional, la apariencia de un conflicto puede generar efectos negativos.

Qué se debe hacer

- Reporte por escrito a su gerente o responsable de Cumplimiento sobre las actividades, intereses o relaciones que puedan presentar:
 - a) Un conflicto
 - b) O un probable conflicto
- Use el buen juicio en todas sus relaciones fuera de Coface.
- Evite acciones o relaciones que puedan causar potenciales conflictos o crear la apariencia de uno en su trabajo o con los intereses de Coface.
- No haga un mal uso o utilice de los recursos de Coface para su beneficio personal, como así tampoco, la propiedad intelectual, el tiempo o las instalaciones de la compañía. Esto incluye al equipo de oficina, el correo electrónico y las aplicaciones informáticas.
- No se aproveche de ninguna oportunidad en la que Coface pueda tener algún interés.
- Solicite la aprobación de Coface antes de aceptar un cargo de director o director con una organización externa mientras sea empleado de Coface, especialmente, si la organización tiene una relación con Coface o espera tener el apoyo financiero o cualquier otro apoyo por parte de Coface.

A qué estar atento

- Intereses financieros en una empresa que pueda afectar los negocios de Coface con dicha empresa (por ejemplo, un cliente, proveedor o inversión).
- Trabajos externos a tiempo parcial que usted realice en horario laboral o utilizando el equipamiento o los materiales de Coface.

- Regalos de un valor distinto al autorizado por parte de proveedores, clientes o competidores, en particular, si está tomando decisiones (en nombre de Coface) que los involucren.
- Descuentos personales u otros beneficios por parte de los proveedores, proveedores de servicios o clientes que sus colegas de Coface no reciban.
- Hacer negocios con proveedores que son manejados por su familia o amigos cercanos.
- Hacer un mal uso de los recursos de Coface, así como también, utilizar su cargo para promover o realizar una actividad externa.
- Contratar, promover o supervisar directamente a un familiar o amigo cercano.
- Relaciones personales que pueden entrar en conflicto con su trabajo en Coface o comprometer los intereses de la compañía.

EN PRÁCTICA

Usted es un analista de riesgos y uno de los negocios que está a punto de cotizar lo dirige un muy buen amigo suyo. Aun así, ¿debería cotizarlo?

Respuesta No. Debe informar al responsable de Cumplimiento que le solicitará a otro miembro del equipo que lo coticie.

Trabaja como Key Broker Manager en Coface y un amigo / pariente muy cercano ha comenzado recientemente a trabajar con un broker que tiene una estrecha relación comercial con Coface. Este amigo está activamente involucrado en el negocio de seguros de crédito. ¿Qué hace?

Respuesta Un conflicto de intereses no es en sí malo pero debe reportarse. En el ejemplo, debe reportar esta relación al responsable de Cumplimiento local y él analizará qué medidas se podrían tomar para evitar cualquier conflicto de interés. También debe evitar cualquier situación / decisión que podría implicar *un conflicto de intereses*.

Usted ha iniciado una relación con un ex empleado de Coface que ahora trabaja para un competidor y que le ha pedido información sobre clientes, precios y emisión. ¿Qué hace?

Respuesta Compartir información con la competencia podría ser un delito grave en su país y podría ser considerado como una conducta conspirativa. Por lo tanto, nunca debe compartir información con amigos / familiares que estén trabajando para un competidor. Además, debe reportar esta relación al Departamento de Cumplimiento.

Un cliente está pidiendo la aprobación de una línea de crédito muy considerable sobre un comprador con un mal expediente. El cliente lo invita a una cena y durante ella, le da entradas también para el concierto de su banda favorita. ¿Qué hace?

Respuesta Se debe rechazar respetuosamente este obsequio. Recibir un regalo de esas características podría afectar su objetividad para tomar decisiones. Además, debe informar cualquier regalo que no sea razonable o sea demasiado costoso (más de 200 euros) al responsable de Cumplimiento local.

Usted trabaja en el Departamento de Underwriting y un día su tío le pide un favor. Le gustaría comprar un seguro de Coface pero piensa que su compañía probablemente no obtendrá el límite de crédito que quiere, e incluso, si lo hace, la prima será alta. Le gustaría que le «entrenara» sobre cómo llenar la solicitud y cómo preparar la documentación a fin de obtener el límite de crédito que quiere a la menor prima posible. ¿Qué hace?

Respuesta Hay un conflicto de intereses y usted debe delegar el caso a otro miembro del equipo. *Mientras tanto, no proporcione ninguna ayuda ya que es antiético incluso sin que exista una recompensa involucrada.*

Relación con proveedores

Regla a recordar: asegurarse de que Coface sólo trabaje con proveedores que cumplan con los requisitos legales locales, entre otros requisitos legales aplicables; y con las directivas correspondientes relacionadas con la delincuencia financiera, la protección de datos e información, así como también, la mano de obra, el medio ambiente, la salud y la seguridad.

Qué se debe saber

- Las relaciones de Coface con los proveedores se basan en prácticas legales, eficientes y justas.
- Coface espera que sus proveedores obedezcan las leyes relacionadas a la delincuencia financiera, la protección de datos, así como también, la mano de obra, el medio ambiente, la salud y la seguridad.
- Las directivas de Coface ayudan a garantizar que las relaciones con nuestros proveedores no dañarán su reputación.

Qué se debe hacer

- Cumplir con las leyes aplicables y las normas gubernamentales con respecto a las relaciones con los proveedores.
- Hacer negocios únicamente con los proveedores que cumplan con las normas locales y otras normas legales aplicables, así como también, con las directivas de Coface relacionadas con la delincuencia financiera, la protección de datos, la mano de obra, el medio ambiente, la salud y la seguridad.
- Seguir los procedimientos establecidos en las políticas de compras de Coface.
- Proporcionar una oportunidad competitiva para que los proveedores puedan celebrar contratos con Coface en licitaciones abiertas.
- Proteger la información confidencial y patentada de Coface, así como cualquier información facilitada por un proveedor, con un acuerdo de confidencialidad.
- Resguardar los «datos personales» obtenidos de los proveedores bajo los principios de protección de datos personales.

A qué estar atento

- Elegir proveedores sobre una base distinta a la licitación abierta y competitiva.
- Posibles conflictos de interés en la selección de proveedores tales como aceptar regalos inapropiados u otros artículos de valor.
- Dirigir un negocio a un proveedor que pertenezca o sea administrado por un pariente o amigo cercano.
- Empleados que parezcan no respetar las normas relativas a la delincuencia financiera, la protección de datos, el medio ambiente, la salud y la seguridad.
- Brindar datos personales o información confidencial a proveedores sin asegurarse de que éstos cuentan con las medidas técnicas, físicas y organizativas apropiadas para evitar el acceso o el uso no autorizado.

EN PRÁCTICA

Usted conoce a un proveedor que puede proporcionar un precio muy competitivo para un producto o servicio. ¿Puede firmar el contrato directamente con esta empresa?

Respuesta El Departamento de Compras del Grupo debe estar involucrado cuando el valor del producto / servicios exceda el importe autorizado en su país. Se deben llevar a cabo licitaciones públicas, a excepción de montos pequeños.

Un proveedor le pide que proporcione datos de los empleados de Coface que estarán utilizando sus servicios. ¿Proporciona esta información?

Respuesta La información personal se encuentra protegida. Se debe consultar con el Departamento de Cumplimiento antes de compartir cualquier información.

Su proveedor ofrece precios muy bajos pero se siente incómodo con las condiciones de trabajo de sus empleados. ¿Qué hace?

Respuesta La reputación y la responsabilidad legal de Coface podrían verse afectadas por proveedores que no respetan las leyes laborales. Usted debe reportar esta situación a la gerencia.



MERCADOS

Uso de información privilegiada

Regla a recordar: Mantener la confidencialidad de la información de Coface, no comprar y/o vender acciones de Coface ni de ninguna empresa, directa o indirectamente si tiene información privilegiada.

Qué se debe saber

- La información privilegiada es la información no pública que, si se revela, podría afectar razonablemente el precio de un valor o influiría en su decisión de comprar, vender o mantener un título.
- El uso de información no pública para su beneficio financiero u otro beneficio personal, o transmitir esta información a terceros puede constituir una violación de la política de Coface y de la ley.
- La información privilegiada puede ser la información sobre Coface u otras empresas de la que usted puede tener conocimiento en el transcurso de su trabajo. También puede ser una conversación que puede escuchar, o un documento dejado en un escritorio o en una fotocopidora.
- El uso ilícito de la información privilegiada no sólo incluye la compra o venta de títulos de Coface o de cualquier otra empresa sobre la cual usted tiene información no pública, sino que también incluye el proporcionar esta «información privilegiada» a cualquier otra persona que pueda basar operaciones financieras de acuerdo a la información que se ha compartido.

Qué se debe hacer

- No comprar ni vender títulos de ninguna empresa ni de Coface, directa o indirectamente a través de familiares, personas o entidades mientras se tenga conocimiento de información privilegiada especialmente 30 días antes de que se anuncien los resultados financieros anuales, semestrales y trimestrales de la compañía.
- No recomendar o sugerir a cualquier persona que compre o venda los títulos de cualquier compañía, incluyendo los de Coface, mientras tenga información privilegiada sobre la compañía. (Esto se conoce como «consejo»).
- Mantener la confidencialidad de la información de Coface y no transmitir información a nadie fuera de la Compañía a menos que sea necesario para las actividades comerciales de la Compañía.
- Conocer y cumplir con los requisitos relacionados con la compra y venta de títulos (tales como períodos no comerciales, pre-compensación de operaciones personales, etc.) si la naturaleza de las actividades de su negocio o su posición en el negocio lo somete a tales normas.

- Notificar, en un plazo de 3 días hábiles, a la AMF y a Coface de sus operaciones sobre acciones de Coface (compra, venta, etc.), cuando el total de transacciones anteriores alcance el monto de 20.000 euros en un año calendario. Esto se aplica a las personas con responsabilidades gerenciales y aquellas que están estrechamente relacionadas con ellas. (Se aplican los mismos límites al adquirir las acciones de otras empresas francesas, sin embargo, para las empresas extranjeras, asegúrese de cumplir con las normas locales).
- Si tiene alguna duda, consulte con su supervisor o con el Departamento de Cumplimiento. Si usted es el director de la compañía consulte con el Presidente de la Junta de Directores antes de realizar alguna negociación o revelar información de la compañía

A qué estar atento

- Información no pública que, si se revela, podría razonablemente afectar el precio de un título o influiría en su decisión de comprar, vender o mantener un título (por ejemplo, un anuncio de ganancias).
- Comprar o vender un título si es que ha oído o conoce información en el trabajo que cree que hará que el precio suba o baje una vez que se anuncie públicamente.
- Participar en actividades comerciales en el momento que la compañía realiza un anuncio importante.
- Discutir los negocios de Coface con amigos y familiares.
- Hablar sobre los proyectos de la compañía, o de dónde la empresa realizará un negocio, o sobre quién visitó la oficina.

EN PRÁCTICA

Durante una reunión con un cliente, le dicen que una empresa se fusionará con otra que probablemente aumentará los valores de sus acciones en el mercado. ¿Puede comprar algunas de estas acciones?

Respuesta No, bajo ninguna circunstancia debe usar la información privilegiada para obtener un beneficio en el mercado financiero. En el ejemplo, usted habría obtenido información que no estaba públicamente disponible y, por lo tanto, habría tenido una ventaja injusta sobre el resto del mercado. En muchas jurisdicciones el uso de información privilegiada es fuertemente castigado y se considera un delito grave.

Un día en la oficina oye a alguien diciendo que la Compañía X, uno de nuestros clientes más grandes, tiene algunos clientes que no están asegurados y que están incumpliendo el pago. Esto causará algunas dificultades financieras y las noticias probablemente serán anunciadas en la reunión de accionistas de la próxima semana.

Respuesta Usted no puede usar esta información para negociar con la empresa X ya que está utilizando información material no pública.

Normas del mercado

Regla a recordar: nunca realizar acuerdos con los competidores para fijar precios o repartir clientes, proyectos o territorios.

Qué se debe saber

- Leyes de competencia y antimonopolio:
 - Prohibir acuerdos o conocimientos entre competidores que afecten a la competencia;
 - Regular el comportamiento de las compañías dominantes y
 - Requerir revisión previa y, en algunos casos, autorizaciones para fusiones, y participación en asociaciones comerciales y profesionales que reduzcan sustancialmente la competencia
- Estas leyes son complejas y de alcance global y pueden funcionar de manera diferente en cualquier situación particular. Nuestra empresa proporciona pautas específicas para abordar los contactos con los competidores, obtención y manejo de datos sobre competidores y participación en asociaciones comerciales y profesionales; establecimientos de estándares y organizaciones de certificación de productos. Además, a menudo, es esencial que usted involucre al asesor legal desde un primer momento en el proceso de desarrollar nuevas iniciativas comerciales dada la variedad de incertidumbres que surgen en la aplicación de estas leyes.

Qué se debe hacer

- Cumplir con todas las leyes y normas aplicables de la competencia, así como con los decretos, órdenes y acuerdos de la ley de competencia con cualquier regulador de la competencia, sobre cómo se llevarán a cabo los negocios.
- Conocer y cumplir con las políticas y procedimientos específicos de Coface y de la empresa, y si tiene preguntas o problemas, comuníquese con el asesor legal de la empresa.
- No proponer ni celebrar acuerdos expresos o implícitos, formales o informales, escritos u orales, con cualquier competidor en relación a cualquier aspecto de la competencia entre Coface y el competidor.
- No discutir con un competidor o con un representante del competidor los precios, ofertas, territorios de ventas, asignación de clientes o líneas de productos, términos o condiciones de venta, producción, capacidad o volumen de venta, costos, beneficios o márgenes de beneficio, cuota de mercado, oferta de productos o servicios, clasificación de clientes o proveedores, o métodos de distribución.
- No proponer ni celebrar acuerdos con nadie (incluyendo competidores, agentes, brokers o clientes) con respecto a si se debe presentar una oferta o los términos de una oferta cuando se entiende que la oferta se presenta para cualquier propósito que no sea el de ganar el negocio.

- Evitar contactos de cualquier tipo con competidores que pudieran crear la apariencia de acuerdos o relaciones inapropiados.
- No proponga o entable acuerdos o relaciones 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 o entablar acuerdos o relaciones con proveedores que restrinjan el precio u otros términos en los que Coface pueda revender o alquilar cualquier producto o servicio.
- Consulte con el asesor legal de la empresa para ayudar a reducir los riesgos de incumplimiento en la evaluación de cualquier fusión propuesta, adquisición, empresa conjunta o cualquier otro acuerdo comercial que pueda plantear cuestiones de derecho de la competencia.

A qué estar atento

- Acuerdos de distribución con los competidores.
- Acuerdos exclusivos para la compra o venta de productos o servicios.
- Descuento de precios sólo para determinados clientes.
- Paquete de servicios.
- Acuerdos que restringen las opciones de un cliente en el uso de un servicio de Coface.
- Acuerdos para agregar un empleado de Coface al directorio de otra entidad.

EN PRÁCTICA

Usted está trabajando en el equipo comercial de Coface y recibe una llamada de un ejecutivo de una compañía competidora. Él le dice que sería conveniente para ambos dejar de «pelear» por los clientes y distribuirlos artificialmente. ¿Qué hace?

Respuesta El comportamiento conspirativo está prohibido en casi todas las jurisdicciones porque afecta gravemente la competencia en el mercado y la economía del país. Si se recibe alguna propuesta de conspiración debe rechazarla inmediatamente y reportarla al responsable de Cumplimiento local.

Usted está en una reunión de su asociación local de seguros y, durante la discusión, algunos miembros de otras compañías empiezan a revelar sus proyecciones de ventas, políticas de precios y otra información clave sobre su negocio. Le piden que haga lo mismo. ¿Qué debe hacer?

Respuesta El intercambio de información confidencial podría conducir a conductas conspirativas y, por lo tanto, está estrictamente prohibido. En el ejemplo, debe rechazar explícitamente la solicitud de información y pedir que su oposición sea registrada en el acta.

Durante una conferencia, uno de sus competidores le pregunta si puede hablar con usted sobre descontar un producto o servicio popular. ¿Qué hace?

Respuesta Deje claro que usted se opone a tal discusión. Retírese en buenos términos de la conversación e informe el incidente a su supervisor y al responsable de Cumplimiento. *Debe evitar todas las discusiones relacionadas con precios o cuestiones relacionadas con precios, incluyendo descuentos, con cualquier competidor.*



QUITO

IRLANDA 1016 Y REPÚBLICA DE
EL SALVADOR EDIFICIO SIGLO XXI
PENTHOUSE
TELF: (+593 2) 500 55 20

GUAYAQUIL

SALIDA NORTE DEL AEROPUERTO
JOSÉ JOAQUÍN DE OLMEDO
EDIFICIO SKY BUILDING
PISO 11 OFICINA 1105
TELF: (593 4) 500 5520

comercial.ecuador@coface.com
www.coface.com.ec

Coface Ecuador 
Linkedin.com/company/coface 
@CofaceEcuador 

