



# **CODICE DI CONDOTTA**

DICEMBRE 2023

**coface**  
FOR TRADE

# SOMMARIO

## MESSAGGIO DEL CEO 3

### 1. I NOSTRI VALORI 4

### 2. LE NOSTRE RESPONSABILITÀ 6

- PERSONALE DIPENDENTE COFACE
- MANAGER COFACE
- SANZIONI IN CASO DI VIOLAZIONI
- SEGNALAZIONE (WHISTLEBLOWING)

### 3. PRINCIPI DI COMPLIANCE 14

- REATI FINANZIARI**
  - Riciclaggio di denaro
  - Sanzioni internazionali
  - Frodi
  - Corruzione
- TUTELA DELLA CLIENTELA E DEI DATI PERSONALI**
  - Tutela della clientela
  - Privacy e protezione dei dati
  - Sicurezza informatica
  - Sicurezza e continuità operativa
- ETICA PROFESSIONALE**
  - Conflitto di interessi
  - Relazioni con i fornitori
- MERCATI**
  - Insider trading
  - Regole di mercato

# MESSAGGIO DEL CEO

Coface opera con successo da oltre 70 anni ed è oggi presente in oltre 60 Paesi. Il mondo si evolve rapidamente e bisogna adeguarsi, nei vari mercati in cui operiamo, a normative sempre più complesse e ad aspettative crescenti da parte dei nostri clienti, dei dipendenti, degli azionisti e del pubblico in generale.

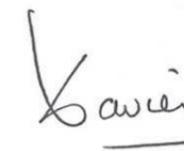
Possiamo avere successo insieme grazie al nostro impegno e al rispetto dei nostri valori: Attenzione al cliente, Competenza, Collaborazione, Responsabilità e Coraggio e, alla base di tutto, Integrità.

Quali che siano le nostre attività o il nostro ruolo, ciò che ci rende esemplari non è solo ciò che facciamo, ma anche il modo in cui ci comportiamo. Tuttavia, ciò non risulta sempre evidente nelle nostre attività a livello mondiale, che sono complesse e altamente regolamentate.

Il presente Codice di Condotta elenca una serie di principi semplici, ma fondamentali, per guidare ciascuno di noi nelle nostre responsabilità quotidiane. Fornisce consigli per identificare le situazioni che potrebbero sconfinare dai limiti e indicazioni su come affrontare tali situazioni.

È fondamentale che ogni dipendente conosca, comprenda e applichi le regole e i principi di questo Codice. I manager devono assicurarsi che venga rispettato e dare l'esempio per proteggere la qualità delle nostre relazioni commerciali in tutte le nostre operazioni e mercati.

Vi ringrazio per il vostro impegno e la vostra vigilanza a tutela della nostra integrità, che è essenziale per il successo e la crescita sostenibile del nostro Gruppo.



XAVIER DURAND

# 1. I NOSTRI VALORI

## 1. I NOSTRI VALORI

# I NOSTRI VALORI

**COFACE SI IMPEGNA A OPERARE IN MODO ETICO E RESPONSABILE IN TUTTE LE SUE ATTIVITÀ NEL MONDO. LA NOSTRA CARTA DEI VALORI DEFINISCE IL QUADRO DI RIFERIMENTO CHE GUIDA I PRINCIPI OPERATIVI DELLA NOSTRA AZIENDA E I COMPORTAMENTI DI TUTTI COLORO CHE FANNO PARTE DI COFACE.**

### ATTENZIONE AL CLIENTE

Mettiamo il cliente al centro. I nostri clienti e partner sono la nostra priorità assoluta. La soddisfazione del cliente è il fulcro della nostra attività.

Siamo in grado di offrire prodotti e servizi adeguati alle esigenze dei clienti perché siamo sempre in contatto con il mercato, comprendiamo le tendenze macroeconomiche, le mosse dei concorrenti e sappiamo ascoltare con attenzione ed essere flessibili. In questo modo, costruiamo e manteniamo relazioni forti e durature con i nostri clienti, broker e partner.

### COLLABORAZIONE

Lavoriamo nello spirito di «una sola Coface» - collaborando tra le diverse funzioni, dipartimenti e Paesi, informando e aiutando i colleghi ad ottenere risultati per i nostri clienti e partner in tutto il mondo. Siamo trasparenti nelle relazioni professionali.

Valorizziamo il contributo di tutti e ci prendiamo il tempo per celebrare i nostri successi. Promuoviamo la condivisione e il supporto in tutte le entità e presso i partner esterni per sfruttare al meglio il nostro patrimonio di esperienze e raggiungere performance eccellenti.

### COMPETENZA

Puntiamo continuamente all'eccellenza nei nostri ambiti di competenza: informazioni e underwriting di qualità, conoscenza approfondita dei mercati e settori, ricerca economica di prim'ordine. Per farlo, ci impegniamo a rafforzare la nostra leadership e la gestione delle persone.

In questo modo siamo in grado di anticipare le tendenze del rischio e di proporre le soluzioni ottimali per agevolare e sviluppare le attività dei nostri clienti.

### RESPONSABILITÀ E CORAGGIO

Ci assumiamo la responsabilità delle nostre decisioni, delle nostre azioni e delle relative conseguenze.

Comunichiamo in modo propositivo verso clienti e partner, le basi delle nostre decisioni assuntive e commerciali nel rispetto dei nostri obblighi di riservatezza.

Troviamo il giusto equilibrio tra crescita e rischio. I nostri processi di delega e rendicontazione sono trasparenti, i nostri processi strategici e di budget partecipativi.

Accogliamo le nuove idee e introduciamo e sperimentiamo innovazioni in tutta la nostra attività per migliorare il servizio ai nostri clienti.



### INTEGRITÀ

L'integrità è il caposaldo su cui si fondano i valori aziendali.

In Coface ci atteniamo agli standard più elevati di etica e condotta professionale.

Onestà, sincerità e trasparenza caratterizzano tutti i nostri rapporti e rispettiamo al 100% le regole interne del Gruppo e dei regolamenti che disciplinano la nostra attività nei mercati in cui operiamo.



# 2. LE NOSTRE RESPONSABILITÀ

## LE RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE DIPENDENTE COFACE

**TUTTO IL PERSONALE DIPENDENTE È TENUTO A CONTRIBUIRE ALLA CULTURA DELLA COMPLIANCE DI COFACE, PRENDERE DIMESTICHEZZA CON LE POLICY, ABBRACCIARE IL SUO IMPEGNO ALL'INTEGRITÀ E AGIRE PER FAR RISPETTARE LA COMPLIANCE ED EVITARE VIOLAZIONI.**

### COMPrensione E RISPETTO DELLE REGOLE DI COFACE

- Acquisire la comprensione di base delle disposizioni delle policy riassunte nel Codice di Condotta.
- Studiare i dettagli delle regole per il proprio lavoro.
- Consultare WeConnect per conoscere le policy del Gruppo complete e aggiornate.
- Adeguarsi alle procedure e policy e le procedure locali oltre a quelle descritte nel Codice di Condotta.
- Rivolgersi al proprio manager o al Responsabile della Compliance per eventuali domande sulle policy.

### SEGNALARE PROBLEMI O QUESTIONI DI COMPLIANCE

- Segnalare tempestivamente qualsiasi dubbio su potenziali violazioni di qualsiasi politica.
- Conoscere i diversi canali per la segnalazione di problemi di integrità: il proprio manager, il Responsabile HR, il Responsabile della Compliance, oltre ai canali dedicati alle questioni di integrità, che comprendono l'Ombudsperson e i canali pubblicamente accessibili tramite il sito web Coface (modulo o indirizzo e-mail generico).
- Collaborare alle indagini relative a problemi di integrità

### AGIRE PER PREVENIRE I PROBLEMI DI COMPLIANCE QUANDO NECESSARIO

- Conoscere e rispettare le policy di Coface riguardanti le proprie responsabilità lavorative.
- Essere a conoscenza dei requisiti normativi specifici del Paese in cui si lavora e riguardanti la propria attività.
- Segnalare tempestivamente qualsiasi campanello di allarme o potenziale problema che possa tradursi in una violazione di conformità alla normativa.
- Trattare sempre le autorità di regolamentazione in modo professionale, con cortesia e rispetto.
- Assicurarsi che vi sia coordinamento con le funzioni aziendali e di supporto quando si lavora con le autorità di regolamentazione o si risponde alle loro richieste.

### AMBIENTE DI LAVORO

- I dipendenti devono poter lavorare in un ambiente favorevole che promuova la sicurezza e rifletta i valori di rispetto e collaborazione nei confronti di colleghi, collaboratori, manager, clienti, fornitori e soggetti terzi con cui si interagisce.

### ESEMPLARITÀ DEI MANAGER

- I manager devono essere esemplari nel modo in cui svolgono le loro responsabilità di supervisione.
- Devono assicurarsi che il loro comportamento non sia percepito come molesto o intimidatorio e che tutti i membri del loro team siano trattati con rispetto e dignità da ogni altro membro del team.
- In ambito lavorativo, i manager devono prestare particolare attenzione al benessere e alla salute mentale dei dipendenti di cui sono responsabili.

### RISPETTO DELLA PRIVACY

- I dipendenti devono rispettare la privacy e i dati personali di tutti, in conformità con le norme vigenti nel proprio Paese.

### PRINCIPI DI NON DISCRIMINAZIONE, DIVERSITÀ, EQUITÀ E INCLUSIONE

- I dipendenti devono garantire un ambiente di lavoro privo di qualsiasi tipo di discriminazione, sia essa basata su età, sesso, orientamento sessuale, cultura o nazionalità, religione, salute, disabilità o qualsiasi altra differenza.
- Questi principi devono essere seguiti in particolare nelle fasi di selezione, assunzione, formazione, valutazione, revisione degli stipendi e promozione, che devono basarsi esclusivamente sul merito, sulle competenze e sulle prestazioni individuali.
- Oltre ai principi di non discriminazione di cui sopra, i dipendenti si devono fare promotori di un ambiente inclusivo, in cui ognuno possa sentirsi valorizzato per ciò che è, a prescindere dalle differenze.
- Coface ha redatto una politica di diversità e inclusione che specifica i nostri impegni in questo ambito.



# LE RESPONSABILITÀ DEI MANAGER COFACE

OLTRE ALLE LORO RESPONSABILITÀ IN QUALITÀ DI DIPENDENTI, I MANAGER HANNO ANCHE IL DOVERE DI CREARE UN AMBIENTE IN GRADO DI PREVENIRE, IDENTIFICARE E RISOLVERE QUESTIONI DI COMPLIANCE.

## SOSTENERE UNA CULTURA DELLA COMPLIANCE

- Creare una cultura della compliance in cui i dipendenti comprendano le proprie responsabilità e si sentano a proprio agio nel sollevare dubbi senza temere ritorsioni.
- Incoraggiare la condotta etica e il rispetto della legge sostenendo attivamente le iniziative di compliance.
- Tenere conto dell'impegno di compliance quando si valutano e si ricompensano i dipendenti.
- Garantire a dipendenti e (se del caso) soggetti terzi la formazione sulle policy di Coface e sulle norme vigenti.

## PREVENIRE QUESTIONI DI COMPLIANCE

- Identificare i rischi di compliance aziendale.
- Assicurarsi che le procedure, adatte per coprire le aree di rischio specifiche, siano comunicate a tutti i dipendenti e implementate efficacemente
- Allocare le risorse necessarie al programma di compliance aziendale.

## IDENTIFICARE EVENTUALI PROBLEMI

- Attuare misure di controllo permanenti per individuare i rischi di Compliance e/o le violazioni più gravi.
- Promuovere un sistema efficace di Ombudsperson.
- Assicurare che vengano condotte verifiche periodiche di compliance, con l'assistenza dei responsabili della compliance aziendale e/o dell'audit interno.

## RISOLVERE PROBLEMI DI COMPLIANCE

- Contattare il team Compliance e adottare velocemente le misure necessarie per risolvere le criticità di compliance individuate.
- Se necessario, adottare opportune misure disciplinari.
- Informare, se necessario, le autorità di vigilanza, in coordinamento con la Direzione Compliance.

## GUIDARE

- Garantire da parte propria e del proprio team l'impegno ad attenersi alle policy, soddisfare le disposizioni di regolamento e gestire i rischi connessi.
- Integrare le disposizioni di regolamento nei processi operativi.

## VALUTARE

- Identificare le principali autorità di regolamentazione e i requisiti normativi che influenzano la propria operatività aziendale a livello complessivo.

## INCARICARE

- Designare dei responsabili per tutte le aree di rischio normativo e assicurare il coordinamento fra questi e le autorità competenti.
- Collaborare con il team di riferimento per una efficace gestione delle questioni normative e di compliance.

## PREVENIRE

- Attuare una efficace vigilanza normativa.
- Includere le regolamentazioni attinenti nelle valutazioni dei rischi.

## RELAZIONARSI

- Sviluppare e mantenere relazioni efficaci con le autorità competenti in coordinamento con la Compliance.
- Collaborare in modo proattivo con le autorità di regolamentazione alla stesura di norme che conseguano gli obiettivi delle policy in modo efficiente ed efficace.

## CONTROLLARE

- Assicurarsi che le azioni correttive basate sulle raccomandazioni del regolatore e dei revisori interni siano strettamente monitorate ed efficacemente attuate.

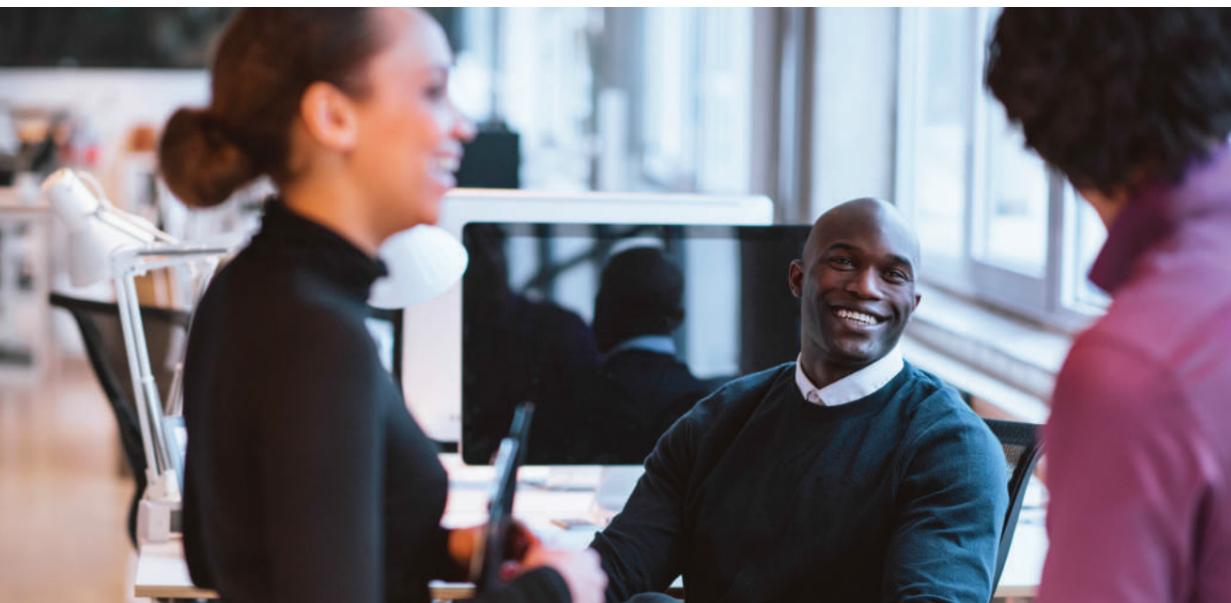


# SANZIONI IN CASO DI VIOLAZIONI

I DIPENDENTI E I MANAGER CHE COMMITTONO VIOLAZIONI DELLE POLICY DI COFACE SONO PASSIBILI DI MISURE DISCIPLINARI, FINO AD ARRIVARE ALL'INTERUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO.

## I COMPORTAMENTI SCORRETTI CHE POSSONO PREVEDERE SANZIONI DISCIPLINARI COMPRENDONO:

- Violazione di norme e regolamenti.
- Violazione di una politica di Coface.
- Richiesta ad altri di violare una politica di Coface.
- Mancata segnalazione tempestiva di una violazione nota o sospetta di una politica di Coface o di istruzioni interne.
- Mancata collaborazione alle indagini di Coface su possibili violazioni di policy.
- Ritorsioni nei confronti di un dipendente per aver segnalato una violazione.
- Mancata adozione di tempestive misure correttive per rimediare a irregolarità di compliance riguardanti policy di Coface, leggi e norme.



# SEGNALAZIONE (WHISTLEBLOWING)

SE SIETE A CONOSCENZA, IN MODO DIRETTO O INDIRETTO, DI UN EPISODIO PRESUNTO O SOSPETTO DI VIOLAZIONE DELLE NORME, DEL CODICE DI CONDOTTA DI COFACE O DI UNA MINACCIA PER L'INTERESSE GENERALE, AVETE LA RESPONSABILITÀ DI FARE UNA SEGNALAZIONE ATTRAVERSO I CANALI DI WHISTLEBLOWING INDICATI NELLA PROCEDURA DI WHISTLEBLOWING DEL GRUPPO.

## PERCHÉ FARE UNA SEGNALAZIONE?

- È necessario segnalare tempestivamente una situazione: più si aspetta ad affrontarla, più la situazione può peggiorare.
- La segnalazione protegge Coface, i suoi dipendenti e gli stakeholder.
- Tutte le segnalazioni vengono ricevute, gestite, elaborate e archiviate in modo imparziale e riservato. Ogni situazione viene gestita senza pregiudizi, in totale obiettività e la vostra identità è trattata con la massima riservatezza, dalla ricezione della segnalazione fino al termine del periodo di conservazione dei dati.
- Le ritorsioni violano la politica di Coface: Coface proibisce assolutamente le ritorsioni nei confronti di chiunque faccia una segnalazione in buona fede. La ritorsione è causa di sanzioni disciplinari fino ad arrivare al licenziamento.

## COSA SUCCEDE QUANDO SI FA UNA SEGNALAZIONE

Gli episodi presunti o sospetti di violazione di una norma, del Codice di Condotta di Coface o di minaccia all'interesse generale saranno oggetto di indagine, secondo la seguente procedura:

- Il team/funzione più idoneo per condurre le indagini successive è designato dal Whistleblowing Forum o dall'Ombudsperson, a seconda del primo canale contattato dall'informante che ha effettuato la segnalazione (whistleblower).
- Il team/funzione appositamente designato conduce le indagini e determina la veridicità dei fatti denunciati attraverso colloqui e/o l'esame di documenti. Le conclusioni vengono presentate al Whistleblowing Forum o all'Ombudsperson.

- Qualora il caso si riveli fondato, vengono adottate tutte le misure correttive necessarie per porre fine alla situazione denunciata e/o per garantire che la situazione non si ripeta. Viene effettuato un adeguato monitoraggio.
- Nel corso di tutta la gestione della segnalazione, il whistleblower ha diritto ad essere informato e riceve una conferma di ricezione, un adeguato feedback e una notifica di chiusura dell'esito.

## COME FARE UNA SEGNALAZIONE

- È possibile effettuare una segnalazione sia verbalmente che per iscritto.
- La segnalazione può essere fatta anche in forma anonima. Tuttavia, lo sconsigliamo, per consentire un corretto svolgimento delle indagini. Coface si impegna fermamente a proteggere coloro che effettuano una segnalazione in buona fede. Identificandovi, siamo in grado di seguirvi e di fornirvi un feedback.
- Come descritto nella procedura di whistleblowing del Gruppo, sono disponibili diversi canali per effettuare una segnalazione. Utilizzate il canale più opportuno per voi.
- All'interno della vostra azienda, potete rivolgervi:
  - al Responsabile delle Risorse Umane designato;
  - al Responsabile della Compliance designato.
- Altri canali possibili:
  - l'Ombudsman Coface al seguente indirizzo: [ombuds@coface.com](mailto:ombuds@coface.com);
  - il modulo online accessibile sul sito web ufficiale di Coface;
  - l'indirizzo di posta elettronica generico: [whistleblowing@coface.com](mailto:whistleblowing@coface.com)

# 3. PRINCIPI DI COMPLIANCE

## 4 DOMANDE DA PORSI

1. Le mie azioni sono **legali**?
2. Come verrebbe **percepita** la decisione dagli altri?
3. Sono pronto a **rispondere** della mia decisione?
4. È coerente con il **Codice di Condotta** di Coface?

## 4 RESPONSABILITÀ

1. **Siate** onesti, sinceri, trasparenti ed equi.
2. **Osservate** le norme e i regolamenti in vigore.
3. **Segnalate** qualsiasi problema o questione in tema di Compliance.
4. **Agite** per prevenire i problemi di Compliance, ovunque possibile.

# REATI FINANZIARI

## Riciclaggio di denaro

### REGOLE DA RICORDARE

**SEGUITE LA PROCEDURA DI “CUSTOMER DUE DILIGENCE”; SEGNALATE LE VOSTRE PERPLESSITÀ SE IDENTIFICATE ATTIVITÀ SOSPETTE.**



### COSA SAPERE

- Coface si impegna al pieno rispetto di tutte le norme antiriciclaggio e antiterrorismo in tutto il mondo. Coface opera solo con clienti rispettabili e operanti in attività commerciali lecite, con fondi provenienti da fonti lecite.
- Le persone coinvolte in attività criminali, come terrorismo, narcotraffico, corruzione o frode, possono tentare di «riciclare» i proventi dei loro crimini per occultarli o farli sembrare leciti.
- Nella maggior parte dei Paesi in cui Coface opera sono in vigore leggi contro il riciclaggio di denaro, le quali vietano di effettuare transazioni che coinvolgono i proventi di attività criminali.
- Un problema connesso è che fondi legittimi possano essere utilizzati per finanziare attività terroristiche - talvolta chiamato riciclaggio «inverso».
- Ogni entità Coface è tenuta a rispettare le procedure di «Customer Due Diligence» e ad adottare misure opportune per prevenire e individuare operazioni sospette.
- La mancata individuazione di relazioni e transazioni con clienti che espongono a rischio Coface può danneggiare gravemente l'integrità e la reputazione della Compagnia.
- Ricordate che la «Customer Due Diligence» non si limita ad una mera procedura amministrativa ma richiede l'analisi di tutte le informazioni raccolte



### COSA FARE

- Rispettare tutte le leggi e i regolamenti vigenti che vietano il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo.
- Scoprire in che modo tali leggi e regolamenti si applicano alla propria attività.
- Seguire le regole aziendali sulle forme di pagamento accettabili. Prestare attenzione alle modalità di pagamento associate al riciclaggio di denaro (ad esempio, vaglia multipli, contanti, bonifici o assegni per conto di un cliente da parte di soggetti terzi sconosciuti).
- Acquisire familiarità con i campanelli d'allarme connessi al riciclaggio di denaro.
- Nel caso si notino indizi di attività sospetta, segnalare i propri dubbi al Responsabile della Compliance e assicurarsi di chiarire tempestivamente tali dubbi prima di procedere con l'operazione. Accertarsi che la decisione sia ben documentata e che tutti i sospetti vengano mantenuti strettamente riservati («tipping off»).



### A COSA PRESTARE ATTENZIONE

- Un cliente, un agente o un aspirante partner commerciale riluttante a fornire informazioni complete, che fornisce informazioni insufficienti, false o sospette, o deciso a evitare obblighi di registrazione o di segnalazione.
- Pagamenti con strumenti monetari che non sembrano avere alcun legame identificabile con il cliente o che sono stati identificati come meccanismi di riciclaggio di denaro.
- Tentativi da parte di un cliente o di un partner commerciale di pagare in contanti.
- Ordini, acquisti o pagamenti insoliti o non coerenti con l'attività commerciale del cliente.
- Strutture negoziali insolitamente complesse, schemi di pagamento che non riflettono un reale scopo commerciale o termini di pagamento insolitamente favorevoli.
- Trasferimenti di fondi anomali verso o da paesi non correlati alla transazione o al cliente.
- Operazioni che coinvolgono località considerate rischiose come paradisi fiscali o aree di nota attività terroristica, traffico di stupefacenti o attività di riciclaggio di denaro.
- Operazioni che coinvolgono banche estere di comodo o offshore o intermediari finanziari non bancari.
- Operazioni strutturate per eludere obblighi di registrazione o di segnalazione (ad esempio, transazioni multiple al di sotto della soglia di segnalazione).
- Richieste di rimborso o pagamento di crediti a terzi non collegati o a conti sconosciuti o non riconosciuti.



### IN PRATICA

**Un nuovo assicurato desidera pagare la propria polizza in contanti. Posso accontentarlo?**

**Ho dubbi sulla legittimità delle operazioni di un determinato cliente. Cosa bisogna fare?**

**La capacità economica di un cliente non è coerente con la politica di esposizione. È il caso di preoccuparsi?**

**Sto per liquidare un sinistro e il contraente mi chiede di accreditarlo su un altro conto bancario. Liquido il sinistro su quel conto in base ai dati forniti dall'assicurato?**

**Un cliente ha pagato il premio in dollari di Hong Kong, ma chiede di liquidare la richiesta di indennizzo in dollari USA senza un giustificato motivo. Cosa fare?**

➤ No, in nessun caso si possono accettare contanti. Informare immediatamente di tale offerta il Responsabile della Compliance.

➤ Se si apprende che un prospect o un cliente, i suoi azionisti o manager, vengono collegati a comportamenti non etici, attività criminali o informazioni negative sulla loro reputazione, informare il responsabile locale della Compliance.

➤ Bisogna fare attenzione perché potrebbero essere occultati proventi di attività illegali. Qualunque situazione insolita o anomala va considerata un campanello d'allarme e deve essere comunicata al Responsabile della Compliance.

➤ La Compagnia può liquidare una richiesta di indennizzo solo su un conto intestato all'assicurato o a un beneficiario designato. Liquidare una richiesta di indennizzo a terzi equivale a riciclaggio di denaro.

➤ È necessario informare il Responsabile della Compliance di tale attività sospetta.

# Sanzioni internazionali

## REGOLE DA RICORDARE

**ACCERTATEVI CHE TUTTE LE CONTROPARTI, L'OGGETTO DELLA COPERTURA E I PAESI COINVOLTI NON SIANO SOGGETTI A SANZIONI INTERNAZIONALI.**



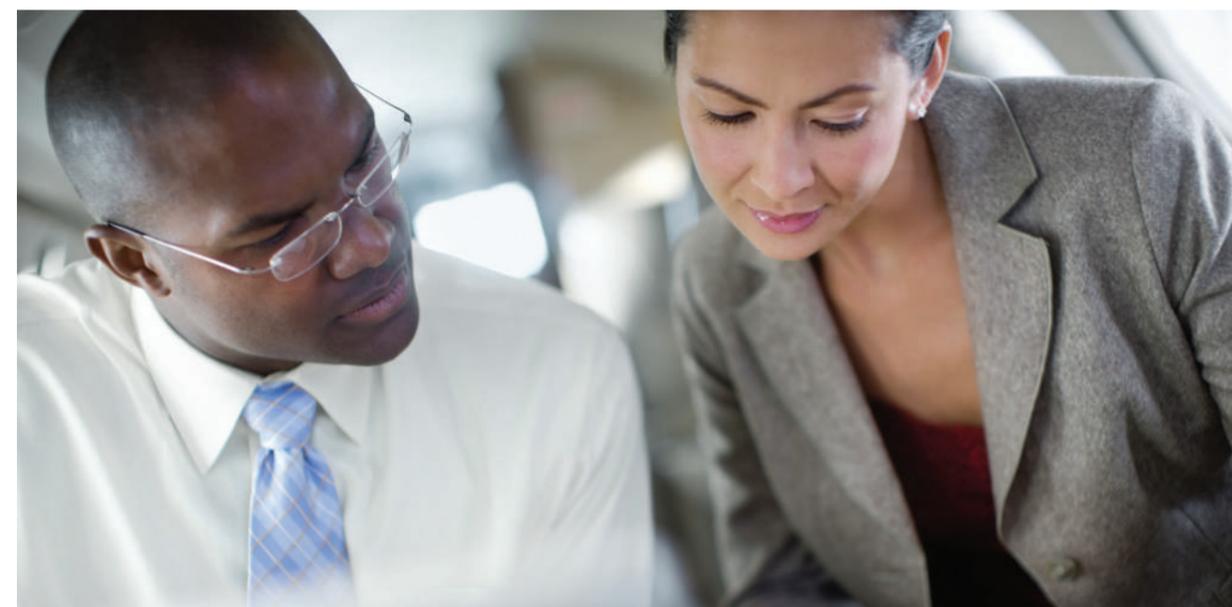
### COSA SAPERE

- Nell'ambito della politica sulle Sanzioni Globali, Coface adempie alle risoluzioni del Consiglio di Sicurezza delle Nazioni Unite (ONU), nonché alle leggi e ai regolamenti dell'Unione Europea (UE), della Francia e dell'Office of Foreign Assets Control (OFAC) del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti.
- Inoltre, Coface rispetta ogni ulteriore norma e regolamento locale sulle sanzioni nei Paesi in cui opera.
- Coface vieta la copertura di qualsiasi operazione che coinvolga, direttamente o indirettamente, individui o entità (compresi clienti, fornitori, distributori, altre controparti, agenti o dipendenti) soggetti a misure di congelamento dei beni imposte da Nazioni Unite, UE, Francia, OFAC o altre liste di sanzioni locali attinenti.
- Coface non copre le transazioni dei beni non in regola con le sanzioni internazionali.



### COSA FARE

- Seguire le norme e le procedure in vigore in tutti i Paesi in cui si opera.
- Verificare la transazione sottostante e assicurarsi che non coinvolga Paesi, persone, beni o attività soggetti a sanzioni internazionali.
- Esaminare tutte le parti coinvolte nelle operazioni (partner commerciali, fornitori, intermediari, terzi, ecc.).
- Attenersi alle procedure di «Customer Due Diligence», alle Sanzioni Internazionali e alle procedure sui beni a duplice uso (dual use).
- Non assecondare prassi commerciali restrittive vietate dalle Regole e Policy di Coface o dalle norme locali vigenti.
- Consultarsi con il proprio responsabile se un'operazione implica un conflitto tra le Policy Coface e le norme locali vigenti (ad esempio, le leggi adottate da Canada, Messico e dai membri dell'Unione Europea che bloccano alcune restrizioni statunitensi).



### A COSA PRESTARE ATTENZIONE

- Qualsiasi elemento che suggerisca un tentativo da parte del cliente di eludere le sanzioni.
- Risposte evasive, titubanti o comunque insoddisfacenti da parte di un cliente a domande sulla transazione sottostante in merito all'uso finale, all'utilizzatore finale, alle date o ai luoghi di consegna.
- Coinvolgimento di parti o attività sospettate di essere collegate allo sviluppo di armi biologiche, chimiche o nucleari o di missili balistici.
- Operazioni che coinvolgono un individuo o un'entità soggetti a sanzioni o un paese sottoposto a embargo.
- Polizze con informazioni incomplete sull'operazione sottostante (ad esempio, il prezzo indicato non riflette il valore complessivo, la descrizione della merce non è completa o il Paese di origine non è correttamente identificato).



### IN PRATICA

La società A, registrata nelle Isole Vergini britanniche, offre servizi di spedizione in tutto il mondo. Nel corso di una verifica KYC, si scopre che una delle loro navi è soggetta a sanzioni perché coinvolta nella vendita di petrolio russo in violazione delle sanzioni internazionali. Cosa fare?

> È necessario avvertire subito il Responsabile della Compliance.

# Frodi

## REGOLE DA RICORDARE

**FATE ATTENZIONE ALLE INCONGRUENZE; SEGUITE LE PROCEDURE DI CONTROLLO, IL KYC E LA SEPARAZIONE DEI RUOLI; SEGNALATE I CASI SOSPETTI.**



### COSA SAPERE

- La responsabilità per la prevenzione, l'identificazione e la segnalazione delle frodi è una responsabilità sia a livello aziendale che individuale.
- Coface e i suoi dipendenti sono tenuti a dimostrare coscienziosità e a segnalare tempestivamente i fatti. Quando i dipendenti agiscono in buona fede e segnalano senza indugio un potenziale episodio sospetto o una frode, riducono i rischi di procedimenti legali e perdite finanziarie.
- Coface è soggetta a tutte le disposizioni del Codice delle Assicurazioni e del Codice Monetario e Finanziario in Francia e delle norme e regolamenti locali (per tutte le linee di business), compresa la realizzazione di sistemi di monitoraggio e controllo dei rischi.
- L'inosservanza delle disposizioni di legge può assumere rilevanza penale e avere gravi conseguenze.



### COSA FARE

- Seguire le procedure «Customer Due Diligence», «Know Your Intermediary» e «Know Your Supplier».
- Informarsi sugli scopi commerciali per cui vengono utilizzati i prodotti e i servizi di Coface.
- Rispettare la separazione dei ruoli, in particolare per i pagamenti.
- Proteggere i beni di Coface da furti o appropriazioni indebite.
- Contattare per verifica il cliente, il partner, il fornitore, utilizzando un contatto noto e verificato (numero di telefono, indirizzo e-mail, ecc.) prima di effettuare pagamenti su un nuovo conto corrente.
- Accertarsi che la fattura sia autentica, convalidata per ogni pagamento.
- Segnalare i sospetti casi di frode; contattare il proprio manager o l'incaricato per le frodi della entity.



### A COSA PRESTARE ATTENZIONE

- Un assicurato che aggiunge o aumenta la copertura assicurativa poco prima di presentare una richiesta di indennizzo.
- Una richiesta molto urgente, un ordine concluso senza trattative sul prezzo.
- Molte richieste in un breve periodo di tempo.
- Numerose telefonate insistenti da parte dell'acquirente, invio spontaneo di informazioni da parte dell'acquirente.
- L'ordine presenta solo un numero di cellulare e account di posta elettronica gratuiti come Yahoo, Gmail e Hotmail.
- I prodotti venduti non sono coerenti con l'attività dell'assicurato o dell'acquirente.
- Gli indirizzi di fatturazione e di consegna sono incoerenti, senza alcuna conferma di questo indirizzo di consegna nei nostri archivi.
- Documentazione anomala.
- Impresa fantasma: in questi casi si emettono polizze e i premi sono accettati dagli assicurati, ma il cliente non è lecito e spesso non esiste.



### IN PRATICA

Una società di nuova costituzione chiede un limite di credito di diversi milioni su un'azienda molto nota. Sebbene l'ordine sia di valore pari a diverse volte il fatturato attuale del prospect, il referente è molto vago quando gli vengono chiesti dettagli e non si scompone quando i controlli di Coface confermano che l'ordine è falso. Una volta escluso questo elevato limite di credito, si ritiene di poter far sottoscrivere la polizza a questo cliente?

Le società A e B sono state costituite 2 anni fa e la società A è cliente di Coface fin dalla sua costituzione. Il mese scorso, l'impresa A ha richiesto una copertura considerevolmente superiore sulla società B. In base allo storico dei precedenti pagamenti e dei crediti, viene accordata una copertura rilevante. Tre mesi dopo, la società A informa Coface che la società B non ha pagato ed è fallita. La società A presenta una richiesta di indennizzo che include tutti i documenti, come la fattura commerciale, la bolla di accompagnamento, il certificato di assicurazione, il certificato di ispezione, la bolla di consegna e così via, dimostrando chiaramente che la merce è stata spedita nel rispetto di termini e condizioni del contratto.

➤ Pur essendo difficile stabilire se il potenziale cliente sia effettivamente una vittima, questi ha comunque dimostrato che non effettua i controlli essenziali o che ciò che dice potrebbe non essere affidabile. La polizza Coface potrebbe essere utilizzata come "attestato di rispettabilità" per frodare un istituto di credito o per riciclare denaro.

➤ La Direzione Sinistri dovrebbe svolgere ulteriori accertamenti perché esiste la possibilità di una frode assicurativa: la società A potrebbe esportare merci contraffatte da un paese in cui le procedure di spedizione non sono rigorosamente rispettate e il venditore potrebbe facilmente creare una documentazione falsa per dimostrare che la merce è stata spedita, mentre in realtà non lo è stata, o sono state spedite merci contraffatte.

# Corruzione

## REGOLE DA RICORDARE

**EVITATE DI OFFRIRE/ACCETTARE REGALI O FAVORI CHE POSSANO INFLUENZARE INDEBITAMENTE LE DECISIONI; MONITORATE I CLIENTI, BROKER, FORNITORI E OGNI ALTRA CONTROPARTE; SEGNALATE QUALSIASI ATTIVITÀ SOSPETTA.**



## COSA SAPERE

- In Coface c'è tolleranza zero nei confronti della corruzione. La corruzione è l'offerta, la promessa o l'elargizione (corruzione attiva) o la sollecitazione, la richiesta o la ricezione (corruzione passiva) di un indebito vantaggio a/da una persona per compiere o non compiere un atto nell'esercizio delle sue funzioni professionali.
- Il beneficiario può essere un pubblico ufficiale o un dipendente del settore privato. Può anche essere un parente stretto di quella persona (ad esempio un familiare) o un'entità associata, ad esempio una fondazione o una società di comodo.
- L'indebito vantaggio può consistere in denaro contante o equivalente, ma anche qualsiasi cosa di valore, compresi beni e servizi, regali, viaggi, intrattenimenti, ospitalità, una promozione o un'onorificenza, l'assegnazione di un contratto o di un permesso ufficiale o una decisione amministrativa.
- L'indebito vantaggio può essere diretto (ad esempio, tangenti, commissioni indebite, pagamenti sottobanco, regali o privilegi di lusso, sovrapproduzione) o indiretto (ad esempio, donazioni a partiti politici, enti di beneficenza, sponsorizzazioni, proposte di assunzione).
- Per corruzione si intende anche il ricorso all'influenza, reale o presunta, di un soggetto pubblico (influence peddling).



## COSA FARE

- In caso di dubbio, chiedere consiglio al Responsabile della Compliance.
- Non dare o accettare mai pagamenti in denaro in qualsiasi forma (ad esempio: contanti, assegni, bonifici bancari, buoni regalo, voucher) a o da un cliente, un fornitore, un intermediario o un soggetto terzo.
- Non dare o accettare mai regali o favori a o da un pubblico ufficiale senza il previo consenso scritto del Responsabile della Compliance.
- Informare e consultare il proprio Responsabile della Compliance se si riceve un regalo o un favore del valore di:
  - 200 euro (o limiti locali più restrittivi) o più nell'arco di tre mesi
  - un valore cumulativo di 500 euro (o limiti locali più restrittivi) o più nell'arco di tre mesi.
- I regali autorizzati devono essere consegnati esclusivamente a un indirizzo professionale.
- Prima di fare un regalo, organizzare intrattenimenti per il cliente o rimborsare le spese di viaggio del cliente, accertarsi di conoscere e rispettare le disposizioni di legge vigenti, la Procedura su Regali e Favori, il Codice Anticorruzione di Coface e le regole del cliente stesso.
- In caso di autorizzazione, assicurarsi di registrare fedelmente tali spese per riflettere la vera natura della transazione.
- Fare attenzione a non dare l'impressione di un favore commerciale inopportuno.
- Mai effettuare pagamenti sottobanco, cioè pagare direttamente o indirettamente un funzionario pubblico in modo indebito per l'espletamento di formalità amministrative che si dovrebbero ottenere per vie legali.
- Non vanno mai effettuati contributi politici per conto di Coface. Ci si può rivolgere ai lobbisti solo se questi ultimi dichiarano in trasparenza di rappresentare Coface.
- È possibile sponsorizzare un'organizzazione benefica, ma bisogna contattare il Responsabile della Compliance e accertarsi che lo scopo di tale ente non sia di nascondere pratiche di corruzione.



## A COSA PRESTARE ATTENZIONE

- Offrire o ricevere un regalo o un oggetto di valore pari o superiore a 200 euro (o limiti locali più restrittivi), eventualmente sotto forma di articolo pubblicitario.
- Un invito gratuito o a prezzo significativamente ridotto per eventi culturali, artistici o sportivi per un valore pari o superiore a 200 euro (o limiti locali più restrittivi).
- Un invito gratuito o a prezzo significativamente ridotto per viaggi di lavoro o di piacere per un valore pari o superiore a 200 euro (o limiti locali più restrittivi).
- Qualsiasi richiesta di pagamento urgente e anomala tramite una società di comodo.
- Qualsiasi richiesta di erogazione urgente e anomala di fondi per il pagamento di spese rilevanti a favore di terzi.
- Commissioni insolitamente elevate o pagate in modo atipico (ad es. conto a parte o diversa giurisdizione).
- Significativa sovrapproduzione rispetto al contratto senza un valido motivo.
- Riduzioni significative di premi, commissioni o prezzo richiesti dal cliente senza un valido motivo.
- Riduzioni significative del prezzo pagato a un fornitore o a un intermediario senza un valido motivo.
- Incontri informali con aziende private e pubbliche per accordi su appalti pubblici.
- Qualsiasi richiesta di pagamento sottobanco.



## IN PRATICA

**Un commerciale invita lo stesso broker a pranzo più volte al mese in ristoranti relativamente costosi e paga sempre il conto. In cambio, lo stesso broker privilegia Coface rispetto a tutti gli altri assicuratori dei crediti e invia un gran numero di pratiche.**

**Si tratta di corruzione?**

**Un fornitore mi invita alla finale di un importante sport e si fa carico di tutte le spese di viaggio. Contemporaneamente, chiede una commissione insolitamente alta per la transazione che stiamo negoziando.**

**Per aumentare le possibilità di ottenere la licenza richiesta per lo svolgimento dell'attività assicurativa in un certo Paese, l'autorità locale di regolamentazione delle assicurazioni raccomanda vivamente di avvalersi di uno specifico consulente locale.**

- Sebbene fare rete e coltivare relazioni faccia parte del lavoro di un commerciale, gli intrattenimenti e le spese devono essere ragionevoli e proporzionati. Potrebbe diventare corruzione se l'importo speso per intrattenere una persona è sproporzionato rispetto a quello speso per altri broker.
- La somma potenziale sembra essere notevolmente superiore alla soglia di 200 euro. L'invito da parte del fornitore non sembra soddisfare i criteri di ragionevolezza e misura per aiutare a stabilire, mantenere e sviluppare buone relazioni tra partner commerciali. Si raccomanda di declinare l'invito e di informare il Responsabile della Compliance.
- Il consulente locale può avere competenze e conoscenze specifiche tali da migliorare le probabilità di ottenere la licenza. Ma potrebbe anche coinvolgere Coface in uno schema di corruzione di pubblici ufficiali, il che è un reato. È necessario coordinarsi con l'Ufficio Legale del Gruppo, assicurarsi che venga effettivamente svolto un lavoro reale e custodirne le prove.

# TUTELA DELLA CLIENTELA E DEI DATI PERSONALI

## Tutela della clientela

### REGOLE DA RICORDARE

**NON VENDETE PRODOTTI INADATTI AI CLIENTI;  
AGITE SEMPRE SU MANDATO DEL CLIENTE;  
MAI OMETTERE LA COMUNICAZIONE DI INFORMAZIONI  
DOVUTE PER LEGGE AI CLIENTI.**



### COSA SAPERE

- Il rischio di condotta aziendale è «il rischio per clienti, assicuratori, il settore o il mercato assicurativo tale per cui la condotta delle attività di assicuratori e/o intermediari non garantisce un equo trattamento dei clienti».
- L'intero ciclo di vita dei prodotti è soggetto a diversi tipi di problemi di condotta: nuovi prodotti, vendite, sinistri, assistenza ai clienti.



### COSA FARE

- Integrare le considerazioni sul rischio di condotta nello sviluppo di nuovi prodotti.
- Accertarsi che le procedure di onboarding dei clienti siano applicate correttamente e rispettare la procedura di gestione dei reclami dei clienti.
- Verificare l'idoneità del prodotto in tutte le fasi della relazione con il cliente.
- Fornire allo staff formazione sulla distribuzione assicurativa.
- Integrare le considerazioni sul rischio di condotta nei programmi di incentivazione delle vendite.
- Accertarsi che Coface e i suoi partner siano autorizzati a effettuare la vendita del prodotto al cliente.
- Fornire tempestivamente spiegazioni alle imprese ogni volta che un limite di credito viene modificato o annullato.
- Informare il contraente di nuove informazioni di interesse sui propri buyer, ad esempio variazioni significative del merito di credito o della solvibilità di un debitore.



### A COSA PRESTARE ATTENZIONE

- Prodotti che non presentano un equo rapporto qualità/prezzo.
- Procedure di vendita non corrispondenti alle esigenze dei clienti.
- Misure di incentivazione della forza vendita poco chiare e non pienamente integrate negli schemi retributivi.
- Intermediari e broker con programmi di compliance inadeguati e all'oscuro dei valori e della strategia di Coface.
- Procedura complessa per la gestione dei sinistri.
- Elevati livelli di insoddisfazione dei clienti nella procedura di liquidazione dei sinistri.
- Tentativi di ridurre il costo complessivo dei sinistri evitando o ritardando la liquidazione di sinistri validi.
- Spiegazione insufficiente dei motivi di rifiuto.
- Ostacoli ai reclami.



### IN PRATICA

**Vi è una scadenza molto ravvicinata per il lancio di un nuovo prodotto. Si può guadagnare tempo saltando la revisione con il Comitato di prodotto e la Direzione Compliance, rimandandola a dopo il lancio del prodotto. Cosa fare?**



**Bisogna coinvolgere il Comitato di prodotto e tenere conto delle disposizioni normative prima del lancio del prodotto.**

# Privacy e protezione dei dati

## REGOLE DA RICORDARE

### RISPETTATE IL DIRITTO ALLA PRIVACY



## COSA SAPERE

- La maggior parte dei Paesi in cui Coface opera ha norme severe sulla raccolta e l'utilizzo dei «dati personali» dei consumatori (qualunque dato che renda identificabile direttamente o indirettamente una persona fisica).
- Inoltre, molti Paesi disciplinano i dati personali dei rappresentanti delle imprese nelle transazioni B2B. Alcuni Paesi regolamentano anche la privacy delle informazioni relative alle società.
- Coface si impegna a trattare i dati personali e riservati in modo responsabile e nel rispetto delle norme e dei regolamenti vigenti in materia di protezione della privacy e di sicurezza dei dati.



## COSA FARE

- Informarsi e attenersi alle disposizioni in materia dei dati personali, in particolare:
  - Norme e regolamenti vigenti nelle giurisdizioni in cui i dati personali vengono raccolti e in cui vengono elaborati o utilizzati;
  - Policy sulla privacy di Coface e del business locale;
  - eventuali obblighi contrattuali previsti.
- Raccogliere, elaborare, utilizzare e conservare i dati personali necessari solo per scopi commerciali legittimi.
- Quando possibile, rendere anonime, crittografare, o rimuovere le informazioni personali o riservate.
- Limitare l'accesso ai dati riservati o personali a coloro che ne hanno bisogno per scopi commerciali legittimi.
- Proteggere i dati riservati o personali soprattutto in ambito smart working.
- Comunicare immediatamente al proprio manager, al Responsabile della Privacy dei dati («DPO») o al Responsabile della Compliance ogni caso di:
  - utilizzo dei dati personali in violazione di questa politica; oppure
  - violazione della sicurezza di qualsiasi sistema o dispositivo contenente dati personali.
- Non consultare informazioni riservate durante spostamenti con trasporti pubblici.



## A COSA PRESTARE ATTENZIONE

- Controlli inadeguati su accesso e sicurezza, come nel caso di invio di e-mail o distribuzione di dati personali a un gruppo più ampio di quello legittimamente previsto, o lasciare documenti con dati personali alla vista di altri, per esempio alla stampante.
- Condivisione di dati personali o riservati con terze parti, come venditori o fornitori, che non presentano adeguate garanzie di sicurezza o limitazioni sull'uso delle informazioni.
- Trasferimento di dati personali fra Paesi diversi, senza tenere conto delle disposizioni normative in vigore.



## IN PRATICA

Ho firmato un accordo di confidenzialità per ottenere dei dati finanziari; è possibile divulgare le informazioni finanziarie all'assicurato?

➤ No, in nessun caso le informazioni possono essere divulgate, e anche i dati finanziari vanno custoditi come riservati.

Devo svolgere un lavoro a casa che richiede informazioni riservate su un cliente. Si possono inviare le informazioni del cliente alla mia e-mail personale per continuare a lavorare da casa?

➤ No, le informazioni del cliente devono sempre rimanere all'interno della Compagnia e non ci si può mai servire degli account di posta elettronica personali per trasmettere informazioni riservate.

Ci si rivolge ad una società informatica esterna che fornirà alla Compagnia alcuni servizi essenziali per le operazioni locali. Per fornire il servizio, questa società esterna dovrà accedere ai database interni che potrebbero contenere informazioni sui nostri clienti. Cosa bisogna fare?

➤ Occorre evitare il più possibile di condividere le informazioni sui clienti con terzi. Se è davvero necessario accedere al nostro database, bisogna accertarsi che il contratto con l'impresa esterna preveda clausole di riservatezza adeguate. Tali clausole devono essere conformi agli standard del Gruppo in materia di protezione dei dati. In ogni caso, un contratto di questo tipo va esaminato dall'Ufficio Legale e dalla Compliance.

Durante l'incontro con un cliente, mi convinco che qualcosa non va e ritengo che il Direttore finanziario nasconda qualcosa o sia coinvolto in attività sospette. Quando scrivo il rapporto, mi premuro di non citare il nome del Direttore finanziario per evitare problemi di protezione dei dati. La persona in questione può chiedere di vedere ciò che è scritto su di lei nel rapporto?

➤ La protezione dei dati riguarda amministratori, dipendenti e qualsiasi persona identificabile. Se si indica la qualifica di una persona senza scriverne il nome, questa diventa identificabile e rientra nella protezione dei dati.



# Sicurezza informatica

## REGOLE DA RICORDARE

**PROTEGGETE LE INFORMAZIONI, LE RETI E I DISPOSITIVI INFORMATICI DI COFACE DAI CYBER-RISK.**



### COSA SAPERE

- L'utente è l'ultima linea di difesa.
- Internet è una rete che può essere utilizzata per scopi malevoli.
- I dispositivi USB possono infettare i nostri sistemi informatici.
- Comportamenti insoliti della propria postazione di lavoro possono indicare attività sospette.
- Attraverso le piattaforme di messaggistica tradizionale e istantanea è più facile fingersi un'altra persona.
- Nessun dipendente Coface chiederà le vostre credenziali e voi non dovete divulgarle.
- Utilizzare solo gli strumenti forniti da Coface per l'archiviazione o lo scambio dei dati.



### COSA FARE

- Mai provare a disattivare le funzioni di sicurezza; attenersi alle istruzioni fornite, sia da remoto che nei locali di Coface.
- Fare attenzione al phishing e ai tentativi di indebita acquisizione di informazioni di Coface o di azioni fraudolente. In caso di dubbio, mai aprire gli allegati e non cliccare sui link: avvertire immediatamente il team di cybersecurity.
- Non divulgare mai le password; rispettare le regole di complessità e cambio delle password.
- Mai utilizzare la propria password Coface su un sito web esterno; scegliere sempre una password diversa per ogni sito.
- Lavorare sui file solo sui server Coface per avere la sicurezza che siano salvati correttamente.
- Online bisogna essere prudenti a non insistere nel tentare l'accesso a siti bloccati da Coface; mai cercare di visitarli con metodi alternativi.
- Per qualsiasi dubbio, contattare: [cybersecurity@coface.com](mailto:cybersecurity@coface.com)



### IN PRATICA

**Qualcuno che conosco mi invia un'e-mail con un link. Noto che la scrittura è diversa dal suo stile abituale, ma faccio clic sul link perché conosco bene la persona. Cosa bisogna fare?**

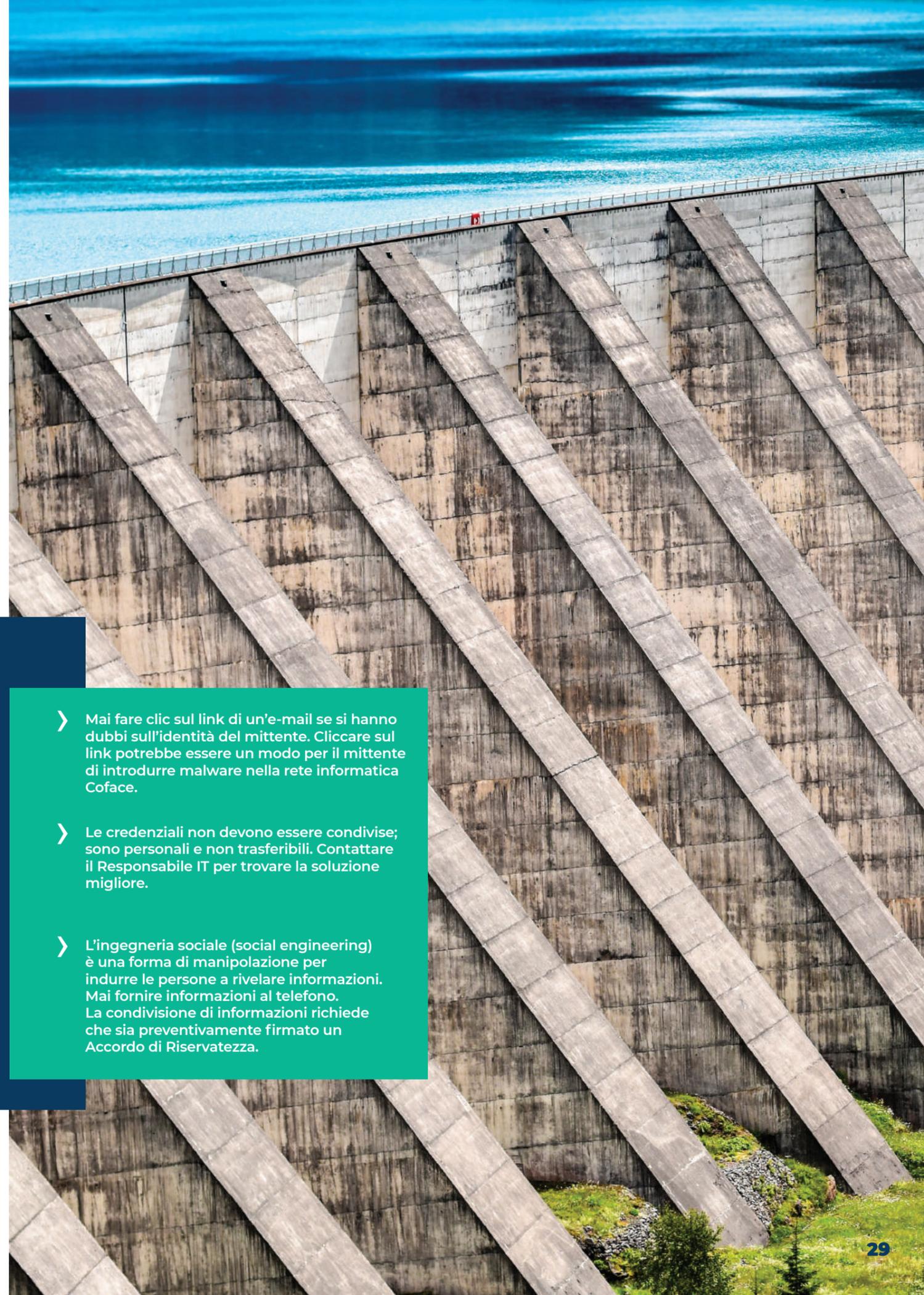
**Il mio manager è molto occupato e mi chiede di accedere a uno strumento o a un'applicazione, utilizzando il proprio login e password per recuperare alcuni report. Cosa fare?**

**Ho ricevuto la telefonata di un'azienda che propone un nuovo strumento in grado di aiutarmi molto nelle mie attività quotidiane. Mi vengono chieste informazioni molto specifiche sul mio computer, sulle applicazioni che già utilizzo... Cosa fare?**

➤ Mai fare clic sul link di un'e-mail se si hanno dubbi sull'identità del mittente. Cliccare sul link potrebbe essere un modo per il mittente di introdurre malware nella rete informatica Coface.

➤ Le credenziali non devono essere condivise; sono personali e non trasferibili. Contattare il Responsabile IT per trovare la soluzione migliore.

➤ L'ingegneria sociale (social engineering) è una forma di manipolazione per indurre le persone a rivelare informazioni. Mai fornire informazioni al telefono. La condivisione di informazioni richiede che sia preventivamente firmato un Accordo di Riservatezza.



# Sicurezza e continuità operativa

## REGOLE DA RICORDARE

**DIFENDETE LA SICUREZZA DEI DIPENDENTI, DELLE STRUTTURE, DELLE INFORMAZIONI, DELLE RISORSE IT E DEL BUSINESS.**



### COSA SAPERE

- Ogni entità Coface prevede un piano di sicurezza e gestione crisi rigoroso e articolato per tutelare la sicurezza del personale, dei luoghi di lavoro, delle informazioni e delle imprese.
- Il piano Coface di sicurezza e gestione crisi comprende misure di prevenzione del terrorismo e di altri atti criminali che possono coinvolgere i dipendenti, le strutture, le informazioni, le infrastrutture informatiche (IT), la continuità operativa e la gestione delle crisi.



### COSA FARE

- Seguire le regole descritte nel piano di evacuazione.
- Seguire le regole di ingresso e di uscita dalle strutture di Coface, indossando anche l'apposito tesserino (badge).
- Assicurarsi che solo il personale autorizzato possa accedere alle strutture di Coface.
- Proteggere i beni di Coface da furti o appropriazioni indebite.
- Identificare e segnalare qualsiasi episodio di violenza sul luogo di lavoro.
- Effettuare gli opportuni controlli sui profili dei nuovi assunti e dei fornitori esterni, nel rispetto dei limiti imposti dalla legge.
- Assicurarsi che i nostri principali fornitori abbiano piani di continuità operativa per garantire la sostenibilità delle attività con Coface.
- Rispettare le norme di salute e sicurezza. Creare e mantenere un ambiente di lavoro sicuro che offra tutela della salute e salvaguardia per tutti i dipendenti.



### A COSA PRESTARE ATTENZIONE

- Persone all'interno delle strutture Coface prive di tesserino di riconoscimento.
- Attrezzature informatiche non custodite, come computer portatili, server, dispositivi USB, ecc.
- Protezione inadeguata di materiali pericolosi.
- Aree non controllate in una struttura con ingresso riservato solo a personale autorizzato.
- Segnalazioni di sicurezza da parte di dipendenti, clienti o vicini.
- Ingresso non autorizzato in una struttura.
- Avere rapporti d'affari con clienti, fornitori o soggetti terzi senza adeguato controllo.



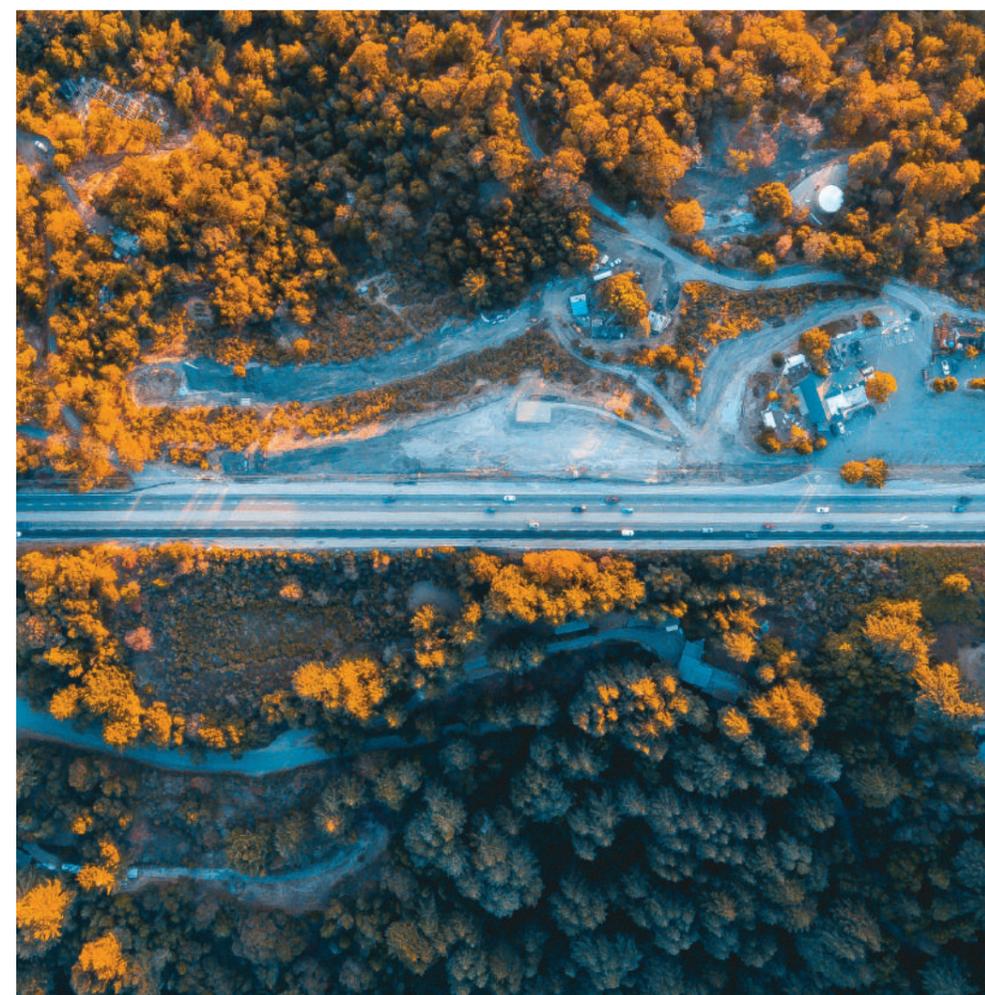
## IN PRATICA

Una persona che non conoscete entra in ufficio dicendo che c'è stata una richiesta di assistenza da parte dell'IT e che deve controllare qualcosa nella sala server dell'IT. La faccio entrare?

Un collega si trova davanti al cancello d'ingresso e chiede di lasciarlo entrare nell'edificio usando il mio tesserino di accesso. Cosa fare?

➤ Non permettere mai a nessuno di lavorare sui sistemi, a meno che non si sia stati formalmente avvertiti dalla Direzione IT dell'arrivo di questa persona e che è possibile farla entrare.

➤ Indirizzare il collega al team di sicurezza o alle Risorse Umane per ottenere un tesserino di accesso sostitutivo.



# ETICA PROFESSIONALE

## Conflitto di interessi

### REGOLE DA RICORDARE

**COMUNICATE ATTIVITÀ, INTERESSI O RELAZIONI CHE POTREBBERO ENTRARE IN CONFLITTO CON LE VOSTRE RESPONSABILITÀ NEI CONFRONTI DI COFACE; NON UTILIZZATE LE RISORSE DI COFACE PER SCOPI PERSONALI.**



### COSA SAPERE

- Nulla di ciò che si fa, sul lavoro o nel tempo libero, deve entrare in conflitto con le responsabilità nei confronti di Coface. Nessuna attività sul lavoro o a casa deve danneggiare la reputazione o il buon nome di Coface.
- È vietato anche l'uso improprio delle risorse o dell'influenza di Coface.
- È necessario valutare in che modo possono essere viste le proprie azioni ed evitare la percezione di un conflitto di interessi. Anche quando si agisce in buona fede, la semplice parvenza di un conflitto può avere conseguenze negative.



### COSA FARE

- Comunicare per iscritto al manager e al Responsabile della Compliance della Compagnia tutte le attività esterne, gli interessi finanziari o le relazioni che possono implicare
  - un conflitto o
  - la parvenza di un conflitto.
- Usare il buon senso in tutte le relazioni personali e commerciali al di fuori del proprio lavoro in Coface.
- Evitare azioni o relazioni che possano causare potenziali conflitti o creare la parvenza di un conflitto con il proprio ruolo o con gli interessi di Coface.
- Non utilizzare per scopi personali le risorse, la proprietà intellettuale, il tempo o le strutture di Coface, compresi strumenti d'ufficio, posta elettronica e applicazioni informatiche.
- Segnalare qualsiasi situazione in cui un familiare o un parente stretto abbia o possa avere rapporti d'affari con un concorrente, un partner, un cliente o un fornitore di Coface.
- Chiedere l'approvazione della Compliance prima di accettare cariche di funzionario o di amministratore in una impresa esterna mentre si è dipendente di Coface, in particolare se l'organizzazione ha un rapporto con Coface o potrebbe attendersi un sostegno finanziario o di altro tipo da parte di Coface.



### A COSA PRESTARE ATTENZIONE

- Interessi finanziari in una impresa (ad esempio, un cliente, un fornitore o un investimento) tali da riflettersi - o suggerire una possibile influenza - sugli interessi di Coface o sulle decisioni adottate.
- Attività di lavoro part-time, svolte utilizzando le ore di lavoro per Coface o attrezzature e materiali di Coface.
- Regali di valore più che simbolico da parte di fornitori, clienti o concorrenti, in particolare se si stanno prendendo decisioni (per conto di Coface) che li coinvolgono.
- Sconti personali o altri favori da parte di fornitori, società di servizi o clienti di cui solo voi beneficiate.
- Assegnazione di contratti a fornitori legati a membri della propria famiglia o amici stretti, senza aver prima informato e ottenuto l'approvazione di Coface.
- Uso improprio delle risorse di Coface, della propria posizione o influenza per promuovere o favorire un'attività esterna.
- Assunzione, promozione o supervisione diretta di un familiare o un amico stretto.
- Relazioni personali che possono entrare in conflitto con le proprie responsabilità all'interno di Coface o compromettere gli interessi della Compagnia.



### IN PRATICA

**Sono un assistore commerciale e una delle imprese che sto per quotare è gestita da un mio caro amico. Posso procedere alla quotazione?**

**Lavoro come Key Broker Manager in Coface e un mio caro amico/parente ha recentemente iniziato a lavorare in una società broker che ha una stretta relazione commerciale con Coface. Questo amico è attivamente coinvolto nel settore dell'assicurazione dei crediti. Cosa fare?**

**Ho iniziato una relazione con un/una ex dipendente di Coface che ora lavora per un concorrente e che mi ha chiesto informazioni su clienti, prezzi e coperture. Cosa fare?**

**Un cliente chiede l'approvazione di un limite di credito molto consistente per un acquirente con cattiva reputazione. Il cliente mi invita a una cena durante la quale mi regala i biglietti per il concerto del mio gruppo musicale preferito. Cosa fare?**

**Lavoro nel reparto Risk Underwriting e un giorno mio zio mi chiede un favore. Vorrebbe sottoscrivere un'assicurazione con Coface, ma ritiene che la sua impresa probabilmente non otterrà i limiti di credito desiderati e, anche se li ottenesse, il premio risulterebbe elevato. Vorrebbe quindi essere «istruito» su come compilare la richiesta e preparare la documentazione per ottenere i limiti di credito desiderati con il premio più basso possibile. Cosa fare?**

- No. Bisogna informare il proprio manager e il Responsabile della Compliance per riassegnare la quotazione ad un altro membro del team.
- Un conflitto di interessi non è di per sé negativo, ma deve essere segnalato. Nell'esempio, bisogna segnalare questa relazione al Responsabile della Compliance, che analizzerà le misure da adottare per evitare qualsiasi conflitto di interessi. Inoltre, andrebbe evitata qualsiasi situazione/decisione che possa comportare un conflitto di interessi.
- Condividere informazioni con la concorrenza può essere reato in certi Paesi e potrebbe configurarsi come comportamento collusivo. Pertanto, non bisogna mai condividere informazioni con amici/parenti che lavorano per un concorrente. Inoltre, è necessario segnalare questa relazione alla Compliance.
- Rifiutare cortesemente il regalo. Ricevere un regalo con tali caratteristiche potrebbe compromettere la propria obiettività nel prendere decisioni. Inoltre, va segnalata al Responsabile della Compliance qualsiasi regalo sproporzionato o troppo costoso (oltre 200 euro o limiti locali più restrittivi).
- C'è un conflitto di interessi e bisogna delegare il caso a un altro membro del team. Nel frattempo, non fornire alcun aiuto perché non è etico, anche se non si prevede alcun compenso.

## Relazioni con i fornitori

### REGOLE DA RICORDARE

**ASSICURATEVI CHE COFACE OPERI SOLO CON FORNITORI ATTENTI AL RISPETTO DELLE NORME LOCALI E DEGLI ALTRI OBBLIGHI DI LEGGE PREVISTI NONCHÉ DELLE LINEE GUIDA DI COFACE IN MATERIA DI REATI FINANZIARI, TUTELA DELLA CLIENTELA E DEI DATI, LAVORO, AMBIENTE, SALUTE E SICUREZZA.**



### COSA SAPERE

- I rapporti di Coface con i fornitori si fondano su comportamenti leciti, efficienti ed equi.
- Coface si aspetta dai propri fornitori il rispetto delle leggi in materia di reati finanziari, tutela della clientela e dei dati, lavoro, ambiente, salute e sicurezza.
- Il rispetto delle linee guida di Coface contribuisce a evitare che le relazioni con i fornitori danneggino la reputazione di Coface.



### COSA FARE

- Attenersi ai regolamenti in materia di rapporti con i fornitori.
- Operare solo con fornitori che rispettano le norme e le linee guida Coface in materia di reati finanziari, tutela della clientela e dei dati, lavoro, ambiente, salute e sicurezza.
- Seguire le procedure previste dalla politica di gestione degli acquisti di Coface.
- Offrire ai fornitori un'opportunità competitiva per aggiudicarsi i contratti con Coface attraverso gare di fornitura aperte e in regime di concorrenza.
- Tutelare le informazioni riservate e proprietarie di Coface, unitamente alle informazioni concesse da fornitori con un accordo di riservatezza.
- Proteggere i «dati personali» ottenuti dai fornitori.



### A COSA PRESTARE ATTENZIONE

- Scelta dei fornitori su criteri diversi da gare di fornitura aperte e in regime di concorrenza.
- Potenziali conflitti di interesse nella selezione dei fornitori, come l'accettazione di regali inappropriati o altri oggetti di valore.
- Accordi con un fornitore di proprietà di - o gestito da - un parente o da un amico stretto senza la preventiva approvazione della Compliance.
- Fornitori che sembrano non rispettare gli standard relativi ai reati finanziari, alla tutela della clientela e dei dati, nonché al lavoro, all'ambiente, alla salute e alla sicurezza.
- Conferimento di «dati personali» o di informazioni riservate a fornitori senza accertarsi che questi ultimi dispongano di misure tecniche, fisiche e organizzative idonee a prevenire l'accesso o l'uso non autorizzati.



### IN PRATICA

**Conosco un fornitore in grado di offrire un prezzo molto competitivo per un prodotto/servizio. Posso firmare il contratto direttamente con l'impresa?**

**Un fornitore mi chiede di fornire i dati delle risorse umane relative ai dipendenti Coface che utilizzeranno i suoi servizi. Posso fornire tali informazioni?**

**Il mio fornitore offre prezzi molto bassi, ma ho dubbi sulle condizioni di lavoro dei suoi dipendenti. Cosa fare?**

➤ Bisogna coinvolgere l'Ufficio Acquisti del Gruppo quando il valore del prodotto/servizio supera l'importo autorizzato nel proprio Paese. È necessario ricorrere a gare d'appalto in regime di concorrenza, fatta eccezione per somme limitate.

➤ I dati personali sono protetti. Prima di condividere qualsiasi informazione, è necessario consultare la Compliance.

➤ La reputazione e la responsabilità legale di Coface potrebbero essere danneggiate da fornitori che non rispettano le leggi sul lavoro. Occorre esporre tali dubbi ai propri superiori.

# MERCATI

## Insider trading

### REGOLE DA RICORDARE

**MANTENETE LA RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI DI COFACE; NON EFFETTUATE COMPRUVENDITA DI AZIONI COFACE O DI QUALSIASI ALTRA SOCIETÀ, DIRETTAMENTE O INDIRETTAMENTE, SE SIETE A CONOSCENZA DI INFORMAZIONI PRIVILEGIATE.**



### COSA SAPERE

- Le informazioni privilegiate sono informazioni non note al pubblico di carattere preciso che, se divulgate, potrebbero influire in modo sensibile sul prezzo di un titolo o influenzare la decisione di acquistare, vendere o detenere un titolo.
- L'utilizzo di informazioni non note al pubblico di carattere preciso a proprio vantaggio - finanziario o di altra natura - o la trasmissione di tali informazioni ad altri, può configurarsi come violazione della policy di Coface e della legge.
- Le informazioni privilegiate possono essere informazioni su Coface o altre società di cui si viene a conoscenza nell'ambito del proprio lavoro. Possono costituire informazioni privilegiate anche una conversazione ascoltata per caso o un promemoria lasciato sulla scrivania o su una fotocopiatrice.
- L'uso illegale di informazioni privilegiate comprende non solo la compravendita di titoli Coface o di qualsiasi altra società su cui si è in possesso di informazioni non note al pubblico, ma anche la trasmissione di queste «informazioni privilegiate di carattere preciso» a ogni altro soggetto che possa procedere a transazioni finanziarie in virtù di tali informazioni condivise.



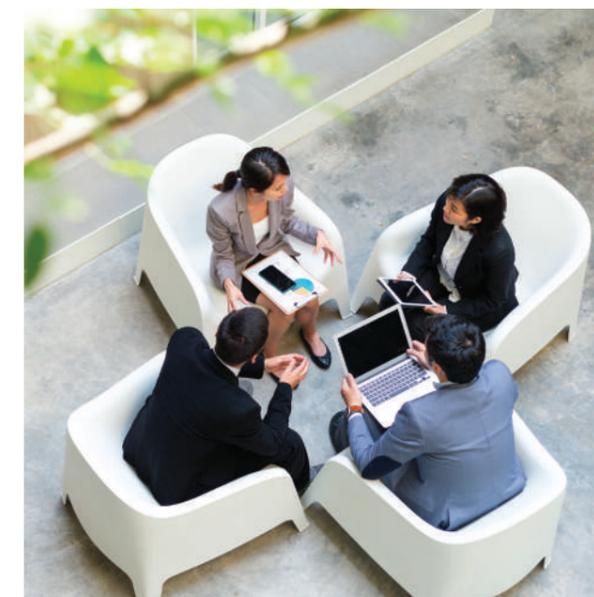
### COSA FARE

- Non effettuare compravendite di titoli di una qualsiasi società, inclusa Coface, direttamente o tramite familiari o altre persone o entità, se si è a conoscenza di informazioni privilegiate su tale società (caso noto come «insider trading») e specialmente nei 30 giorni che precedono l'annuncio dei risultati finanziari annuali, semestrali e trimestrali della società.
- Non raccomandare né suggerire a terzi l'acquisto o la vendita sulla base di informazioni privilegiate.
- Mantenere la riservatezza delle informazioni di Coface e non trasmettere informazioni a persone esterne alla Compagnia, a meno che non sia necessario per le attività della Compagnia.
- Prestare attenzione e attenersi alle disposizioni relative alla compravendita di titoli (come i periodi di astensione dalle transazioni, pre-clearing di operazioni a titolo personale, ...) se la natura delle attività in azienda o la propria posizione in azienda rendono soggetti a tali regole.
- Comunicare all'AMF (l'organo di controllo dei mercati finanziari in Francia) e a Coface, entro 3 giorni lavorativi, eventuali operazioni su azioni Coface (acquisto, vendita, ecc.), quando l'importo totale delle operazioni raggiunge la soglia di 20.000 euro in un anno solare. Questo vale sia per le persone con responsabilità manageriali che per quelle ad esse strettamente legate. Per l'acquisto di azioni di altre società francesi valgono gli stessi limiti, mentre per le società di altri Paesi bisogna attenersi alla normativa locale.
- In caso di dubbi, rivolgersi al proprio manager o alla Compliance o - se si è manager della società - al presidente del consiglio di amministrazione prima di negoziare il titolo o divulgare informazioni sulla società.



### A COSA PRESTARE ATTENZIONE

- Informazioni non note al pubblico di carattere preciso che, se divulgate, potrebbero influire in modo sensibile sul prezzo di un titolo o influenzare la decisione di acquistare, vendere o detenere un titolo (ad esempio, un annuncio di utili).
- Compravendita di un titolo perché a conoscenza di informazioni sul lavoro che si ritiene ne faranno salire o scendere il prezzo una volta annunciate pubblicamente.
- Attività di trading in concomitanza con un annuncio importante di una società.
- Conversazioni sull'attività di Coface con familiari e amici.
- Rivelazioni su ciò a cui si sta lavorando, viaggi d'affari o eventuali visitatori in ufficio.



### IN PRATICA

**Durante una riunione con un cliente, mi dicono che una società si fonderà con un'altra, il che probabilmente determinerà un aumento del valore delle sue azioni sul mercato. Posso acquistare qualche azione?**

**Un giorno in ufficio sento dire da qualcuno che la società X, uno dei nostri più importanti assicurati, ha diversi clienti, alcuni dei quali non coperti, non in regola con i pagamenti. Questo determinerà problemi finanziari e la notizia sarà probabilmente annunciata nell'assemblea degli azionisti della prossima settimana.**

➤ No, in nessun caso è ammesso l'uso di informazioni di insider trading per ottenere un vantaggio sul mercato finanziario. Nell'esempio, si sono avute informazioni che non erano pubblicamente disponibili e quindi si otterrebbe un vantaggio iniquo rispetto al resto del mercato. In molte giurisdizioni l'uso di informazioni di insider trading è severamente punito ed è considerato reato.

➤ Non si possono utilizzare queste informazioni per fare trading sulla società X, in quanto si tratta di informazioni rilevanti non note al pubblico.

# Regole di mercato

## REGOLE DA RICORDARE

**MAI ACCORDARSI CON I CONCORRENTI PER STABILIRE PREZZI O SUDDIVIDERSI CLIENTI, PROGETTI O ZONE.**



### COSA SAPERE

- Le norme sulla concorrenza e antitrust:
  - Vietano accordi o intese tra concorrenti che limitano la concorrenza;
  - regolano il comportamento delle aziende in posizione dominante; e
  - richiedono un'analisi preventiva e, in alcuni casi, l'autorizzazione nei casi di fusioni, acquisizioni e alcune altre operazioni, al fine di prevenire iniziative che potrebbero ridurre in modo sostanziale la concorrenza.
- Queste norme sono complesse e di portata globale, e possono agire in modo diverso in situazioni particolari. La Compagnia fornisce apposite linee guida per quanto riguarda i contatti con i concorrenti, l'ottenimento e la gestione di dati sui concorrenti e la partecipazione ad associazioni di categoria, professionali, enti di normazione e certificazione dei prodotti. Inoltre, spesso è fondamentale coinvolgere un consulente legale fin dalle prime fasi del processo di sviluppo di nuove iniziative commerciali, date le numerose incertezze legate all'applicazione di queste leggi.



### COSA FARE

- Attenersi a tutte le norme e i regolamenti vigenti in materia di concorrenza, nonché ai decreti, alle ordinanze e agli accordi con le autorità garanti della concorrenza sulle modalità di conduzione delle attività.
- Rispettare e informarsi sulle policy e le procedure di Coface, nonché quelle specifiche per impresa; in caso di domande o dubbi, rivolgersi ai consulenti legali in Compagnia.
- Mai proporre o stipulare accordi o patti – siano essi espliciti o impliciti, formali o informali, scritti o orali - con qualsivoglia concorrente su qualsiasi elemento di concorrenza tra Coface e il concorrente.
- Mai discutere con un concorrente o un suo rappresentante di: prezzi, offerte, zone di vendita, assegnazione di clienti o linee di prodotto, termini o condizioni di vendita, produzione, capacità o volumi di vendita, costi, profitti o margini di profitto, quote di mercato, offerte di prodotti o servizi, classificazione di clienti o fornitori, modalità di distribuzione.
- Mai proporre o stipulare accordi con altri soggetti (ivi inclusi concorrenti, agenti, intermediari o clienti) in merito alla presentazione di un'offerta o ai termini di un'offerta, qualora vi sia consapevolezza che l'offerta venga presentata per scopi diversi dall'aggiudicazione del contratto.
- Evitare contatti di qualsiasi tipo con i concorrenti che possano dare l'impressione di accordi o patti illeciti.
- Mai proporre o stipulare accordi o patti con clienti volti a limitare il prezzo o altre condizioni alle quali il cliente può rivendere o concedere un prodotto o un servizio a terzi.
- Mai proporre o stipulare accordi o patti con fornitori volti a limitare il prezzo o altre condizioni alle quali Coface può rivendere o concedere un prodotto o un servizio.
- Rivolgetevi ai consulenti legali in Compagnia per ridurre i rischi di mancata osservanza nella valutazione di proposte di fusione, acquisizione, joint venture o qualsiasi altro accordo commerciale che possa sollevare dubbi in relazione alle norme sulla concorrenza (alcuni esempi di accordi che vanno discussi con il consulente legale sono elencati nella successiva sezione «A cosa prestare attenzione»).



### A COSA PRESTARE ATTENZIONE

- Accordi di distribuzione con i concorrenti.
- Accordi di esclusiva per l'acquisto o la vendita di prodotti o servizi.
- Sconti selettivi destinati solo a determinati clienti.
- Servizi forniti solo in abbinamento.
- Accordi volti a limitare le opzioni del cliente nell'utilizzo di un servizio Coface.
- Accordi per l'inserimento di un dipendente Coface nel consiglio di amministrazione di un'altra entità.



### IN PRATICA

**Lavoro nel team commerciale di Coface e ricevo la telefonata di un manager di una compagnia concorrente. Mi dice che sarebbe conveniente per entrambi smettere di «battersi» per i clienti e ripartirli artificialmente. Cosa fare?**

**Partecipo ad una riunione della locale Associazione delle compagnie di assicurazione; durante la discussione alcuni membri di altre compagnie cominciano ad esporre le loro proiezioni di vendita, politiche di prezzo e altre informazioni chiave sulla loro attività. Mi invitano a fare lo stesso. Cosa fare?**

**Durante una conferenza, uno dei nostri concorrenti chiede di parlarci di scontistica su un prodotto o servizio molto richiesto. Cosa fare?**

➤ Le pratiche collusive sono vietate in quasi tutte le giurisdizioni, perché danneggiano significativamente la concorrenza del mercato e l'economia del Paese. Se si riceve una proposta di collusione, va subito rifiutata e segnalata al Responsabile della Compliance di riferimento.

➤ Lo scambio di informazioni sensibili potrebbe configurarsi come pratica collusiva ed è quindi assolutamente vietato. Nell'esempio, bisogna respingere esplicitamente tale richiesta di informazioni e chiedere che la propria opposizione sia messa a verbale.

➤ Chiarire la propria contrarietà a tale discussione. Congedarsi subito e segnalare l'accaduto al proprio manager e al Responsabile della Compliance. Evitare sempre di parlare con i concorrenti di questioni di prezzi, compresi gli sconti.



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

Rappresentanza Generale per l'Italia  
Via Lorenteggio, 240 - 20147 MILANO ITALIA  
[www.coface.it](http://www.coface.it)