CODICE DI CONDOTTA

coface

SOMMARIO

MESSAGGIO DEL CEO P 3

I NOSTRI VALORI P 4

1 DEFINIZIONE DI COMPLIANCE P 6

2 LE NOSTRE RESPONSABILITÀ P 8

- Personale dipendente Coface
- Personale dirigente Coface
- Sanzioni in caso di violazione
- Comunicare i propri dubbi

3 PRINCIPI DI COMPLIANCE P14

REATI FINANZIARI P16
- Riciclaggio di denaro sporco
- Sanzioni
- Truffa
- Corruzione

TUTELA DEI DATI PERSONALI E DELLA CLIENTELA P24
- Condotta
- Tutela dei dati personali e della privacy
- Sicurezza informatica
- Sicurezza e continuità aziendale

ETICA PROFESSIONALE P32
- Conflitto d'interessi
- Rapporti coi fornitori

MERCATI P36
- Insider trading (abuso di informazioni privilegiate)
- Regole del mercato

MESSAGGIO DEL CEO

Xavier DURAND

Coface è un'azienda di successo che conduce la propria attività da 70 anni e oggi è presente in oltre 60 Paesi. In un mondo in rapida evoluzione si rende necessario l'adeguamento, nei diversi mercati in cui si opera, a regole più restrittive e alle aspettative sempre crescenti di clienti, dipendenti, azionisti e del pubblico in genere.

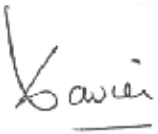
Insieme possiamo fare la differenza se ci impegniamo a rispettare i nostri valori: attenzione al cliente, competenza, disponibilità a collaborare, coraggio e affidabilità e, alla base di tutto, integrità morale.

Qualsiasi sia la nostra attività o il nostro ruolo, ciò che ci garantisce di restare esemplari non è soltanto ciò che facciamo, ma anche come ci comportiamo. Tuttavia le situazioni che si presentano in un'attività globale come la nostra non sono sempre così ovvie, ma anche complesse e soggette a regole severe.

Il presente Codice di Condotta elenca una serie di principi semplici e tuttavia fondamentali, che ci aiutano a destreggiarci nelle nostre responsabilità quotidiane. Fornisce anche consigli per individuare situazioni che potrebbero sconfinare oltre i limiti, con linee-guida che ci aiutino ad affrontarle.

È fondamentale che ogni dipendente conosca, capisca e applichi le regole e i principi in esso contenuti. Dal canto loro, i dirigenti dovranno assicurarsi che venga rispettato e funga da esempio nella tutela della qualità dei nostri rapporti aziendali in qualunque operazione e in qualunque mercato.

Ringrazio tutti del vostro impegno e della vostra vigilanza nel tutelare la nostra integrità morale, essenziale per la crescita sostenibile e il successo del nostro Gruppo.



I NOSTRI VALORI

Coface ha sottoscritto il proprio impegno ad operare secondo principi di etica e responsabilità in tutte le proprie aziende sparse nel mondo. La nostra Carta dei valori aziendali definisce le regole generali che stanno alla base dei principi della nostra attività aziendale e dei comportamenti di tutti coloro che fanno parte di Coface.

Attenzione al cliente

La nostra azienda è incentrata sul cliente. I nostri clienti e partner rivestono per noi l'assoluta priorità.
Mettiamo il cliente al centro della nostra attività. Siamo in grado di offrire prodotti e servizi personalizzati secondo le esigenze del cliente perché siamo sempre in contatto col mercato, recepiamo le tendenze macro-economiche, le mosse della concorrenza e sappiamo metterci in attento ascolto ed essere flessibili.
È così che creiamo e manteniamo rapporti stretti e duraturi con i nostri clienti, intermediari e partner.

Competenza

Ci adoperiamo costantemente per raggiungere livelli di eccellenza nelle nostre competenze storiche: qualità nelle informazioni e nelle assunzioni dei rischi, conoscenza approfondita dei mercati e dei settori che ci riguardano, ricerche economiche di altissimo livello. Per far questo, ci impegniamo costantemente nel rafforzare la nostra leadership e la gestione del personale.
Siamo, in questo modo, sicuri di prevedere i rischi e proporre le soluzioni ideali a facilitare e sviluppare le attività dei nostri clienti.

Collaborazione

Il nostro motto è lavorare come se fossimo una cosa sola collaborando tra i vari ruoli aziendali, uffici e Paesi, informando e sostenendo i colleghi nella fornitura di prodotti e servizi ai nostri clienti e partner di tutto il mondo. Siamo trasparenti nei nostri rapporti professionali.
Diamo valore al contributo di ciascuno e ci prendiamo delle pause per festeggiare i successi. Promuoviamo la condivisione e il supporto in tutte le nostre entità nel mondo e anche presso i partner esterni, imparando al meglio dall'esperienza acquisita e conseguendo risultati eccellenti.

Coraggio e affidabilità

Ci assumiamo la responsabilità delle nostre decisioni, delle nostre azioni e delle relative conseguenze. Comunichiamo in maniera propositiva, spiegando a clienti e partner le motivazioni delle nostre assunzioni e delle nostre decisioni commerciali.
Scegliamo la giusta via tra crescita e rischio. Le nostre procedure di delega e rendicontazione sono trasparenti, le nostre scelte strategiche e di bilancio condivise. Accogliamo le idee nuove promuovendo e testando soluzioni innovative a livello aziendale, per migliorare il servizio al cliente.

Integrità morale

L'integrità morale è il fondamento dei nostri valori aziendali. In tutta Coface ci atteniamo agli standard più elevati in materia di etica e condotta professionale. Siamo onesti, sinceri e trasparenti in tutte le nostre attività e agiamo nel pieno rispetto sia delle regole interne al Gruppo, che di quelle riguardanti il nostro settore nei mercati in cui operiamo.

1

DEFINIZIONE DI COMPLIANCE

COSA SIGNIFICA COMPLIANCE?

L'espressione "Compliance" indica il requisito di agire in conformità non solo alle leggi, ai protocolli e alle norme vigenti, ma anche all'insieme dei procedimenti messi in atto da Coface per garantire che dirigenza e dipendenti siano coscienti e prendano provvedimenti volti al rispetto di tali leggi, protocolli e norme.

La Compliance si articola su due livelli:

- Rispetto delle **leggi** e **normative** che regolano il settore delle assicurazioni e di tutte le attività di Coface sia a livello internazionale che nelle giurisdizioni locali.
- Rispetto dei **sistemi interni di norme e controllo di Coface** adottati allo scopo di agire conformemente a leggi e normative.

2

LE NOSTRE RESPONSABILITÀ

LE RESPONSABILITÀ DI TUTTO IL PERSONALE DIPENDENTE COFACE

Tutto il personale dipendente è tenuto a contribuire alla cultura della Compliance di Coface familiarizzando con i suoi regolamenti, abbracciando il suo impegno verso l'integrità morale e agendo in modo da promuoverne il rispetto ed evitare violazioni, in particolare attraverso:

La comprensione
delle regole Coface volte al rispetto delle leggi e norme in vigore

- Acquisire una **comprensione di base dei requisiti normativi** riassunti nel Codice di Condotta.
- **Studiare** nei dettagli le regole aziendali relative al proprio lavoro.
- **Verificare su Cofagroup** le versioni aggiornate e complete delle regole di Gruppo.
- **Adeguarsi alle procedure e ai regolamenti locali** oltre a quelli descritti nel Codice di Condotta.
- **Porre qualsiasi domanda sulle regole** al proprio superiore, al consulente legale aziendale o al Responsabile della Compliance.

La comunicazione
di qualsiasi problema o perplessità riguardante la Compliance

- **Comunicare tempestivamente le proprie perplessità** in caso di potenziali violazioni di una regola.
- Conoscere i diversi **referenti con cui è possibile sollevare perplessità in merito all'integrità morale**: terzo imparziale, il proprio superiore, responsabile Coface della Compliance, legale Coface, revisore Coface o altro referente per la Compliance.
- Qualora non sia stato risolto un problema sollevato, **non desistere**! Riportalo ad un altro referente Coface.
- **Collaborare con l'audit** sulla verifica di problemi di integrità morale.

Agire
per prevenire eventuali problemi di conformità alle leggi

- **Tenersi sempre aggiornati** e adeguarsi alle regole Coface che riguardano le responsabilità del proprio ruolo aziendale.
- Essere a conoscenza dei **requisiti normativi specifici del Paese** dove si opera e che riguardano la propria attività.
- **Informarsi genericamente sugli organismi regolatori** (in particolare chi sono) e sulle priorità normative (cosa esse richiedono) riguardanti la propria attività e il proprio lavoro.
- **Comunicare tempestivamente eventuali incongruenze** o potenziali problemi che possano portare a violazioni del rispetto delle norme.
- **Trattare sempre i rappresentanti dei regolatori con professionalità**, cortesia e rispetto.
- Rendersi sempre disponibili a **confrontarsi** con gli esperti aziendali o di settore quando si lavora o si risponde alle richieste dell'organismo regolatore.

RESPONSABILITÀ DI TUTTO IL PERSONALE DIRIGENTE COFACE

Oltre alle responsabilità in quanto personale dipendente, i dirigenti hanno in più la responsabilità di creare un'infrastruttura atta a prevenire, individuare e trattare eventuali problemi di Compliance, in particolare attraverso:

Promozione
di una cultura di Compliance

- **Creare una cultura del rispetto delle regole** per cui il personale dipendente comprenda le proprie responsabilità e si senta a proprio agio nel comunicare i propri dubbi, senza paura di ritorsioni.
- **Incoraggiare una condotta etica** e il rispetto delle norme sostenendo attivamente le iniziative della Compliance.
- Considerare gli sforzi in favore della Compliance nella **valutazione e promozione** del personale dipendente.
- **Assicurarsi che i dipendenti capiscano** che i risultati aziendali non sono mai più importanti di una condotta etica e del rispetto delle regole di Coface.

Prevenzione
dei problemi di Compliance

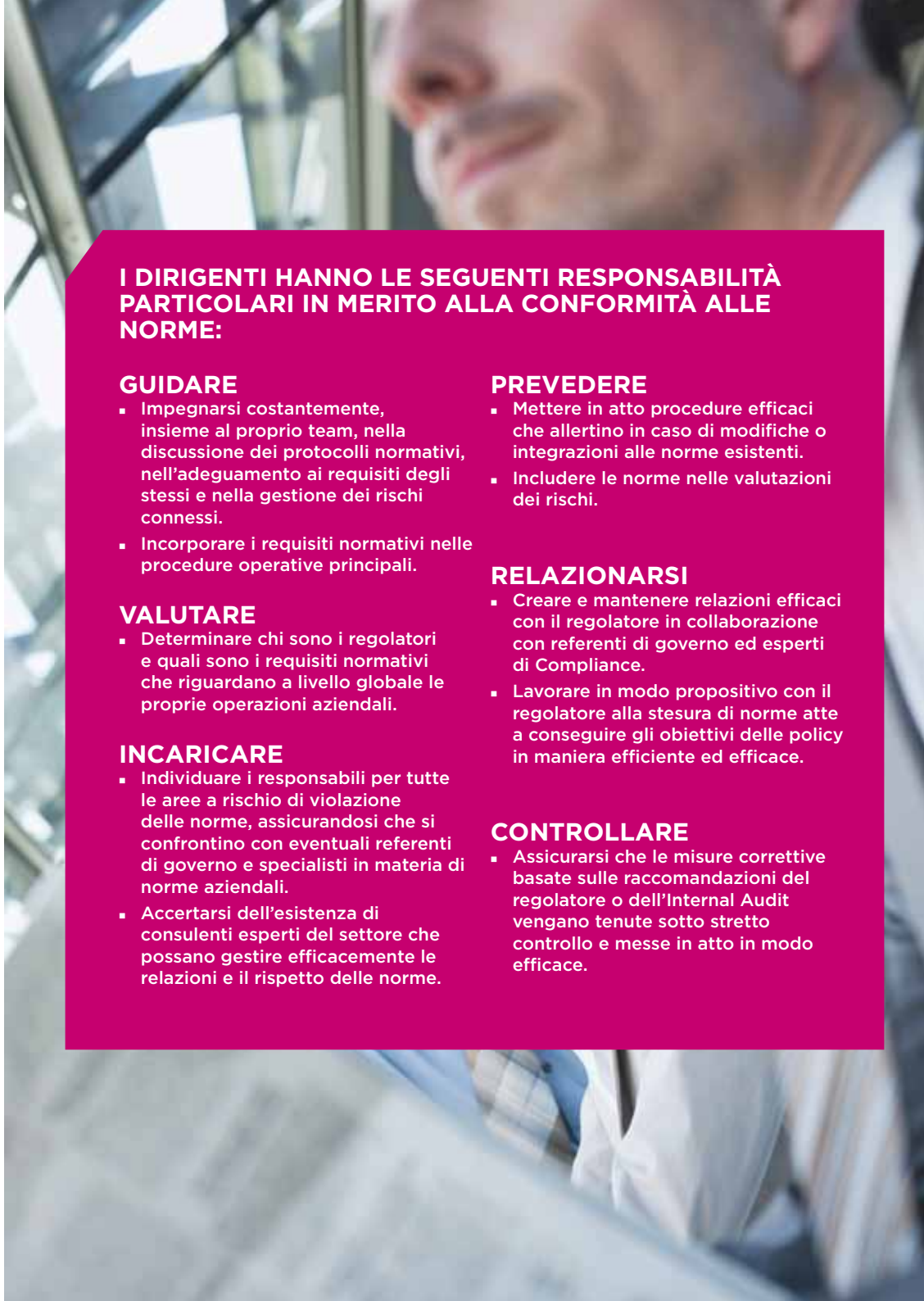
- **Individuare** i rischi Compliance.
- Assicurarsi di comunicare a tutti i dipendenti le procedure specifiche messe in atto per affrontare determinate aree di rischio del proprio lavoro e di adottarle in maniera efficace.
- **Garantire la formazione** sulle regole Coface e sulle leggi in vigore ai dipendenti e (ove opportuno) a terze parti.
- Impegnare **risorse adeguate** in un piano di Compliance.

Rilevamento
di eventuali problemi di Compliance

- **Mettere in atto misure di controllo** atte a individuare maggiori rischi di conformità alle leggi e/o violazioni.
- Promuovere un sistema efficace di controllo imparziale.
- Assicurare **revisioni periodiche** di conformità alle leggi con l'assistenza delle più alte figure aziendali in materia della funzione Compliance e/o dell'Internal Audit.

Reazione
ad eventuali problemi di Compliance

- Adottare tempestivamente **misure correttive** atte a rimediare ad eventuali falle individuate.
- Adottare opportune **misure disciplinari**.
- Rivolgersi al consulente legale di Coface **illustrando i fatti in maniera appropriata** ai regolatori e, se del caso, alle forze dell'ordine.



I DIRIGENTI HANNO LE SEGUENTI RESPONSABILITÀ PARTICOLARI IN MERITO ALLA CONFORMITÀ ALLE NORME:

GUIDARE
- **Impegnarsi costantemente, insieme al proprio team, nella discussione dei protocolli normativi, nell'adeguamento ai requisiti degli stessi e nella gestione dei rischi connessi.**
- **Incorporare i requisiti normativi nelle procedure operative principali.**

VALUTARE
- **Determinare chi sono i regolatori e quali sono i requisiti normativi che riguardano a livello globale le proprie operazioni aziendali.**

INCARICARE
- **Individuare i responsabili per tutte le aree a rischio di violazione delle norme, assicurandosi che si confrontino con eventuali referenti di governo e specialisti in materia di norme aziendali.**
- **Accertarsi dell'esistenza di consulenti esperti del settore che possano gestire efficacemente le relazioni e il rispetto delle norme.**

PREVEDERE
- **Mettere in atto procedure efficaci che allertino in caso di modifiche o integrazioni alle norme esistenti.**
- **Includere le norme nelle valutazioni dei rischi.**

RELAZIONARSI
- **Creare e mantenere relazioni efficaci con il regolatore in collaborazione con referenti di governo ed esperti di Compliance.**
- **Lavorare in modo propositivo con il regolatore alla stesura di norme atte a conseguire gli obiettivi delle policy in maniera efficiente ed efficace.**

CONTROLLARE
- **Assicurarsi che le misure correttive basate sulle raccomandazioni del regolatore o dell'Internal Audit vengano tenute sotto stretto controllo e messe in atto in modo efficace.**

SANZIONI IN CASO DI VIOLAZIONE

Un dipendente o dirigente che commetta una violazione ai regolamenti Coface sarà soggetto a misure disciplinari che possono arrivare sino all'interruzione del rapporto di lavoro.

Esempi di condotta scorretta
passibili di provvedimenti disciplinari sono:

- Violazione di un regolamento Coface.
- Richiesta ad altri di violare un regolamento Coface.
- Mancata comunicazione a chi di dovere della sospetta o effettiva violazione di un regolamento Coface.
- Mancata collaborazione alle indagini di Coface su sospette violazioni dei regolamenti.
- Ritorsioni verso altri dipendenti che abbiano segnalato un problema d'integrità morale.
- Mancata adozione tempestiva di misure correttive atte a rimediare a eventuali non-conformità individuate nei confronti di regolamenti Coface, leggi e norme.

COMUNICARE I PROPRI DUBBI

In caso di perplessità sulla Compliance rispetto a policy Coface o a disposizioni di legge, è responsabilità di ciascuno farle presenti.

Obbligo
di ogni dipendente di comunicare dubbi in merito all'integrità morale

- **Le perplessità vanno sollevate tempestivamente:** più a lungo si aspetta prima di esternare un dubbio, più la situazione potrebbe peggiorare.
- **Sollevare dubbi sull'integrità morale tutela** Coface, ma anche i suoi dipendenti e azionisti.
- **Garanzia di riservatezza**: le informazioni rivelate e l'identità di chi le rivela verranno condivise con i responsabili della risoluzione del caso e soltanto se assolutamente indispensabile.
- **Le ritorsioni costituiscono violazione del regolamento Coface**: Coface vieta nel modo più assoluto ritorsioni su chiunque abbia sollevato o contribuito ad affrontare un problema di integrità morale. Le ritorsioni daranno luogo a misure disciplinari fino a prevedere il licenziamento.

Cosa succede
se viene sollevato un dubbio sull'integrità morale

I dubbi in merito al rispetto dei regolamenti Coface saranno sottoposti a indagine in base al procedimento seguente:

- Un team di esperti in materia, con le giuste conoscenze e la giusta obiettività, verrà incaricato di condurre le indagini.
- L'**indagine** sarà volta a stabilire i fatti attraverso colloqui e/o l'esame della documentazione.
- Se necessario, il team suggerirà le **misure correttive** da mettere in atto ad opera del personale dirigente.
- La persona che avrà avanzato la perplessità verrà **aggiornata sui risultati**.

Come sollevare
un dubbio sull'integrità morale

- È possibile sollevare un dubbio **sia verbalmente che per iscritto**.
- Se si preferisce, **è possibile anche farlo anonimamente**. Tuttavia, l'identificazione del soggetto consentirà all'azienda di tenerlo aggiornato informandolo sui risultati.
- Sono disponibili diverse modalità per comunicare i propri dubbi. Ciascuno potrà ricorrere a quella che ritiene più opportuna.

  - **In ambito aziendale**:

  In genere, supervisori e responsabili rivestono il ruolo migliore per risolvere velocemente un dubbio sull'integrità morale.
  Tuttavia, il supervisore diretto non costituisce l'unica opportunità.
  Altre risorse sono: il responsabile della Compliance, l'Audit, il consulente legale, il livello successivo della dirigenza o terzo imparziale.

  - **Terzo imparziale in Coface**

  La procedura che coinvolge un terzo imparziale consente di esprimere perplessità e domande in materia di integrità morale in maniera anonima se lo si desidera, e di ricevere una risposta.

  - **Comitato di Direzione**

  È possibile riferire i propri dubbi sulla contabilità di Coface, sulle verifiche contabili interne o su materie riguardanti le revisioni, nonché altre perplessità, al Comitato di Direzione o all'Audit interno.
- Qualora la questione sollevata non venga considerata, procedere con una delle altre modalità a disposizione.

3

PRINCIPI DI COMPLIANCE

4 DOMANDE DA PORSI

1 - Le mie azioni sono **legali?**

2 - Come verrebbe **percepita** questa decisione dagli altri?

3 - Sono pronto a prendermi la **responsabilità** di questa decisione?

4 - È coerente con il **Codice di Condotta di Coface?**

4 RESPONSABILITÀ

1 - Essere onesti, sinceri, trasparenti ed equi.

2 - Attenersi alle norme e ai regolamenti in vigore.

3 - Riferire qualsiasi perplessità o problema di Compliance.

4 - Agire allo scopo di prevenire problemi di Compliance ovunque possibile.

REATI FINANZIARI

Anti-riciclaggio

Regola generale: seguire le procedure KYC ("Know Your Customer"); riferire eventuali dubbi in caso si rilevino attività sospette.

Cosa sapere

- Coface ha sottoscritto l'impegno ad adeguarsi pienamente alle leggi anti-riciclaggio e anti-terrorismo di tutto il mondo. Coface tratterà pertanto soltanto con clienti rispettabili, coinvolti in attività commerciali legittime, e con fondi derivanti da fonti lecite.
- Le persone coinvolte in attività criminali come terrorismo, spaccio di stupefacenti, corruzione e truffa, potrebbero tentare di "ripulire" il ricavato dei propri reati nascondendolo o facendolo apparire lecito.
- La maggior parte dei Paesi dove opera Coface dispongono oggi di leggi contro il riciclaggio del denaro sporco, che vietano di concludere transazioni con denaro derivante da attività criminali.
- Un problema correlato è costituito dal fatto che fondi legittimi potrebbero essere usati per finanziare attività terroristiche - talvolta denominato riciclaggio di denaro di tipo "inverso".
- A ogni azienda Coface è richiesto di mettere in atto **procedure di due diligence denominate "Know Your Customer"**, calibrate in base al rischio in questione, e a prendere misure ragionevoli atte a prevenire e individuare forme di pagamento inaccettabili e sospette.
- La mancata individuazione di rapporti e transazioni coi clienti che mettono a rischio Coface può danneggiare seriamente l'integrità e la reputazione dell'azienda.

Cosa fare

- **Rispettare qualsiasi norma e legge in vigore** che vieti il riciclaggio di denaro, nonché il sostegno e finanziamento del terrorismo, e che preveda la segnalazione di transazioni in contanti o sospette.
- **Capire in che modo tali leggi riguardano** la propria attività.
- **Seguire le procedure aziendali denominate "Know Your Customer" e "Know Your Intermediary".** Raccogliere e studiare la documentazione relativa a potenziali clienti, agenti, intermediari e partner commerciali, allo scopo di assicurarsi che siano coinvolti in attività legittime e che i loro fondi provengano da fonti lecite.
- **Seguire le regole aziendali riguardanti le forme di pagamento ammesse, in particolare per quanto riguarda il denaro contante.** Informarsi sulle tipologie di pagamento ormai associate al riciclaggio di denaro (ad esempio molteplici bonifici o travellers cheques, oppure assegni per conto di un cliente emessi da terzi sconosciuti).
- **Nel caso si riscontri un segnale di allerta** di attività sospette, esporre i propri dubbi al Responsabile Compliance o al consulente legale incaricati da Coface e assicurarsi che il problema venga risolto tempestivamente prima di procedere oltre nella transazione. Assicurarsi inoltre che la decisione presa sia ben documentata.

A cosa prestare attenzione

- **Clienti, Agenti o partner commerciali proposti** che si dimostrino riluttanti a fornire informazioni complete o forniscano informazioni insufficienti, false o sospette, o ancora siano ansiosi di evitare la modulistica o gli obblighi di segnalazione.
- **Pagamenti** con strumenti monetari che sembrano non avere alcun collegamento identificabile col cliente o che siano stati individuati come meccanismi di riciclaggio di denaro sporco.
- Eventuali **tentativi da parte del cliente** o di un partner commerciale proposto di pagare in contanti.
- Eventuali **rimborsi anticipati in contanti** o equivalenti di cassa.
- **Ordini, acquisti o pagamenti inusuali** o incongruenti con l'attività del cliente.
- **Strutturazione di operazioni commerciali insolitamente complesse**, modelli di pagamento che non riflettano un reale scopo commerciale o termini di pagamento insolitamente favorevoli.
- **Trasferimenti di fondi insoliti** da e verso Paesi non legati alla transazione o al cliente.
- **Transazioni che interessino località** identificate come paradisi fiscali o zone note per attività terroristiche, traffico di stupefacenti o attività di riciclaggio di denaro sporco.
- **Transazioni che coinvolgano banche straniere offshore o di comodo**, oppure intermediari finanziari diversi dalle banche.
- **Strutturazioni di transazioni tali da evadere le registrazioni contabili** o gli obblighi di segnalazione (ad esempio, transazioni multiple inferiori alle soglie di denaro soggette ad obbligo di segnalazione).
- **Richieste di rimborso o indennizzo a favore di terzi non collegati** oppure su conti sconosciuti o non riconosciuti.

IN PRATICA...

Un nuovo ascicurato desidera pagare la sua polizza in contanti. È possibile accettare?

Risposta: *No, in nessun caso si devono accettare contanti. Informare immediatamente dell'offerta il Responsabile Compliance.*

Ho dei dubbi in merito alla legalità delle operazioni di un determinato cliente. Cosa fare?

Risposta: *Se si apprende che un cliente potenziale o acquisito, i suoi azionisti o funzionari sono stati collegati a condotte contrarie all'etica o ad attività criminali, o se le informazioni riguardanti la loro reputazione sono negative, informare il Responsabile Compliance.*

La disponibilità economica di un cliente non è coerente con l'esposizione consentita. È il caso di preoccuparsi?

Risposta: *Questo dovrebbe mettere in allerta, in quanto potrebbero nascondersi proventi di attività illecite. Qualsiasi situazione insolita o atipica va considerata elemento di allerta, per cui occorre informarne l'Ufficio Compliance.*

Sono in procinto di corrispondere un indennizzo e il titolare della polizza chiede di versarlo su un conto bancario diverso. Verso l'indennizzo su quel conto sulla base del fatto che le informazioni sono comunque state fornite dal titolare della polizza?

Risposta: *È possibile corrispondere indennizzi soltanto su conti intestati al titolare della polizza o a quello di un eventuale beneficiario designato. Versare un indennizzo a un terzo equivarrebbe a riciclaggio di denaro.*

Un cliente ha pagato il premio in dollari di Hong Kong, ma richiede il versamento dell'indennizzo in dollari USA senza un motivo valido. Cosa fare?

Risposta: *Informare il Responsabile Compliance di quest'attività sospetta.*

Sanzioni

Regola generale: non consentire mai che i fondi vadano a persone o verso luoghi vietati; informarsi sui rischi e attenersi alle regole.

Cosa sapere

- Coface riconosce il Consiglio di sicurezza delle Nazioni Unite (ONU), l'Unione Europea e i suoi stati membri (UE) e l'Office of Foreign Assets Control (OFAC) del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti quali organi pubblici di riferimento per la propria Politica globale sulle sanzioni.
  Inoltre, Coface osserva le eventuali leggi supplementari locali sulle sanzioni in vigore nei Paesi in cui opera.
- È fatto divieto al personale dipendente Coface di stipulare accordi commerciali con controparti soggette a restrizioni presenti negli elenchi ONU, UE e OFAC dei soggetti sottoposti a sanzioni (transazioni dirette, con clienti, fornitori, distributori, altre controparti, agenti o dipendenti che possano configurarsi come Parti soggette a restrizioni).
- È fatto divieto al personale dipendente Coface di trattare con controparti soggette a restrizioni verso terzi (transazioni indirette).

Cosa fare

- **Seguire le norme** di tutti i Paesi in cui si opera, nonché le procedure specifiche per il proprio settore legate alle operazioni sottostanti di import/export di beni, tecnologia, servizi e transazioni finanziarie.
- **Riferire** al proprio manager diretto qualsiasi informazione rilevante in merito al cliente o all'oggetto della copertura asicurativa. Assicurarsi che Coface e i propri intermediari effettuino le segnalazioni previste dalle disposizioni di legge loro applicabili.
- **Vagliare le proprie transazioni** con tutte le regole in vigore che limitano le transazioni con determinati Paesi, individui e utilizzi finali vietati, soggetti a sanzioni.
- **Vagliare tutti i propri partner commerciali**, fornitori e controparti coinvolti nelle proprie transazioni internazionali con gli elenchi di controllo forniti. Seguire le procedure aziendali denominate "Know Your Intermediary" e "Know Your Supplier".
- **Non collaborare ad alcuna pratica commerciale restrittiva o di boicottaggio** vietata o soggetta a sanzioni in base alle Norme e ai Regolamenti Coface o alle eventuali leggi locali in vigore.
- **Rivolgersi al proprio superiore** qualora una transazione comporti un conflitto tra i Regolamenti Coface e le leggi locali in vigore (es. leggi adottate da Canada, Messico e stati membri dell'Unione Europea che bloccano alcune restrizioni USA).

A cosa prestare attenzione

- **Qualsiasi elemento** suggerisca che il cliente sta tentando di evadere le sanzioni.
- **Risposte evasive, riluttanti o comunque insoddisfacenti** da parte di un cliente alle domande sulla transazione sottostante in merito a: utilizzo finale, destinatari, date o luoghi di consegna.
- **Coinvolgimento di controparti o attività** sospettate di collegamenti con la produzione di armi biologiche, chimiche o nucleari, o di missili balistici.
- **Transazioni che interessino Paesi soggetti a embargo**, cittadini o rappresentanti di Paesi soggetti a embargo o persone o entità soggette a sanzioni da parte del governo.
- **Polizze contenenti dati incompleti sull'operazione sottostante** (es. un prezzo indicato che non riflette il valore complessivo, una descrizione incompleta della merce o un Paese d'origine non correttamente identificato).

IN PRATICA...

L'Azienda A, iscritta al registro delle Isole Vergini britanniche, offre servizi di spedizione in tutto il mondo. Nel condurre una revisione KYC, scopro che una delle loro motonavi è stata coinvolta nello scandalo iracheno "Oil for food".
Cosa fare?

Risposta: *Informare immediatamente il Responsabile Compliance.*

Truffa

Regola generale: notare le incongruenze; effettuare le procedure di controllo, KYC e di separazione delle funzioni; riferire di eventuali casi sospetti.

Cosa sapere

- La responsabilità della prevenzione, identificazione e comunicazione di una truffa è **sia aziendale che individuale**.
- A Coface e ai propri dipendenti viene pertanto **richiesto di dimostrare diligenza riferendo tutto con tempestività**. Laddove il personale abbia agito in buona fede riferendo di casi sospetti o frodi senza indugio, è improbabile che si verifichino azioni legali.
- Coface è soggetta a tutte le disposizioni del Codice delle assicurazioni e del Codice monetario e finanziario, nonché a quelle degli strumenti legali e normativi locali (per tutti i rami), compresa la messa in atto di sistemi di monitoraggio e controllo dei rischi.
- Coface e i propri dipendenti non possono avvalersi del segreto professionale e dell'obbligo di riservatezza in caso di truffa.
- Il mancato rispetto dei requisiti di legge può essere considerato materia penale e avere conseguenze serie.

Cosa fare

- **Seguire le procedure aziendali "Know Your Customer**, "Know Your Intermediary" e "Know Your Supplier".
- **Familiarizzare con le finalità commerciali** per cui vengono usati prodotti e servizi di Coface.
- **Rispettare la separazione delle funzioni**
- **Proteggere il patrimonio Coface** da furti e appropriazione indebita.
- Raccogliere la maggior quantità di informazioni possibile
- **Riferire di casi di sospetta truffa**; rivolgersi al proprio superiore o al corrispondente aziendale antifrode.

A cosa prestare attenzione

- Titolari di polizze che aggiungono o incrementano la copertura poco prima di presentare richiesta di indennizzo.
- Richieste molto urgenti, ordini emessi senza negoziazioni di prezzo.
- Svariate richieste in brevi periodi di tempo.
- Numerose chiamate telefoniche insistenti da parte dell'acquirente, invio spontaneo di informazioni da parte dell'acquirente.
- Presenza del solo numero di cellulare sull'ordine, account e-mail gratuiti come indirizzi Yahoo, Gmail e Hotmail.
- Prodotti venduti incongruenti con l'attività dell'assicurato o dell'acquirente.
- Differenza tra luogo di fatturazione e luogo di consegna senza che nelle informazioni ricevute vi sia alcuna conferma del recapito indicato.
- Ricevute insolite.
- Società fantasma: nella realtà delle società fantasma, le polizze vengono emesse e i premi accettati dai titolari, ma la società che sottoscrive la polizza non è legittima e spesso non esiste affatto.

IN PRATICA...

Una società creata da poco richiede un limite di credito di diversi milioni per una società ben nota. Nonostante l'ordine valga diverse volte l'attuale fatturato del potenziale cliente, il referente si mantiene molto vago quando gli si chiedono dettagli, e si dimostra impassibile quando, a seguito dei controlli interni, Coface conferma che l'ordine risulta falso. Una volta escluso l'ingente limite di credito, è possibile sottoscrivere una polizza con questo potenziale cliente?

Risposta: *Benché sia difficile sapere se il potenziale cliente sia la vittima o il truffatore, egli ha dimostrato comunque di non condurre verifiche che sono fondamentali, o che ciò che sostiene potrebbe non essere affidabile. La polizza Coface potrebbe essere usata come "patente di rispettabilità" per frodare un ente finanziatore o per riciclare denaro sporco.*

La società A e la società B sono state entrambe create 2 anni fa, e la società A è cliente di Coface sin dalla sua fondazione. Il mese scorso, la società A ha richiesto un importo di copertura significativamente più alto per la società B. Sulla base dei pagamenti precedenti e dello storico dei crediti, viene già fornita una copertura significativa. Tre mesi dopo, la società A informa Coface che la società B non ha pagato ed è andata in fallimento. La società A inoltra una richiesta di indennizzo comprendente tutta la documentazione: fattura commerciale, packing list, certificato di assicurazione, certificato di collaudo, polizza di carico, ecc., dimostrando chiaramente che la merce è stata spedita tutta nel rispetto dei termini e delle condizioni contrattuali.

Risposta: *L'Ufficio Sinistri è tenuto a condurre ulteriori indagini in quanto sussiste la possibilità di frode assicurativa. Infatti, la società A potrebbe esportare beni fasulli da un Paese dove le procedure di spedizione non vengono osservate alla lettera e il venditore potrebbe facilmente produrre documentazione falsa a riprova della spedizione, quando in realtà non è stata spedita alcuna merce o è stata spedita merce fasulla.*

Corruzione

Regola generale: non corrompere, non cedere a tentativi di corruzione, monitorare invece i propri clienti, intermediari, fornitori e altre controparti e riferire di qualsiasi attività sospetta.

Cosa sapere

- Coface applica la regola della **tolleranza zero in caso di corruzione**. La corruzione consiste nell'offerta, promessa, corresponsione **(corruzione attiva)** ovvero nella sollecitazione, richiesta o accettazione **(corruzione passiva)** di benefici non dovuti a o da chiunque al fine di portare a termine o non portare a termine una determinata azione nell'ambito dei propri doveri professionali.
- Il **beneficiario** può essere un pubblico ufficiale o un dipendente del settore privato. Potrebbe anche essere un suo parente prossimo (come un familiare) oppure una realtà ad esso collegata, come ad esempio una fondazione o una società di comodo.
- Il **beneficio non dovuto** potrebbe essere sia contante che equivalente di cassa, ma anche qualsiasi oggetto di valore compresi beni e servizi, regali, viaggi, intrattenimenti, ospitalità, promozioni o riconoscimenti, concessione di contratti o permessi ufficiali o ancora provvedimenti amministrativi.
- I benefici non dovuti potrebbero essere **diretti** (es. tangenti, provvigioni non dovute, bustarelle, regali o vantaggi di valore, sovrafatturazione) o indiretti (es. donazioni a partiti politici, enti di beneficienza e di sponsorizzazione, proposte di assunzione).
- L'uso della propria influenza **(abuso d'ufficio)**, reale o ipotetico, di un personaggio pubblico va anch'esso annoverato tra i tentativi di corruzione.

Cosa fare

- **Chiedere consiglio** al proprio Responsabile Compliance in caso di dubbio.
- **Non dare né ricevere mai compensi monetari** in qualsivoglia forma (es. contanti, assegni, bonifici bancari, buoni-regalo, buoni-acquisto) a o da clienti, fornitori, intermediari o controparti terze.
- **Non dare a né ricevere mai da un pubblico ufficiale** regali o agevolazioni se non col previo consenso scritto del Responsabile Compliance.
- **Informare e consultare il proprio Responsabile Compliance qualora si riceva un regalo o un'agevolazione di:**
  - 200 euro o più, oppure
  - un valore complessivo di 500 euro o più entro un lasso di tempo di tre mesi.
  I regali autorizzati dovranno essere consegnati esclusivamente a un recapito professionale.
- Prima di fare un regalo, organizzare intrattenimenti o rimborsare le spese di viaggio a un cliente, assicurarsi di conoscere i requisiti legali in vigore, il regolamento sui regali aziendali e il codice anti-corruzione di Coface, nonché il regolamento dello stesso cliente e di aderirvi.
- Una volta ottenuta l'autorizzazione, non dimenticare di registrare accuratamente la spesa indicando la reale natura della transazione.
- Assicurarsi inoltre di non dare l'impressione di offrire omaggi aziendali inopportuni.
- **Non offrire mai bustarelle**. Le bustarelle sono benefici accordati per velocizzare una pratica amministrativa di routine che chi le corrisponde è già idoneo a ricevere per legge o altro diritto.
- **Non versare mai contributi politici per conto di Coface**. Ci si può rivolgere esclusivamente a lobbisti purché questi dichiarino espressamente di rappresentare Coface.
- È possibile effettuare donazioni ad enti di beneficienza, purché ci si assicuri che gli scopi dell'ente beneficiario non siano quelli di nascondere atti di corruzione.

A cosa prestare attenzione

- Regali o oggetti di valore pari o superiore a 200 euro, anche in forma di articolo pubblicitario, dati o ricevuti.
- Inviti gratuiti, o proposti a prezzi significativamente ridotti, ad eventi culturali, artistici o sportivi di valore pari o superiore a 200 euro.
- Inviti gratuiti, o proposti a prezzi significativamente ridotti, per viaggi di lavoro o di piacere di valore pari o superiore a 200 euro.
- Richieste di urgenti e pagamenti anomali in contanti tramite società "di comodo puramente contabili".
- Richieste urgenti e ogni anomala disposizione di fondi a saldo di grosse spese in favore di terzi.
- Importi di provvigioni insolitamente alti o corrisposti con modalità atipiche (es. su conti o in giurisdizioni separate).
- Considerevole sovrafatturazione rispetto al contratto, senza giustificati motivi.
- Considerevoli riduzioni di premi, provvigioni o prezzi, richieste dal cliente senza giustificati motivi.
- Considerevoli riduzioni nel prezzo pagato a un fornitore o intermediario senza giustificati motivi.
- Riunioni informali con imprese private e pubbliche per trovare accordi su forniture al governo.
- Richieste di bustarelle.

IN PRATICA...

Lo stesso venditore invita lo stesso intermediario a pranzo diverse volte al mese in ristoranti relativamente costosi pagando sempre lui il conto. In cambio, lo stesso intermediario favorisce Coface rispetto ad altre compagnie di assicurazione dei crediti inviando un gran numero di richieste.
Si tratta di corruzione?

Risposta: *Se da un lato fare rete e coltivare relazioni fa parte del lavoro di un venditore, intrattenimenti e spese devono essere ragionevoli e proporzionati.*
Potrebbe configurarsi come corruzione qualora la somma spesa per l'intrattenimento di una persona sia sproporzionata rispetto a quanto speso per altri intermediari.

Un fornitore mi invita alle finali di un importante evento sportivo, accollandosi tutti i costi di trasferta. Contemporaneamente, chiede una provvigione insolitamente alta per la transazione che stiamo negoziando.

Risposta: *La somma potenziale appare considerevolmente superiore rispetto al tetto di 200 euro.*
Questo invito da parte di un fornitore non sembra rispondere ai criteri di ragionevolezza e appropriatezza al fine di instaurare, mantenere e sviluppare una buona relazione tra partner commerciali. La raccomandazione è quella di declinare l'invito.

Al fine di aumentare le possibilità di acquisire il permesso di condurre attività assicurative nel suo Paese, l'autorità locale per le assicurazioni insiste affinché ci rivolgiamo a un determinato consulente locale.

Risposta: *Il consulente locale potrebbe disporre di determinate capacità e conoscenze utili a superare le difficoltà nell'ottenere il permesso. Ma potrebbe anche esporre Coface a un intento di corruzione di pubblici ufficiali, che è un reato penale.*
È indispensabile confrontarsi con l'Ufficio legale del Gruppo, assicurandosi che la richiesta preveda un lavoro reale di cui si tenga traccia.

TUTELA DEI DATI PERSONALI E DELLA CLIENTELA

Condotta

Regola generale: non vendere prodotti inappropriati ai clienti, non svolgere attività senza mandato da parte del cliente e non omettere informazioni dovute per legge ai clienti.

Cosa sapere

- Il rischio legato all'esercizio dell'attività consiste nel "rischio verso clienti, assicuratori, settore assicurativo e mercato assicurativo, derivante da assicuratori e/o intermediari che esercitano la propria attività in modo da non garantire un trattamento equo ai clienti".
- L'intero ciclo di vita del prodotto è soggetto a diverse tipologie di problemi di gestione: nuovi prodotti, vendite, richieste di indennizzo, servizi al cliente...

Cosa fare

- **Considerare i rischi di gestione** nello sviluppo di nuovi prodotti.
- **Assicurarsi che le procedure di acquisizione del cliente** siano pienamente conformi.
- Monitorare l'idoneità del prodotto in tutte le fasi del rapporto col cliente.
- **Istruire il personale** in materia di idoneità del prodotto.
- Includere la previsione dei rischi di gestione nei piani di incentivi alle vendite.
- Fornire al cliente un preavviso il più ampio possibile in caso venga deciso di sospendere o ridurre considerevolmente la copertura assicurativa del credito considerandone anche l'entità.
- **Fornire spiegazioni** alle imprese ogni qualvolta la copertura sia stata oggetto di variazioni o sospensioni.
- **Fornire ai titolari delle polizze qualsiasi informazione rilevante** sui clienti assicurati, ad esempio modifiche significative del livello di affidabilità dei suoi debitori o evoluzioni del rating.

IN PRATICA...

Poniamo il caso che vi sia una scadenza molto prossima per il lancio di un nuovo prodotto. Si può guadagnare tempo omettendo la revisione del comitato per i prodotti e dell'Ufficio Compliance, che può essere effettuata successivamente al lancio. Cosa fare?

Risposta: *Il comitato per i prodotti deve essere interpellato ai fini dell'esame dei requisiti normativi prima del lancio del prodotto.*

A cosa prestare attenzione

- Prodotti il cui prezzo si dimostra sproporzionato rispetto al giusto valore.
- Procedure di vendita che producano scarsi risultati col cliente.
- Incentivi chiari non inseriti a pieno titolo nel quadro generale di remunerazione del personale addetto alle vendite.
- Intermediari e broker con storici negativi in materia di conformità, e che non hanno familiarità con valori e strategie di Coface.
- Procedure complesse per le richieste di indennizzo.
- **Livelli elevati di insoddisfazione della clientela** nelle procedure di liquidazione.
- Tentativi di tenere bassi i costi complessivi delle richieste di indennizzo, non saldando o ritardando la liquidazione di richieste valide.
- **Spiegazioni insufficienti** delle motivazioni in caso di rifiuto.
- **Barriere ai reclami**, ad esempio procedure platealmente complesse per inoltrarli.

Tutela dei dati personali e della privacy

Regola generale: rispettare il diritto alla privacy

Cosa sapere

- La maggior parte dei Paesi in cui opera Coface **dispone di regole severe sulla raccolta e sul trattamento dei "dati personali" dei consumatori** (nome, dati di contatto privati e aziendali ed altri dati).
- Inoltre, molti Paesi regolano anche i dati personali dei rappresentanti aziendali nelle transazioni business-to-business. Qualcuno prevede persino la riservatezza delle informazioni relative alle personalità giuridiche.
- **Coface s'impegna costantemente a garantire un trattamento dei dati personali responsabile e nel rispetto delle leggi vigenti in materia**.

Cosa fare

- **Studiare e adeguarsi** a quanto segue per quello che riguarda i dati personali:

1 - Leggi e norme vigenti nelle giurisdizioni in cui vengono raccolti i dati personali e in cui essi vengono elaborati o utilizzati;
2 - Regolamenti sulla privacy di Coface e dell'azienda locale;
3 - Eventuali obblighi contrattuali in materia.

- **Raccogliere, elaborare e utilizzare i dati personali esclusivamente per scopi commerciali legittimi**.
- **Ovunque possibile o richiesto, usare dati "anonimi"** (nominativi rimossi o non identificabili) oppure sotto forma di dati "aggregati" (sintetizzati in modo da non essere riconducibili a un individuo in particolare) invece che i dati personali.
- Limitare l'accesso ai dati personali alle persone che ne abbiano bisogno per scopi commerciali legittimi.
- Adoperarsi per prevenire l'accesso non autorizzato durante l'elaborazione dei dati personali o la perdita o distruzione accidentale degli stessi.
- **Riferire immediatamente qualora si venisse a conoscenza di un utilizzo di dati personali in violazione** del presente regolamento, o che la sicurezza di un sistema o dispositivo contenente dati personali è stata messa a rischio. Informare il proprio superiore, il responsabile aziendale della privacy o il consulente legale Coface.
- Non consultare le informazioni dei clienti sul proprio portatile in luoghi pubblici o sui mezzi di trasporto pubblici.

A cosa prestare attenzione

- **Accesso inopportuno o controlli di sicurezza** dei dati personali, come messaggi e-mail o altre distribuzioni di dati personali a un gruppo di persone più ampio del necessario, ovvero copie stampate recanti dati personali dimenticate su stampanti, fotocopiatrici o fax con il rischio cìhe altri possano vederle.
- **Condivisione di dati personali** con terze parti non affiliate, come rivenditori o fornitori, cui mancano le opportune credenziali o limitazioni all'uso delle informazioni.
- **Trasferimenti di dati personali** tra Paesi diversi senza considerare i requisiti di legge in materia.

IN PRATICA...

Se ho sottoscritto un Accordo di riservatezza per ottenere informazioni finanziarie, è corretto rivelare le informazioni finanziarie al titolare della polizza?

Risposta: *No, in nessun caso le informazioni vanno divulgate. Anzi, le informazioni vanno anche salvate come materiale riservato.*

Se ho la necessità di svolgere del lavoro a casa per cui risultano indispensabili i dati di un cliente, è possibile inviare questi ultimi alla mia casella e-mail personale per poter continuare a lavorare da casa?

Risposta: *No, i dati del cliente devono sempre rimanere all'interno dell'azienda e gli account e-mail personali non devono mai essere usati per trasmettere informazioni riservate.*

Ho incaricato un'azienda informatica esterna della fornitura di alcuni servizi essenziali per l'operatività dell'azienda, la quale necessita, ai fini della fornitura del servizio, dell'accesso ai database interni che potrebbero contenere informazioni sui clienti Coface. Cosa fare?

Risposta: *Occorre evitare il più possibile di condividere le informazioni dei clienti con terze parti. Qualora avessero realmente bisogno dei database di Coface, occorrerà assicurarsi che il contratto stipulato con la società esterna contenga le opportune clausole sulla riservatezza.*
In particolare, queste devono adeguarsi agli standard del gruppo in materia di Tutela dei dati. In ogni caso, il contratto va rivisto dall'Ufficio legale/ Compliance di riferimento.

Durante una riunione con il cliente, rilevo qualcosa che non va, in particolare che il Direttore finanziario sta nascondendo qualcosa o è coinvolto in attività sospette. Nella stesura della relazione, presto attenzione a non fare riferimento al Direttore finanziario per nome, in modo da evitare problemi di tutela della privacy. La persona in questione può pretendere di visionare cosa viene scritto sul suo conto nella relazione?

Risposta: *La tutela dei dati personali riguarda dirigenti, impiegati e qualsiasi individuo identificabile. Se si cita il ruolo di un individuo senza scriverne il nome, quella persona diventa identificabile ed è quindi coperta dalla tutela dei dati personali.*

Sicurezza informatica

Regola generale: tutelare le informazioni, la rete e i dispositivi informatici di Coface dai rischi informatici.

Cosa sapere

- In qualità di utenti, costituiamo in definitiva l'ultima linea difensiva.
- Internet è una rete ostile.
- I nostri dispositivi possono venire infettati da dispositivi USB non criptati.

Cosa fare

- Non tentare di disabilitare le funzioni di sicurezza e seguire le istruzioni.
- Diffidare dei messaggi e-mail ricevuti. Non aprire file allegati né cliccare su link di dubbia affidabilità.
- Non rivelare mai le password; attenersi alle regole di complessità e rinnovo della password.
- Proteggere i propri documenti e file ed effettuarne regolarmente delle copie utilizzando i server messi a disposizione da Coface.
- Usare prudenza nell'accedere ai siti web e assicurarsi che siano autentici e non falsi.
- Utilizzare esclusivamente chiavette USB fornite da Coface.

A cosa prestare attenzione

- Messaggi o comportamenti sospetti nella propria postazione di lavoro.
- Mittenti, oggetti o contenuti insoliti.
- Richieste di rivelare le proprie credenziali.
- Richieste di utilizzare strumenti non sicuri per l'archiviazione o lo scambio dei dati.
- Dispositivi USB non protetti.

IN PRATICA...

Ricevo da un collega un messaggio e-mail contenente un link. Noto che il modo di scrivere è diverso dal suo stile abituale, ma clicco lo stesso sul link perché conosco bene la persona. È la cosa giusta da fare?

Risposta: *Non si deve cliccare su link presenti nei messaggi e-mail quando si è in dubbio sull'identità del mittente. Cliccare sul link può essere un modo per introdurre malware nella rete.*

Il mio superiore è molto occupato e mi chiede di accedere a uno strumento o a un'applicazione usando il suo login e la sua password per recuperare dei report. Cosa fare?

Risposta: *Le proprie credenziali non vanno mai comunicate; sono personali e non trasferibili.*

Ricevo una telefonata da una società che mi propone un nuovo strumento che mi aiuterebbe molto nei miei compiti quotidiani. Mi vengono chieste informazioni molto specifiche sul mio computer, sulle applicazioni che già uso. Cosa fare?

Risposta: *L'ingegneria sociale è una forma di manipolazione per indurre le persone a rivelare informazioni. Non fornire mai informazioni al telefono.*

Sicurezza e continuità aziendale

Regola generale: assicurare la sicurezza di impiegati, strutture aziendali, informazioni, patrimonio informatico e continuità aziendale.

Cosa sapere

- Ogni entità Coface mette in atto un rigoroso e completo piano di sicurezza e di gestione delle situazioni critiche per tutelare la sicurezza del personale, dei posti di lavoro, delle informazioni e delle attività aziendali.
- Il piano di Coface per la sicurezza e la gestione delle situazioni critiche prevede misure di prevenzione di atti terroristici e di altre azioni criminali che riguardano: personale dipendente, strutture, informazioni, tecnologia informatica, infrastrutture, continuità aziendale e gestione delle situazioni critiche.

Cosa fare

- **Partecipare** alla pianificazione di emergenza e alle esercitazioni di emergenza.
- **Rispettare** le regole di entrata e uscita dalle strutture Coface, compresi l'abbigliamento e l'uso dell'opportuno tesserino di riconoscimento.
- **Proteggere gli accessi** alle strutture Coface da chiunque non sia personale autorizzato.
- **Proteggere il patrimonio Coface** da furti e appropriazione indebita.
- **Creare e mantenere** sicuro l'ambiente di lavoro: ciò significa anche individuare e riferire eventuali indizi di violenze sul posto di lavoro.
- **Condurre** gli opportuni controlli sui nuovi assunti e sui nuovi appaltatori, ove consentito dalla legge.
- **Vagliare** qualsiasi cliente, fornitore, agente o rivenditore consultando gli opportuni elenchi di controllo.
- **Riferire di qualsiasi apparente** falla nella sicurezza al proprio superiore, al responsabile della sicurezza o al mediatore Coface.

A cosa prestare attenzione

- **Chiunque si trovi nelle strutture Coface** e non indossi l'opportuno tesserino di riconoscimento.
- **Elementi del patrimonio informatico non sicuri** come portatili, server, ecc.
- **Protezione inadeguata** di materiali pericolosi.
- **Zone insicure presenti nelle sedi aziendali** dove soltanto al personale autorizzato è consentito entrare.
- **Reclami sulla sicurezza** da parte di impiegati, clienti o vicini.
- **Entrate non autorizzate** alle sedi aziendali.
- **Conclusione di affari** con clienti, fornitori o terze parti senza aver effettuato sufficienti controlli.

IN PRATICA...

Uno sconosciuto entra in ufficio dicendo che c'è stata una richiesta di intervento da parte dell'ufficio IT e che ha bisogno di verificare qualcosa nella stanza del server. Lo lascio entrare?

Risposta: *Non consentire mai a nessuno di lavorare sui sistemi a meno che non si sia stati formalmente avvisati dall'ufficio IT che sta arrivando qualcuno e che quindi lo si può far entrare.*

Un collega è fermo al cancello e chiede di farlo entrare nell'edificio usando il mio tesserino di accesso. Cosa fare?

Risposta: *Invitare il collega a recarsi dal team responsabile della sicurezza o all'Ufficio Risorse umane per chiedere un nuovo tesserino di accesso.*

ETICA PROFESSIONALE

Conflitto d'interessi

Regola generale: far presenti eventuali attività, interessi o relazioni che potrebbero essere in conflitto con il proprio ruolo presso Coface; non abusare o utilizzare le risorse di Coface per ottenere un tornaconto personale.

Cosa sapere

- **Nulla di quanto si fa, sia sul lavoro che nel tempo libero, deve risultare in conflitto con le proprie responsabilità** verso Coface. Nessuna attività svolta al lavoro o a casa deve pregiudicare la reputazione e il buon nome di Coface.
- **Sono proibiti anche l'abuso di risorse e dell'influenza di Coface**.
- È indispensabile **considerare il modo in cui le proprie azioni vengono percepite**, evitando di dare l'impressione dell'esistenza di conflitti d'interesse. Anche quando le intenzioni sono buone, la percezione di conflitti può esercitare effetti negativi.

Cosa fare

- **Comunicare** per iscritto al proprio superiore e al Responsabile Compliance della propria sede qualsiasi attività esterna svolta, interesse finanziario e relazione che potrebbero presentare conflitti reali o apparenti.
- **Adoperare il buon senso** in tutte le attività aziendali e personali al di fuori del lavoro per Coface.
- **Evitare azioni e relazioni** che possano provocare potenziali conflitti o dare l'impressione di essere in conflitto col proprio lavoro o con gli interessi di Coface.
- **Non abusare** né utilizzare risorse, proprietà intellettuali, tempo e strutture di Coface per un proprio guadagno personale: in questo rientrano l'attrezzatura dell'ufficio, le caselle e-mail e le applicazioni informatiche.
- **Non tenere per sé** alcuna opportunità in cui Coface potrebbe avere interessi, scoperta grazie all'utilizzo della posizione, delle informazioni o delle proprietà di Coface.
- **Chiedere l'approvazione di Coface** prima di accettare posizioni da funzionario o dirigente in un'azienda esterna mentre si è ancora assunti presso Coface, in particolare se l'altra azienda ha rapporti con Coface o potrebbe aspettarsi il supporto di tipo finanziario o altro da Coface.

A cosa prestare attenzione

- **Interessi finanziari** in aziende in cui potremmo personalmente influenzare i rapporti di lavoro di Coface con le stesse (per esempio, imprese clienti, fornitrici o di investimenti).
- **Lavori part-time** svolti durante le ore di lavoro o usando i materiali di Coface.
- **Regali** o altra liberalità di valore da parte di fornitori, clienti o concorrenti, in particolare se si ha responsabilità decisionali (per conto di Coface) che li riguardano.
- **Sconti personali** o altri benefici provenienti da fornitori di beni o servizi ovvero clienti, che non siano previsti per il pubblico o per gli altri colleghi che lavorano in Coface.
- **Attività di business** indirizzate a fornitori gestiti da membri della famiglia o amici stretti.
- **Utilizzare risorse Coface**, la propria posizione o influenza per promuovere o assistere un'attività esterna.
- **Assumere, promuovere o supervisionare direttamente** un membro della famiglia o amici stretti.
- **Relazioni personali** che potrebbero essere in conflitto con le responsabilità di Coface o compromettere gli interessi dell'azienda.

IN PRATICA...

Sono un Assuntore e una delle aziende per cui sto preparando un preventivo è gestita da un mio carissimo amico. Devo procedere col preventivo?

Risposta: *No. Informare il Responsabile della Compliance competente, che incaricherà un altro membro del team di effettuare il preventivo.*

Lavoro in Coface come Key Broker Manager e un mio amico intimo o parente ha recentemente iniziato a lavorare in una società di brokeraggio che intrattiene stretti rapporti di lavoro con Coface. Questa persona è coinvolta attivamente nel settore dell'assicurazione del credito. Cosa fare?

Risposta: *Il conflitto d'interessi non è di per sé una cosa negativa, ma deve essere esplicitato. Nell'esempio, occorre riferire l'esistenza di tale rapporto al Responsabile locale della Compliance, che deciderà quali misure poter prendere per evitare il conflitto d'interessi. Inoltre, occorre evitare qualsiasi situazione o decisione che possa comportare conflitti d'interesse.*

Ho iniziato una relazione con un(a) ex-dipendente di Coface che ora lavora per un concorrente e che mi ha chiesto informazioni su clienti, prezzi e assunzioni. Cosa fare?

Risposta: *La condivisione di informazioni con la concorrenza potrebbe configurarsi come reato grave nel proprio Paese ed essere considerato alla stregua della condotta collusiva. Pertanto, non condividere mai informazioni né con amici né con parenti che lavorano per la concorrenza.*
Inoltre, la relazione va riferita all'Ufficio Compliance.

Un cliente chiede l'approvazione di una linea di credito di proporzioni ingenti per un acquirente che presenta uno storico negativo. Il cliente mi invita a mangiare fuori e nel corso della cena mi regala i biglietti per il concerto della mia band preferita. Cosa fare?

Risposta: *Occorre rispettosamente rifiutare il regalo. Ricevere un regalo con questi presupposti potrebbe compromettere l'obiettività delle proprie decisioni. Inoltre, ogni regalo non ragionevole o troppo costoso (sopra i 200 euro) va segnalato al proprio Responsabile Compliance.*

Lavoro nell'Ufficio Assunzione rischi e un giorno mio zio mi chiede un favore. Vorrebbe acquistare un'assicurazione Coface ma è convinto che l'azienda non gli conceda il limite di credito che desidera e anche se lo facesse, il premio sarebbe troppo alto. Pertanto, desidera che io lo "istruisca" su come compilare la richiesta e preparare la documentazione per poter ottenere il limite di credito che vuole al premio più basso possibile. Cosa fare?

Risposta: *In questo esempio esiste un conflitto d'interessi e il caso va delegato a un altro membro del team. Nel frattempo, non fornire alcun aiuto al parente in quanto è contrario all'etica anche se non vi è scambio di favori.*

Rapporti coi fornitori

Regola generale: assicurarsi che Coface lavori soltanto con fornitori che si adeguano ai requisiti legali locali e ad altri requisiti in vigore, nonché alle linee-guida di Coface relative ai reati finanziari, alla tutela dei dati e della clientela, alle disposizioni in materia di lavoro, ambiente, salute e sicurezza.

Cosa sapere

- I rapporti di Coface con i fornitori si fondano su pratiche di legalità, efficienza ed equità.
- Coface si aspetta che i propri fornitori rispettino le leggi in materia di reati finanziari, tutela dei dati e della clientela nonché in materia di lavoro, ambiente, salute e sicurezza.
- Seguire le linee-guida aziendali contribuisce a garantire che le relazioni con i fornitori non danneggino la reputazione di Coface.

Cosa fare

- **Attenersi alle leggi in vigore** e alle norme di governo riguardanti i rapporti coi fornitori.
- **Trattare** soltanto con fornitori che si adeguano ai requisiti legali locali e ad altri requisiti in vigore, nonché alle linee-guida di Coface relative ai reati finanziari, alla tutela dei clienti e dei dati, alle disposizioni in materia di lavoro, ambiente, salute e sicurezza.
- **Seguire le procedure** indicate nel regolamento sulle forniture a Coface.
- **Garantire opportunità di concorrenza** ai fornitori consentendo loro di acquisire contratti con Coface presentando offerte aperte e competitive.
- **Salvaguardare le informazioni riservate di proprietà di Coface** nonché qualsiasi informazione comunicata dai fornitori attraverso un accordo di riservatezza.
- **Salvaguardare i "dati personali"** ricevuti dai fornitori secondo il principio della Tutela dei dati personali e della privacy.

A cosa prestare attenzione

- **Scelta dei fornitori** su qualsiasi base che non sia la presentazione aperta e concorrenziale delle offerte.
- **Potenziali conflitti d'interesse** nella selezione dei fornitori, come ad esempio l'accettazione di regali inopportuni o altri articoli di valore.
- **Direzione dell'affare verso un determinato fornitore** il cui titolare o gestore sia un parente o amico stretto.
- **Dipendenti di fornitori** che mostrino di ignorare gli standard relativi ai crimini finanziari, alla tutela dei clienti e dei dati nonché alle disposizioni in materia di lavoro, ambiente, salute e sicurezza.
- **Affidamento di "dati personali"** o informazioni riservate a fornitori senza assicurarsi che dispongano delle opportune misure tecniche, fisiche e organizzative atte a prevenire l'accesso o uso non autorizzato.

IN PRATICA...

Conosco un fornitore in grado di garantire un prezzo molto competitivo per un prodotto/servizio.
Posso firmare io il contratto con quest'azienda?

Risposta: *Quando il valore del prodotto o dei servizi supera l'importo consentito nel proprio Paese, deve essere chiamato in causa l'Ufficio Procurement del Gruppo. Le offerte devono basarsi sulle regole della concorrenza, tranne che per piccole somme.*

Un fornitore mi chiede di fornire i dati delle Risorse umane riguardanti i dipendenti Coface che utilizzeranno i suoi servizi. Devo fornire tali informazioni?

Risposta: *I dati personali sono protetti. Consultare l'Ufficio Compliance prima di rivelare qualsiasi informazione.*

Il mio fornitore offre prezzi molto bassi, ma non mi piacciono le condizioni di lavoro dei suoi dipendenti. Cosa fare?

Risposta: *La reputazione e la responsabilità legale di Coface potrebbero essere messe a repentaglio da fornitori che non rispettano le leggi in materia di lavoro. Occorre riferire qualsiasi perplessità alla dirigenza.*

MERCATI

Insider trading (abuso di informazioni privilegiate)

Regola generale: mantenere riservate le informazioni di Coface; non acquistare né vendere azioni di Coface a qualsivoglia azienda, né direttamente né indirettamente, se si conoscono informazioni interne riservate.

Cosa sapere

- Le informazioni interne riservate sono informazioni non note al pubblico con caratteristiche ben precise che, se rivelate, si presume possano influenzare il prezzo di un titolo o la propria decisione di acquistare, vendere o detenere un titolo.
- Utilizzare informazioni non destinate al pubblico e con caratteristiche ben precise per proprio tornaconto finanziario o personale, o convogliare tali informazioni ad altri, può costituire violazione del regolamento Coface e anche della legge.
- Le informazioni interne riservate possono essere dati su Coface o altre aziende di cui si è venuti a conoscenza nel corso del proprio lavoro. Ma costituiscono informazioni interne riservate anche le conversazioni che può capitare di sentire, o gli appunti lasciati su un tavolo o su una fotocopiatrice.
- L'uso illegale delle informazioni interne riservate comprende la compravendita di titoli di Coface o di qualsiasi altra azienda sulla quale si detengono informazioni non destinate al pubblico, ma anche la trasmissione di tali "informazioni interne con caratteristiche ben precise" a chiunque altro possa basare le negoziazioni di natura finanziaria sulle stesse.

Cosa fare

- **Non acquistare né vendere** titoli di alcuna azienda, inclusa Coface, né direttamente né indirettamente o tramite familiari o altre persone o realtà, quando si è a conoscenza di informazioni sull'azienda (operazione nota come "insider trading") e specialmente nei 30 giorni precedenti la pubblicazione del bilancio finanziario annuale, semestrale e trimestrale dell'azienda.
- **Non raccomandare né suggerire** ad alcuno di acquistare o vendere titoli di alcuna azienda, inclusa Coface, quando si detengono informazioni interne riservate sulla stessa. (L'operazione è nota come "soffiata").
- **Mantenere riservate** le informazioni di Coface e non trasmettere le informazioni ad alcuno al di fuori dell'Azienda a meno che ciò non si renda necessario ai fini dell'attività commerciale della stessa.
- **Studiare e attenersi ai requisiti relativi alla compravendita di titoli** (come i periodi di astensione dalle contrattazioni, il deposito di garanzie per le contrattazioni personali ecc.) se la natura delle attività aziendali svolte o la propria posizione aziendale li prevedono.
- **Notificare** entro 3 giorni lavorativi all'AMF e a Coface le proprie transazioni relative ad azioni Coface (acquisto, vendita ecc.) quando l'importo totale di quelle effettuate in precedenza raggiunge la soglia dei 20.000 euro in un unico anno solare. Quanto sopra riguarda gli individui con responsabilità dirigenziali e quelli a stretto contatto con loro. (Per l'acquisizione di azioni di altre aziende francesi valgono le stesse soglie tuttavia per le imprese estere occorre assicurarsi di rispettare le norme locali).
- **In caso di domande,** consultate il vostro Responsabile o la Compliance. Se siete un Direttore dell'azienda consultate il CEO prima di dare un'informazione.

A cosa prestare attenzione

- **Informazioni non note al pubblico con caratteristiche ben precise che, se rivelate**, si presume possano influenzare il prezzo di un titolo o la propria decisione di acquistare, vendere o detenere un titolo (es. un annuncio di proventi).
- **Acquisto o vendita di un titolo** perché si è sentita o appresa al lavoro qualche notizia che si presume ne farà alzare o abbassare il prezzo una volta annunciata al pubblico.
- **Esercizio di attività di contrattazione** in concomitanza con annunci aziendali significativi.
- **Discussioni sull'attività di Coface** con familiari e amici.
- **Rivelazione di ciò cui si sta lavorando**, di dove si sta andando per lavoro o di chi si è recato in ufficio.

IN PRATICA...

Durante una riunione, un cliente mi informa che un'azienda sta per fondersi con un'altra, il che probabilmente aumenterà il valore delle sue azioni sul mercato. Posso acquistare parte di queste azioni?

Risposta: *No, in nessun caso si può ricorrere a informazioni interne riservate per ottenere vantaggi sul mercato finanziario. Nell'esempio, avendo ricevuto informazioni non disponibili pubblicamente, si disporrebbe di un vantaggio iniquo rispetto al resto del mercato.*
In molte giurisdizioni, il ricorso al cosiddetto "insider trading" è severamente punito ed è considerato reato grave.

Un giorno, in ufficio sento qualcuno dire che l'Azienda X, uno dei nostri più grossi clienti, ha diversi clienti, alcuni dei quali non assicurati, che non stanno pagando e che quindi causeranno difficoltà finanziarie; la notizia verrà probabilmente annunciata nel corso dell'assemblea degli azionisti la prossima settimana.

Risposta: *Non è possibile utilizzare tali informazioni per effettuare contrattazioni sull'Azienda X in quando si tratta di informazioni fondamentali non note al pubblico.*

Regole del mercato

Regola generale: non concordare mai con i concorrenti prezzi fissi o assegnazioni di clienti, progetti o aree geografiche.

Cosa sapere

- Le leggi sulla concorrenza e l'antitrust:
  - vietano accordi o patti tra concorrenti che ostacolino la concorrenza;
  - regolano il comportamento delle società che rivestono posizioni dominanti;
  - richiedono una revisione preventiva e in alcuni casi l'eliminazione di fusioni, acquisizioni e alcune altre transazioni al fine di prevenire operazioni che ridurrebbero in maniera sostanziale la concorrenza.
- Queste leggi sono complesse, di portata globale e possono trovare differente applicazione a seconda delle particolari fattispecie che si possono verificare. Ogni azienda fornisce linee-guida specifiche su come gestire i contatti con la concorrenza, ottenere e trattare i dati dei concorrenti e prendere parte alle riunioni di associazioni e professionali e commerciali, nonché di enti normativi e di certificazione dei prodotti. Inoltre, spesso è essenziale chiamare in causa tempestivamente il consulente legale quando si lavora allo sviluppo di nuove iniziative commerciali, data l'ampia gamma di incertezze derivanti dall'applicazione di tali leggi.

Cosa fare

- **Attenersi a tutte le leggi e norme in vigore in materia di concorrenza**, nonché a decreti-legge, delibere e accordi con le relative autorità garanti della concorrenza su come condurre l'attività.
- **Rispettare e comprendere i regolamenti e le procedure sia di Coface che dell'azienda specifica** e, in caso di domande o dubbi, esporli al consulente legale aziendale.
- **Non proporre né stipulare accordi o patti** - siano essi espliciti o impliciti, formali o informali, scritti o orali - **con qualsivoglia concorrente** relativamente ad aspetti della concorrenza tra Coface e il competitor.
- **Non discutere con un concorrente né con un suo rappresentante di:** prezzi, offerte, aree di competenza, assegnazioni di clienti o linee di prodotti, termini e condizioni di vendita, produzione, capacità e volumi delle vendite, costi, profitti o margini di profitto, quote di mercato, offerte di prodotti o servizi, classificazione di clienti o fornitori, modalità di distribuzione.
- Non proporre né stipulare accordi con chicchessia (compresi concorrenti, agenti, intermediari o clienti) sulla presentazione o meno di un'offerta o dei termini di un'offerta quando sussista il presupposto che questa venga presentata per scopi diversi dall'acquisizione dell'appalto.

- Evitare contatti di qualsiasi genere con concorrenti, in quanto darebbero l'impressione della presenza di accordi o patti impropri.
- Non proporre né stipulare accordi o patti con i clienti volti a ridurre il prezzo o altri termini per cui il cliente possa rivendere o dare in licenza un prodotto o servizio a terze parti.
- Non proporre né stipulare accordi o patti con i fornitori volti a ridurre il prezzo o altri termini per cui Coface possa rivendere o dare in licenza un prodotto o servizio.
- Rivolgersi al consulente legale aziendale al fine di ridurre i rischi di non conformità nella valutazione di eventuali proposte di fusione, acquisizione, joint venture o altri accordi commerciali che potrebbero sollevare problemi in base alla legge sulla concorrenza (consultare l'elenco di esempi di accordi che richiedono una consulenza nella sezione sottostante "A cosa prestare attenzione").

A cosa prestare attenzione

- Accordi di distribuzione con la concorrenza.
- Accordi esclusivi di compravendita di prodotti o servizi.
- Scontistica selettiva riservata ad alcuni clienti.
- Accorpamenti di servizi.
- Accordi volti a limitare le possibilità di scelta del cliente nell'ambito di un servizio Coface.
- Accordi volti ad aggiungere un dipendente Coface al consiglio di amministrazione di un'altra realtà.

IN PRATICA...

Sto lavorando nel team commerciale di Coface e ricevo una telefonata da parte di un dirigente di un'azienda concorrente. Mi dice che sarebbe vantaggioso per entrambi smettere di "lottare" per i clienti, distribuendoli piuttosto in maniera artificiosa. Cosa fare?

Risposta: *I comportamenti collusivi sono vietati in quasi tutte le giurisdizioni in quanto influiscono pesantemente sulla concorrenza del mercato e sull'economia nazionale. Qualora si ricevano proposte di collusione, occorre respingerle immediatamente e riferirle al Responsabile Compliance di riferimento.*

Mentre sono in riunione con l'associazione locale delle società di assicurazione, nel corso delle discussioni alcuni membri di altre società iniziano a parlare di prospettive di vendita, strategie di prezzi e altre informazioni-chiave riguardanti la propria attività. Mi invitano a fare lo stesso. Cosa fare?

Risposta: *Lo scambio di informazioni sensibili potrebbe portare a condotte collusive e pertanto è severamente proibito. Nel caso dell'esempio, occorre respingere esplicitamente la richiesta di informazioni e pretendere che la propria opposizione venga registrata a verbale.*

Nel corso di una conferenza uno dei nostri concorrenti chiede di parlarmi della scontistica di un prodotto o servizio molto richiesto. Cosa fare?

Risposta: *Chiarire immediatamente la propria posizione contraria a tale tipo di discussione. Sottrarsi immediatamente alla conversazione e riferirne al proprio supervisore e al Responsabile Compliance. È necessario evitare qualsiasi discussione relativa al tariffario o a questioni di prezzi, compresi gli sconti, con qualsiasi concorrente.*

Compagnie française d'assurance pour le commerce extérieur S.A.
Rappresentanza Generale per l'Italia
Via Lorenteggio 240 - 20147 Milano
T. +39 02 48335111 - F. +39 02 48335404
www.coface.it - comunicazione@coface.com

Seguici su: @cofaceitalia LinkedIn Download on the App Store CofaMove

coface FOR TRADE

Group Communications Department - Graphic Design : Cécile Bélonie - Pictures : Coface - Fotolia

Ed. 05/2019