

הקוד האתי

דצמבר 2023

cfface
FOR TRADE



מסר מהמנכ"ל

Coface עושה עסקים בהצלחה כבר 70 שנה וכיום היא קיימת בלמעלה מ-60 מדינות. העולם מתפתח בקצב מהיר ועלינו לציית, בשווקים המרובים שבהם אנו פועלים, לרגולציות תובעניות יותר ולהגברת הציפיות מלקוחותינו, העובדים, בעלי המניות והציבור הרחב.

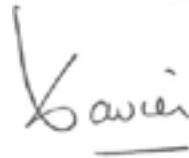
אנו יכולים להצליח יחד באמצעות המחויבות שלנו וכבוד הערכים שלנו: מיקוד לקוח, מומחיות, שיתוף פעולה, אומץ ואחריות ובבסיס הכל, יושרה.

יהיו הפעילויות או התפקידים שלנו אשר יהיו, לא רק הפעולות שלנו, אלא גם האופן בו אנו מתנהגים, הם שמבטיחים שנישאר אתיים. עם זאת, זה לא תמיד ברור בפעילויות שלנו ברחבי העולם, שהן מורכבות ומוססתות מאוד.

קוד התנהגות זה נותן מערך של עקרונות פשוטים, אך קריטיים, שינחו כל אחד מאיתנו באחריות היומיומית שלנו. הוא מספק עצות לזיהוי מצבים שעלולים לחצות את הגבול, והדרכה כיצד לטפל במצבים כאלה.

חיוני שכל עובד ידע, יבין ויישם את הכללים והעקרונות של קוד זה. על המנהלים להבטיח כי הוא מכובד ולהוות דוגמה כדי להגן על איכות הקשרים העסקיים שלנו בכל הפעילות והשווקים שלנו.

אני מודה לכל אחד מכם על המחויבות והערנות כדי להגן על היושרה שלנו, שהיא חיונית עבור צמיחה מוצלחת ובת קיימא של הקבוצה



XAVIER DURAND

הערכים שלנו

COFACE מחויבת לפעול בצורה אתית ובאחריות בכל עסקיה ברחבי העולם. אמנת הערכים שלנו מגדירה את המסגרת המנחה את פעולת העסק שלנו עקרונות והתנהגויות של כל מי שהוא חלק מ-COFACE

פוקוס לקוח

אנחנו ממוקדי לקוח. הלקוחות שלנו ושותפים הם בראש סדר העדיפויות שלנו. אנחנו שמים את שביעות רצון הלקוח במרכז העסק שלנו. אנחנו יכולים להציע מוצרים ושירותים המותאמים לצרכי הלקוח כי אנחנו מחוברים לשוק, אנחנו מבינים מגמות מאקרו כלכליות, מהלכי מתחרים, ובגלל שאנו יודעים להקשיב היטב ולהיות גמישים. בדרך זו, אנו בונים ומתחזקים חזק וקשרים עמידים עם לקוחותינו, הברוקרים ושותפים.

מומחיות

אנו שואפים ללא הרף למצוינות שלנו בתחומי התמחות: מידע איכותי וחיתום, ידע מעמיק של השווקים והמגזרים שלנו, מחקר כלכלי מדרגה ראשונה... לשם כך, אנו מחויבים חיזוק המנהיגות והאנשים שלנו כך אנו מבטיחים שאנו מקדימים ביהיו מגמות הסיכון ומציעים את הפתרונות האופטימליים להקל ולפתח את העסקים של לקוחותינו.

שיתוף פעולה

אנו פועלים ברוח 'One Coface' – משתפים פעולה בין פונקציות, מחלקות ומדינות, ליידיע ולעזור לנו עמיתים לספק עבור לקוחותינו ושותפים ברחבי העולם. אנחנו שקופים ונוהגים ביושרה ביחסים המקצועיים שלנו. אנו מעריכים את התרומה של כולם ולוקחים את הזמן לחגוג את ההצלחות שלנו. אנחנו מטפחים שיתוף ותמיכה בכל הרשת שלנו של ישויות ברחבי העולם ושותפים חיצוניים למנף טוב יותר את עושר הניסיון שלנו ולהשיג ביצועים יוצאי דופן.

אומץ ואחריות

אנחנו מועצמים ולוקחים בעלות על ההחלטות והמעשים שלנו וההשלכות שלהם. אנחנו יוזמים ומסבירים את ההחלטות החיתומיות והעסקיות שלנו ללקוחות ושותפים בגבולות המוכתבים לנו מחובתינו לשמור על סודיות. אנו מייצרים את האיזון הנכון בין צמיחה וסיכון. התהליכים שלנו שקופים, תהליכי האסטרטגיה והתקצוב שלנו משותפים. אנחנו מאמצים רעיונות חדשים וחלוציים ובוחנים חדשנות ברחבי העסק שלנו כדי לשרת טוב יותר את הלקוחות שלנו.

יושרה

יושרה היא הסלע שעליו ערכי התאגיד שלנו נבנים. בכל מקום ב-Coface אנו מציינים לסטנדרטים הגבוהים ביותר של אתיקה והתנהלות מקצועית. אנחנו ישרים, כנים ושקופים בכל מעשינו ופועלים ב-100% גם עפ"י כללי הקבוצה הפנימיים וגם עפ"י התקנות שחלות עלינו בשווקים שבהם אנו פועלים.

האחריות שלנו כעובדי COFACE

כל העובדים חייבים לתרום לתרבות הציות של COFACE על ידי הבנת המדיניות שלה, אימוץ המחויבות שלה לשלמות ולפעולה כדי לאכוף ציות ולהימנע מהפרות.

הבן וציות למדיניות COFACE

- למד באופן בסיסי את דרישות המדיניות אשר מוגדרות ומסוכמות בקוד האתי.
- למד לפרטים את פרטי המדיניות שרלוונטיות לעבודה השוטפת שלך.
- בדוק ב- **WeConnect** את המדיניות הקבוצתית העדכנית.
- פעל לפי המדיניות והנהלים המקומיים
- בנוסף לאלו המתוארים בקוד האתי
- שאל כל שאלה לגבי המדיניות את מנהל או קצין ציות.

דווח על נושאי ציות

- העלה מיד כל חשש לגבי פוטנציאל הפרות של כל מדיניות.
- הכר את הערוצים השונים בהם ניתן לדווח: המנהל שלך, מנהל משאבי אנוש, קצין הציות או אחר משאבים נגישים (כולל נציב תלונות הציבור טופס ציבורי או כתובת דואר אלקטרוני כללית).
- שתף פעולה בחקירות הקשורות לחשש להפרות.

פעל למניעת בעיות ציותיות

- הייה בקיא וצייט למדיניות **Coface** שמשפיעה על העבודה שלך.
- הייה מודע לרגולציה רלוונטית במדינה בה אתה פועל ומשפיע על העסקאות שלך.
- דווח מיידית על כל דגלים אדומים או פוטנציאל לבעיות שעלולות להוביל להפרות ציות.
- תמיד התייחס לרגולטורים במקצועיות, עם אדיבות וכבוד.
- יידע את הגורמים הרלוונטיים בחברה בעת עבודה עם או מענה לבקשות של רגולטורים.

סביבת עבודה

- עובדים חייבים להיות מסוגלים לעבוד באווירה חיונית המקדמת בטיחות ומשקפת את ערכי הכבוד לאנשים ושיתוף פעולה כלפי עמיתים, כפופים ומנהלים, לקוחות, ספקים וצדדים שלישיים איתם יש לנו אינטראקציה.

המנהלים כמודל לחיקוי

- מנהלים חייבים להוות מודל לחיקוי
- הם חייבים להבטיח שההתנהגות שלהם היא לא נתפסת כמטרדה או מאיימת,
- שהעבודה בצוות שלהם מתבצעת בכבוד הדדי והוגנות.
- מנהלים מדרשים לשים לב לרווחתם האישית והבריאות הנפשית של העובדים שלהם

כבוד לפרטיות

- עובדים חייבים לכבד את הפרטיות ומידע אישי של כולם, בהתאם לתקנות החלות במדינה הרלוונטית לפעילותם.

אי אפליה, גיוון, עקרונות הון והכלה

- עובדים חייבים להבטיח סביבת עבודה הנקייה מאפליה מכל סוג בין אם מבוסס על גיל, מין, אוריינטציה, תרבות או לאום, דת, בריאות, מוגבלות או כל פרט אחר.
- עקרונות אלה מהותיים בעיקר במהלך גיוס, גיוס, הכשרה, הערכה, ביקורות שבר וקידום, שחייבים להתבסס אך ורק על כשרון, כישורים וביצועים אישיים.
- מעבר לעקרונות אי האפליה לעיל, על העובדים לייצר סביבה מכילה, שבה כולם מרגישים מוערכים על מה שהם, ללא קשר להבדלים כלשהם
- **COFACE** הגדירה מדיניות גיוון והכלה מדיניות שמפרטת את התחייבויותינו בנושא זה.



האחריות של מנהלי COFACE

בנוסף לאחריותם כעובדים, למנהלים נוספת האחריות לבנות סביבה מתאימה על מנת למנוע, לזהות ולהגיב לבעיות ציות.

לקיים תרבות הציות

- ליצור תרבות של ציות שבה העובדים מבינים את האחריות שלהם ומרגישים בנוח להעלות חששות ללא חשש מנקמה.
- לעודד התנהגות אתית וציות עם החוק על ידי תמיכה אקטיבית במאמצי ציות.
- לכלול שיקולי ציות בעת הערכה ותגמול עובדים.
- להכשיר עובדים בנוגע למדיניות Coface והחוק החל במידת הצורך גם צדדים שלישיים.

למנוע אירועים צייתיים

- לזהות סיכוני ציות.
- להבטיח כי התהליכים מותאמים לסיכונים הרלוונטיים לוודא הם מועברים לכל העובדים ומבוצעים ביעילות.
- לוודא ביצוע הדרכות על מדיניות Coface והחוק החל מוכר לעובדים ובמידת הצורך צדדים שלישיים.
- להקצות את המשאבים הדרושים לתוכנית הציות.

לזהות אירועי ציות

- ליישם אמצעי בקרה קבועים על מנת לזהות סיכוני ציות או הפרות.
- ליישם מערכת תלונות ציבור נאותה.
- לוודא שבקורות ציות תקופתיות מבוצעות בתמיכת מנהלי הציות או הביקורת הפנימית.

לטפל באירועי ציות

- ליצור קשר עם מחלקת הציות ולנקוט באמצעים הדרושים לתיקון
- במידה ונדרש, יש לנקוט באמצעים משמעותיים.
- במידה הצורך, יש לדווח לרשויות הרלוונטיות בשיתוף עם מחלקת הציות.

הובלה

- ודא שאתה והצוות שלך עומדים בדרישות המדיניות, הרגולציה וניהול סיכונים רגולטוריים.
- שלב דרישות רגולטוריות בתפעול תהליכים.

הערכה

- וודא מי הם הרגולטורים העיקריים שמשפיעים על הפעילות העסקית שלך ואת הדרישות הרגולטוריות ברחבי העולם.

משאבים

- הקצה בעלים לכל תחומי הסיכון הרגולטוריים וודא כי הם מתואמים עם כל הרשויות הרלוונטיות.
- שמור על קשר עם הצוות הרלוונטי על מנת לנהל באופן יעיל נושאים הקשורים לרגולציה וציות.

ניהול שינוי

- יישם ניהול יעיל של
- כלול תקנות רלוונטיות בהערכות הסיכונים שלך.

ניהול שוטף

- פתח ותחזק קשרים אפקטיביים הרשויות הרלוונטיות בשיתוף הציות.
- עבוד באופן יזום עם הרגולטורים על מנת להשיג יעילות ביעדי המדיניות

בקורות

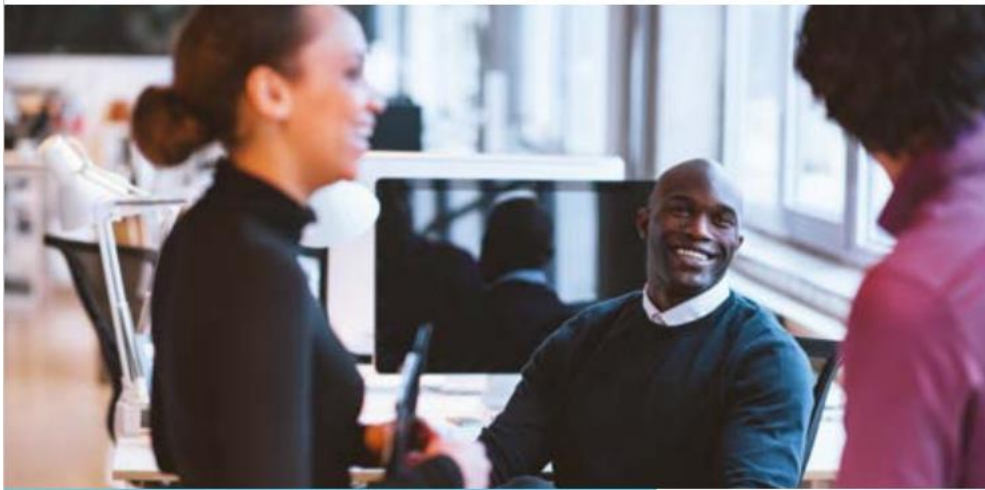
- וודא כי המלצות שעלו בביקורת הרגולטור או בביקורת הפנימית מבוצעות ומבוקרות ביעילות

עונשים בגין הפרות

עובדים ומנהלים שמפרים את המדיניות של COFACE כפופים לפעולה משמעתית שעלולה להביא גם לסיום של העסקה.

התנהגות שיכולה להוביל לענישה משמעתית
כוללים:

- הפרה של הרגלציות והחוקים.
- הפרת מדיניות Coface.
- בקשה מאחרים להפר את מדיניות Coface.
- אי דיווח על אירוע או חשד לאירוע הפרת המדיניות של Coface או נהלים פנימיים.
- חוסר שיתוף פעולה בחקירות Coface על הפרות אפשריות.
- התעמרות בעובד בגלל שהעלה חשדות להפרות.
- אי נקיטת פעולות תיקון מיידיות על מנת לתקן הפרות צוות שזוהו.



חשיפת שחיתויות

אם אתה מודע, ישירות או לא, על אירוע של הפרת החוק, של קוד ההתנהגות של COFACE או איום על האינטרס הכללי, יש לך אחריות לדווח באמצעות הערוצים השונים כפי שהוגדרו בנוהל חושף שחיתויות הקבוצתי.

למה לדווח?

- עליך לדווח כמה שיותר מהר: ככל שהטיפול באירוע יידחה, המצב יכול להפוך לגרוע יותר.
- דיווח מגן על **Coface**, על העובדים שלה ועל בעלי עניין.
- כל הדיווחים שמתקבלים מטופלות ונשמרות בארכיון בצורה חסרת פניות וסודיות. כל מצב מטופל ללא כל הטיה, באובייקטיביות מלאה.
- כאשר זהות המדווח מטופלת בסודיות בכל תקופת שמירת הנתונים.
- **Coface** אוסרת לחלוטין על נקמה כנגד מי שמדווח בתום לב והיא עילה לנקיטת סנקציות משמעותיות עד וכולל פיטורים.

מה קורה כשיש התראה

- אירוע משוער או חשד לגבי הפרה של החוק, של קוד ההתנהגות של **Coface** או איום על האינטרס הכללי ייחקר, לפי התהליך הבא:
- הפונקציה המתאימה לנהל חקירות עתידיות ייקבע על ידי פורום חשיפת שחיתויות או נציב תלונות הציבור, תלוי בערוץ אליו פנה המדווח.
 - לאחר מכן הפונקציה תערוך את החקירה ותקבע את אמיתות הדיווח באמצעות ראיונות ו/או סקירה של
 - מסמכים. המסקנות מוצגות לפורום חשיפת שחיתויות או לנציב תלונות הציבור.
 - כאשר המקרה מוכח כנכון, ננקטים כל אמצעי תיקון הנדרשים לסיים המצב המדווח ולהבטיח שהמצב לא יקרה שוב.
 - לאורך כל התהליך, לחושף השחיתויות יש זכות, משוב נאות והודעה על סגירה על החקירה.

כיצד ניתן לדווח

- ניתן להעלות דיווח בעל פה או בכתב.
- ניתן להעלות דיווח גם באופן אנונימי. עם זאת, כדאי לדווח לא באנונימיות, כדי שהחקירות יתנהלו כמו שצריך. כמו כן, **Coface** מחויבת להגן על חושפי שחיתויות, כך שבדיווח שמי, אנחנו יכולים לעקוב איתך ולספק משוב.
- כמתואר בנוהל קיימים מספר ערוצים זמינים עבור העלאת דיווח. השתמש בערוץ שמתאים לך.
- אתה יכול לפנות אל:
 - מנהל משאבי אנוש;
 - קצין הציות.
- ערוצים אפשריים נוספים:
 - נציב תלונות הציבור ב-**Coface** להלן כתובת: **ombuds@coface.com**;
 - הטופס המקוון הנגיש ב-**Coface** באתר ציבורי;
 - כתובת הדואר הגנרית: **whistleblowing@coface.com**

עקרונות הציות

4 שאלות שעליך לשאול את עצמך:

1. האם המעשים שלי חוקיים?
2. איך ההחלטה שלי תיתפס בעיני אחרים?
3. האם יש ביכולתי לקחת אחריות על ההחלטה שלי?
4. האם זה תואם את העקרונות של הקוד האתי של COFACE?

אחריות:

1. יש להיות ישר, כן, הוגן.
2. יש לציית לחוקים ולרגולציות.
3. יש להציף על חשד או חשש בציות.
4. יש לעשות הכל כדי למנוע כשל ציותי.

פשיעה כלכלית

מניעת הלבנת הון

לפעול עפ"י נוהל בדיקת נאותות של לקוח (CDD), ולחזו במקרה ויש חשד לפעילות לא רגילה

מה צריך לדעת?

- **Coface** מחויבת לעמוד בדרישות כל חוקי איסור הלבנת הון ואנטי טרור בכל העולם. **Coface** תנהל עסקים רק עם לקוחות בעלי מוניטין המעורבים בעסק לגיטימי עם כספים שמקורם לגיטימי
- אנשים המעורבים בפעילויות פליליות, כגון טרור, סמים, שוחד או הונאה, עשויים לנסות "להלבין" את ההכנסות מפשעיהם להסתיר אותם או לגרום להם להיראות לגיטימיים.
- ברוב המדינות שבהן **Coface** פועלת כעת יש חוקים נגד הלבנת הון, אשר מטרתם לאסור על ביצוע עסקאות הכרוכות בהכנסות מפעילות פלילית.
- החשש הוא כי כספים לגיטימיים עשוי לשמש למימון פעילות טרור.
- כל ישות **Coface** נדרשת ליישם את נוהל בדיקת נאותות ללקוחות ולנקוט בצעדים הגיוניים על מנת למנוע ולזהות פעילות חשודה.
- כשל בזיהוי קשרי לקוחות ועסקאות שמעמידות את **Coface** בסיכון ויכול לפגוע קשות ביושרה ובתדמית של **Coface**.

מה צריך לעשות

- ציית לכל החוקים החלים ותקנות האוסרות על הלבנת הון ומימון טרור, כולל דיווח על עסקאות חשודות.
- וודא שאת/ה מבינ/ה כיצד חוקים אלה חלים עלינו.
- פעל לפי הכללים לגבי אמצעי תשלום מקובלים. למד את הסוגים של תשלומים שיכולים להוות לחשד להלבנת הון (לדוגמה, מחבה פקודות כסף או המחאות נוסעים, או צ'קים מטעם לקוח מצד שלישי לא ידוע).
- אם את/ה מבינ/ה בסימן אזהרה של פעילות חשודה, דווח לקצין ציות של **Coface** על מנת להפיג את החשש לפני

פשיעה כלכלית - המשך

מניעת הלבנת הון

ממה עלי להיזהר?

- לקוח, סוכן או עסק מוצע שותף שלא מספק מידע שלם או שקרי או שמנסה להימנע מרישום או דרישות דיווח.
- תשלומים באמצעות מכשירים כספיים כי נראה שאין קישור מזהה ללקוח או שזוהו ככסף מגנוני הלבנה.
- ניסיונות של לקוח או שותף עסקי לשלם במזומן.
- הזמנות, רכישות או תשלומים חריגים שלא עולים בקנה אחד עם עסקי הלקוח.
- מבני עסקה מורכבים בצורה יוצאת דופן, תשלום דפוסים שאינם משקפים מטרה עסקית אמיתית, או תנאי תשלום נוחים בצורה בלתי רגילה.
- העברות כספיים חריגות ממדינות או למדינות שלא קשורות לעסקה או לצרכן.
- פעולות הכוללות מיקומים שזוהו כמקלטי מס או אזורים של פעילות טרור ידועה, סחר בסמים או הלבנת הון.
- פעולות הקשורות לחברות קשת בנקאים במקלטי מס או מתווכים פיננסיים חוץ בנקאיים.
- מבנה מורכב של עסקה על מנת להתחמק מדרישות שמירה או דיווח (לדוגמה, עסקאות מרובות מתחת לסכומי סף לדיווח).
- בקשות להחזר או תשלום תביעות לצד שלישי לא השור או לא ידוע או חשבון לא מוכר.

בפועל:

בעל פוליסה חצה לשלם במזומן. האם אפשר לקבל זאת?

יש לך ספקות לגבי הלגיטימיות של הפעילות של הלקוח. מה עליך לעשות?

היכלת המכללית של לקוח אינה בהתאם לתמת החשיפה. האם זה צריך להיות סיבה לדאגה?

אתה עומד לשלם תביעה המבטח מבקש ממך לשלם את התביעה לחשבון בנק אחר. האם אתה משלם את התביעה לחשבון שפרטיו נמסר עלי ידי בעל הפוליסה?

לקוח שילם פרמיה בדולרים הונג קונגיים, אך מבקש תשלום תביעות בדולר ארה"ב. ללא סיבה לגיטימית מה עליך לעשות?

לא, בשום מקרה לא ניתן לקבל מזומן. יש לחזוח לקצין הציות במייד.

אם אתה מזהה שלקוח פוטנציאלי או לקוח, זה בעלי מניות או מנהלים, נקשח אליהם התנהגויות לא אתיות, פעילויות פליליות או יש מידע על מוניתין שלילי, עליך להודיע לקצין הציות המקומי שלך.

זה יסל להעודר חשש כי ההבנסה לא חוקית ופעילויות עלולות להיות מוסתרות. כל נתון חריג או לא טיפוסי צריך להיחשב כדגל אדום יש להודיע למחלקת הציות.

אנחם יכלים לשלם תביעה רק לחשבון המשא את שם בעל הפוליסה או שם מבטח המשנה. תשלום תביעה לצד שלישי יהיה בסדר הלבנת הון.

יש לחזוח לקצין הציות לעמין פעילות בלתי רגילה

פשיעה כלכלית - המשך

סנקציות

כללים שיש לזכור

ודא שכל הצדדים הנגדיים, כמו גם המדינת המערבות אינן כפופות לסנקציות בינלאומיות.

מה צריך לדעת?

- כחלק ממדיניות הסנקציות הגלובלית שלה, **Coface** מצייתת להחלטות שניתנו על ידי מועצת הביטחון של האו"ם כמו גם חוקים ותקנות מהאיחוד האירופי, צרפת ומשרד לבקרת נכסים זרים (**OFAC**) של ארצות הברית במשרד האוצר.
- בנוסף, **Coface** עוקבת אחרי כל תוספת בחוקים ותקנות סנקציות מקומיות במדינות שבהן היא פועלת.
- **Coface** אוסרת כל פעולה הכוללת, במישרין או בעקיפין, יחידים או ישויות (כולל לקוחות, ספקים, מפיצים, צדדים נגדיים, סוכנים או עובדים) שכפוף לצו הקפאת נכסים כפי שהוטלו על ידי האו"ם, האיחוד האירופי, צרפת, **OFAC** או כל גורם מקומי רלוונטי.
- **Coface** לא מכסה פעילות של מכירות סחורות שלא מצייתת לסנקציות בינלאומיות.

מה צריך לעשות

- פעל לפי הרגולציה והנהלים הרלוונטים בכל המדינות שבהן אתה פועל.
- בדוק את עסקת הבסיס והבטח שזה לא מערב מדינות, אנשים, סחורות או פעילויות הכפופות לסנקציות.
- בצע סריקת שמות של כל הצדדים המערבים (שותפים עסקיים, ספקים, מתווכים, צדדים שלישיים וכו').
- עקוב אחר "בדיקת הנאותות של לקוחות", הסנקציות הבינלאומיות ונהלי הסחורות בעלות שימוש כפול.
- אל תשתף פעולה במקרה של עסקה עם פרקטיקה אסורה לפי כללים ומדיניות **Coface** או חוקים רלוונטים.
- התייעץ עם המנהל שלך אם מדובר בניתוח כרוך בהתנגשות בין מדיניות **Coface** והחוקים המקומיים החלים (למשל חוקים שהתקבלו על ידי קנדה, מקסיקו וחברי האיחוד האירופי חוסם ארה"ב מסוימות הגבלות).

פשיעה כלכלית - המשך

סנקציות

ממה עלי להיזהר?

- עובדות המצביעות על כך שהלקוח שלך מנסה להתחמק מסנקציות.
- התחמקות של לקוח לשאלות בנוגע לעסקאות הקצה, למשתמשי קצה ומיקומים של האספקות.
- מעורבות של צדדים או פעילויות החשודות של כל קשר עם פיתוח של נשק ביולוגי, כימי או גרעיני, או טילים בליסטיים.
- פעולות הכוללות מדינה המוטלת עליה אמברגו, אזרח או נציג של מדינת אמברגו או אדם או ישות שנמצאים תחת סנקציות.
- פוליסות עם מידע חלקי על הפעולה הבסיסית (למשל המחיר המוצג לא משקף את הערך המלא, את התיאור של הסחורה אינה שלמה או שמדינת המקור אינו מזוהה כראוי).

בפועל:

חברה את השומה ב-BV, מציעה שיחתי שילוח בינלאומיים. בעת ביצוע KYC, מתגלה כי אחד מכלי השיט שלהם נתון לסנקציות בגלל מעורבותה במכירת נפט חסי תוך הפרה של סנקציות בינלאומיות. מה תעשה?

יש לחזר באופן מיידי לקצין הצינות <

פשיעה כלכלית - המשך

הונאה

לשים לב לחוסר עקביות, לפעול לפי נהלי הבקחת, KYC ולדווח על מקרים חשודים

מה צריך לדעת?

- האחריות למניעה, זיהוי ודיווח על הונאה הוא גם אחריות תאגידית וגם פרטנית.
- **Coface** ועובדיה נדרשים לדווח על אירועים באופן מיידי. היכן שעובדים פעלו תום לב ודיווחו על פוטנציאל אירוע חשוד או אירוע הונאה ללא עיכוב, אין זה סביר כי הליכים משפטיים ינקטו ויהיה הפסד כספי.
- **Coface** כפופה לכל ההוראות מהקוד הביטוח והמוניטרי, הקוד פיננסי, מהחוק מקומי וכל הדרישות רגולטוריות הרלוונטיות (לכל קווי העסקים), כולל הגדרת ניטור סיכונים ומערכות בקרת סיכונים.
- אי עמידה בדרישות החוק יכול להיחשב כעניין פלילי ויכול להוביל להשלכות חמורות.

מה צריך לעשות

- בצע את "בדיקת הנאותות של לקוחות", "הכר את המתווך שלך" ונהלי "הכר את הספק שלך".
- הבן את המטרות העסקיות שלשמן נעשה שימוש במוצרים ובשירותים של **Coface**.
- שמור על הפרדת תפקידים, במיוחד עבור תשלומים.
- הגן על נכסי **Coface** מפני גניבה.
- בצע שיחה ללקוח שלך, שותף, ספק, באמצעות ידוע ואימות איש קשר (מספר טלפון, כתובת מייל וכו') לפני ביצוע העברת תשלום לחשבון בנק חדש.
- ודא שיש לך חשבונית מקורית, מאומתת עבור כל תשלום.
- דווח על מקרי הונאה חשודים; צור קשר עם שלך אחראי על מניעת הונאה בישות.

פשיעה כלכלית - המשך

הונאה

ממה עלי להיזהר?

- מבוטח שמוסיף או מגדיל ביטוח זמן קצר לפני הגשת התביעה.
- בקשה דחופה מאוד, ההזמנה מסתיימת ללא משא ומתן על מחיר.
- בקשות רבות בפרק זמן קצר.
- שיחות טלפון רבות מהקונה, שליחה ספונטנית של מידע על ידי הקונה.
- ניתן רק מספר נייד בהזמנה וחשבון דואר אלקטרוני חינם כגון **Yahoo, Gmail** וכתובות **Hotmail**.
- המוצרים הנמכרים אינם עולים בקנה אחד עם הפעילות של המבוטח או הקונה.
- חשבונות ומקום משלוח שונים ללא אישור לכתובת משלוח זו במידע שלנו.
- מסמכים חריגים שהתקבלו.
- חברות רפאים: מקרים בהם פוליסות מונפקות והפרמיות מתקבלות מהמבוטחים, אבל החברה אינה לגיטימית ולעתים קרובות לא קיימת.

בפועל:

חברה חדשה מבקשת אשראי של כמה מיליונים עבור חברה מוכרת מאוד. שההזמנה שווה כמה כפול מהמחזור הנכחי של הלקוח הפוטנציאלי, המידע שמתקבל מהלקוח מעורפל אבל הוא לא מוטח בשהבדיקות של Coface מאשחת שההזמנה מזויפת. באשר היכולת הכלכלית של לקוח אינה בהתאם לחשיפה. האם זה צריך להיות סיבה לזאגה?

חברה B1 שתיהן הוקמו לפני שנתיים, חברה A הייתה לקוחה של Coface מאז הקמתה. בחודש שעבר, חברה A ביקשה סכום גדול משמעותית של כסוי על חברה B מבסס על היסטורית התשלומים והאשראי הקודמים, ניתן כסוי משמעותי 3 חודשים לאחר מכן, חברה A הודיעה ל Coface כי החברה B לא שילמה והחלה בפשיטת רגל. חברה A הגישה תביעה הבוללת כל המסמכים כגון חשבונית, תלוש אריוה, תעודת ביטוח, תעודת בדיקה, שטר נחיתה וכו', שמוכיחים בצורה ברורה שהסחורה משלחה כלה בהתאם לתנאים וההגבלות של החוזה

למחת שקשה לדעת אם הלקוח הפוטנציאלי הוא קורבן או עבריין, הוא הוכיח או שהוא לא עושה בדיקות בסיסיות או שהמידע שנמסר על ידו איים אמין, הפוליסה של COFACE עשויה להיות "אות של כבד" ולהלבין הונאה.

מחלקת התביעות צריכה לנהל חקירה נספגת לאור העובדה שיתכן שיש ניסיון הונאת ביטוח נאחר ויתכן שחברה A מייצאת סחורת מזויפות ממדינה שבה לא מקפידים על נהלי משלוח והמוכר יכל בקלות ליצור תיעוד שיקרי המראה שסחורה משלחה, כאשר למעשה לא משלחה או שסחורה מזויפת משלחה

פשיעה כלכלית - המשך

שוחד

אין להציע/לקבל מתנת או הטבת שעלולת להיות מוגזמת ולהשפיע על ההחלטה של האדם; עקב אחר הלקוחות שלך, מתוכים, ספקים וכל צד נגדי אחר; דוח על כל התנהלות חשודה.

מה צריך לדעת?

- ל-Coface יש אפס סובלנות לגבי שוחד. שוחד הוא ההצעה, ההבטחה או הנתינה (שוחד בפועל) או שידול, בקשה או קבלה (שוחד פסיבי) של הטבה בלתי הוגנת ל/מאדם על מנת לבצע או לא לבצע פעולה בביצועם חובות מקצועיות.
- המוטב יכול להיות פקיד ציבור או עובד במגזר הפרטי. זה יכול להיות גם קרוב משפחה של אותו אדם או ישות קשורה,
- הטבה לא ראויה יכולה להיות מזומן ושווי מזומן, אבל גם כל דבר בעל ערך כולל סחורות ושירותים, מתנות, טיולים, בידור, אירוח, קידום או כבוד, הענקת חוזה או היתר רשמי או החלטה מנהלית.
- התועלת הבלתי ראויה יכולה להיות ישירה (למשל שוחד, עמלה בלתי הוגנת, הקלות תשלום, מתנות או הטבות מפוארות, על פני חשבונית) או עקיף (למשל תרומה למפלגת פוליטיות, ארגוני צדקה וחסות, הצעת העסקה).
- שימוש בהשפעה אמיתי או נחשב, של אדם ציבורי נכלל גם הוא בהגדרת השוחד.

מה צריך לעשות

- התייעץ עם קצין הציות שלך בבמקרה של ספק.
- לעולם אל תיתן או תקבל תשלום כספי בכל צורה שהיא (למשל מזומן, צ'ק, העברה בנקאית, שוברי מתנה, שוברים) אל או מלקוח, ספק, מתווך או כל צד שלישי.
- לעולם אל תיתן או תקבל מכל גורם ציבורי רשמי מתנות או הטבות אלא אם כן קודם קיבלת הסכמה בכתב מאת קצין הציות.
- ליידע את קצין הציות שלך ולהתייעץ בו אם אתה מקבל מתנה או הטבה של:
 - 200 יורו או יותר בתוך פרק זמן של שלושה חודשים
 - ערך מצטבר של 500 יורו או יותר בתוך פרק זמן של שלושה חודשים.
- יש לשלוח מתנות מאושרות אך ורק לכתובת של העסק.
- לפני מתן מתנה, שמטרתן בידור או החזר הוצאות נסיעות ללקוחות, ודא שאתה מבין ועומד בתנאים הרלוונטיים, דרישות משפטיות, נוהל קבלת מתנות וההטבות, הקוד נגד שוחד של Coface והכללים של הלקוח עצמו.
- לאחר אישור, הקפד לתעד במדויק הוצאות אלו על מנת לשקף את הטבע האמיתי של העסקה.
- לעולם אל תשלם תשלומי הקלות. תשלומי הקלות הם תשלומים שניתנם העקיפין או במישרין לעובד ציבור על מנת לרד שירות גרתי שניתן להשגה באמצעים חוקיים.
- לעולם אל תתן תרומות פוליטיות מטעם Coface. אתה יכול לפנות ללוביסטים רק אם כאלה לוביסטים מגלים באופן מלא שהם מייצגים את Coface.
- אפשר לתת חסות לארגון צדקה אך יחד עם קצין הציות יש להבטיח שמטרת הישות הנתמכת אינה להסתיר שוחד.

פשיעה כלכלית - המשך

שוחד

ממה עלי להיזהר?

- מתן או קבלה של כל מתנה או חפץ בשווי 200 יורו או יותר, לדוגמה בצורה של פרסום שיווקי.
- הזמנה בחינם או במחיר מופחת לאירועי תרבות, אמנות או אירוע ספורט בשווי של 200 יורו או יותר.
- הזמנה בחינם או במחיר מופחת לטיול לעסקים או תענוג בשווי של 200 יורו או יותר.
- כל בקשה דחופה או חריגה תשלום באמצעות חברת "קש".
- כל בקשה דחופה או חריגה מתן כספים לטובת צדדים שלישיים.
- כמות עמלות גבוהה בצורה יוצאת דופן או ששולם בצורה לא טיפוסית.
- חיוב יתר משמעותי במסגרת החוזה ללא סיבה סבירה.
- הפחתות משמעותיות על הפרמיות, עמלות או מחיר המבוקש מהלקוח ללא סיבה סבירה.
- הוזלות משמעותיות במחיר ששולם לספק או מתווך בלי סיבה סבירה.
- פגישות לא רשמיות עם חברות פרטיות וציבוריות לטובת הסכמי רכש ממשלתיים.
- כל בקשה להקלה בתשלום.

בפועל:

איש מבחת מזמין את אותה בחקר לאחזרת צהררים מספר פעמים בחודש למסעדות יקרות ותמיד משלם את החשבון. בתמורה, אותו בחקר מעדיף את Coface מעל כל מבטח אשראי אחר ושולח מספר רב של פניות האם זה שוחד?

ספק מזמין אותך לגמר של פעילות ספורטיבית חשובה, וישא בבל עלויות הנסיעה. במקביל, הם מבקשים מחיר עמלה גבוה יוצא דופן בעסקה בה מנהל בעת משא ומתן.

על מנת להגדיל את הסיכויים שלך לרמש רישון לצורך ניהול עסקי ביטוח במדינתה, רשות הביטוח המקומית ממליצה לך מאוד להשתמש יועץ מקומי ספציפי.

למחת שיצרת רשתות וטיפוח מערכת יחסים היא חלק מתפקוד של איש מבחת, ההוצאה צריכה להיות סבירה ופחפורציונלית. זה יכול להפוך לשוחד אם הסכם שהוצא עלול לארח אדם אחד אים פחפורציונל מה שמוציאים על מתוכים אחרים

נראה שהסכם הפוטנציאלי גבוה מתקרה של 200 איח.הזמנה זו מספק לא עמדת בקריטריונים של סבירות ובהתאמה לרצון להקים, לתחזק ולפתח קשרים טובים. ההמלצה היא לדחות את ההצעה ולידע את קצין הציות שלך.

היועץ המקומי עשוי להיות בעל מיומנויות ספציפיות ויכול לשפר את הסיכויים של קבלת הרישון בהצלחה. אבל זה יכול גם לחשוף את Coface בחלק משוחד של פקדי ציבור. יש להתייעץ עם המחלקה המשפטית ולתעד את ההחלטה.

אבטחת מידע והגנת הצרכן

הגנת הצרכן

אל תמכור מוצרים בלתי הולמים ללקוחות; אל תבצע פעילויות ללא מנדט לקוח.

מה צריך לדעת?

- ניהול סיכון עסקי שהוא הסיכון ללקוחות, מבטחים, מגדר הביטוח או שוק הביטוח שנובע ממנו מבטחים ו/או מתווכים המנהלים העסק שלהם באופן שאינו מבטיח יחס הוגן ללקוחות.
- כל מחזור החיים של המוצר כפוף לסוגי התנהגות שונים: מוצרים חדשים, מכירות, תביעות, שיחת לקוחות.

מה צריך לעשות

- כלול שיקולי סיכון התנהגות בזמן פיתוח מוצר חדש.
- הבטח שתהליכי הצטרפות לקוחות מיושמים נכון ובהתאם לנוהל.
- עקוב אחר התאמת המוצר ללקוח בכל שלבי מערכת היחסים.
- הדרך את צוות המכירות
- שלב את שיקולי סיכון התנהגות בתוכניות תמריצים לצוות מכירות.
- ודא ש-Coface ושותפיה מורשים למכור את המוצר לצרכן.
- ספק הסברים בזמן לחברות בכל פעם שיש שחנוי או ביטול של מסגרת אשראי.
- יידע את בעל הפוליסה על מידע חדש רלוונטי על לקוחותיהם המבוטחים, למשל שינוי משמעותי באחד מערך האשראי של החייבים שלהם או שינוי דירוג או התפתחות בכושר הפירעון שלו.

אבטחת מידע והגנת הצרכן - המשך

הגנת הצרכן

ממה עלי להיזהר?

- מוצרים שאינם מייצגים שווי הוגן.
- תהליכי מכירה שלא תואמים לצרכי הלקוח.
- אמצעי תגמול לאנשי המכירות אינם מובנים ולא משולבים כראוי במסגרות התגמול.
- מתווכים או ברוקרים שיש להם תכנית ציות חלשה שאינה תואמת את הערכים של Coface.
- תהליך תביעות מורכב.
- כמות גבוהה של תלונות על תהליך יישוב תביעות.
- ניסיונות לדחות את העלויות של תביעות המצטברות על ידי אי הסדר או עיכוב של יישוב תביעות תקפות.
- הסבר לא מספק לסיבות דחיה.
- חסמים בפני תלונות, למשל. תהליך תלונות מורכב מדי.

בפועל:

יש לך דד-ליין מאוד קצר להשקת מוצר חדש. אתה יסל להחוייח זמן על ידי דילג על הסקירה עם המוצר הוועדה ומחלקת הציות, ולעשות זאת לאחר השקת המוצר. מה עליך לעשות?

ועדת המוצר חייבת להיות מעורבת והדרישות הרגולטוריות חייבות להלך בחשבון לפני השקת המוצר.

אבטחת מידע והגנת הצרכן - המשך

אבטחת מידע והגנת על פרטיות

מה צריך לדעת?

- ברוב המדינות שבהן פועלת **Coface** יש תקנות מחמירות על האיסוף ושימוש בנתונים אישיים של צרכנים (כל מידע שיכול לגרום לזיהוי של אדם במישרין או בעקיפין).
- בנוסף, מדינות רבות מסדירות את פרטיות הנתונים של נציגי חברות בעסקאות עסק לעסק. כמה מדינות אפילו הסדירו את פרטיות המידע הנוגע לתאגידים.
- **Coface** מחויבת לטיפול בנתונים אישיים באחריות ובהתאם לרזולוציות והחוקים הפרטיות הרלוונטיים לאבטחת מידע והגנת הפרטיות.

מה צריך לעשות

- למד ופעל דברים הבאים ופעל בהתאם לכללים המוגעים למידע פרטי ובמיוחד:
 - חוקים ותקנות החלים על תחומי שיפוט שמהם הנתונים האישיים נאספים ובהם הם מעובד או בשימוש;
 - מדיניות הפרטיות של **Coface**.
 - התחייבות חוזית.
- אסוף, עבד, השתמש ואחסן נתונים אישיים רלוונטיים למטרה עסקית לגיטימית בלבד.
- במידת האפשר, תרגל אנונימיזציה, הצפנה או מחיקה של נתונים פרטיים.
- הגבל את הגישה לנתונים סודיים או אישיים לאנשים הזקוקים להם עבור מטרה עסקית לגיטימית.
- הגן על הנתונים הסודיים או האישיים במיוחד במהלך עבודה מרחוק.
- הודע מיד למנהל שלך, קצין הגנת הפרטיות ("DPO") או קצין הציות אם תמצא:
 - שנעשה שימוש בנתונים אישיים תוך כדי הפרה של מדיניות זו; או
 - כי האבטחה של מערכת המכילה נתונים אישיים נפגע.
- אין לעיין במידע סודי בתחבורה ציבורית.

אבטחת מידע והגנת הצרכן - המשך

אבטחת מידע והגנת על פרטיות

ממה עלי להיזהר?

- בקרות גישה או אבטחה לא מספקות עבור נתונים אישיים כגון דואר אלקטרוני או אחר הפצת מידע אישי לקבוצה גדולה של אנשים שלא כדון, או השארת תדפיסים עם נתונים אישיים במדפסת, מכונת העתקה או פקס.
- שיתוף נתונים אישיים עם צדדים שלישיים, כגון ספקים שאין להם אמצעי הגנה מתאימים או הגבלות על שימוש במידע.
- העברות של נתונים אישיים בין מדינות, מבלי להתחשב ביישום דרישות משפטיות.

בפועל:

חתמת על הסכם סודיות כדי להשיג נתונים פיננסיים, האם זה בסדר לחשוף את המידע פיננסי לנבטח?

אתה צריך לעשות קצת עבודה בבית שחורשת מידע סודי על לקוח. האם אתה יכול לשלוח את המידע של הלקוח שלך דואר אלקטרוני אישי להמשך העבודה בבית?

אתה שובר את שיחתו של ספק IT חיצוני חברה שתיתן לחברה שלך שיחתם חיוניים עבור הפעילות המקומית שלך. לנתן השיחת, חברה חיצונית זו תצטרך לגשת למאגרי מידע פיננסיים שאולי יש מידע על הלקוחות שלם. מה עליך לעשות?

פגשת לקוח, אתה משובע שמשוה לא בסדר ושהמנהל הבספים מסתיר משוה או מעורב בפעילות חשודה. בשאתה סותב את החזת, אתה סהר מלהתייחס למנהל הבספים בשם כדי למסע בעיות הגנת מידע. האם האדם האמור יכול לחש לראות מה יש כתב על עצמו בזח?

לא, בשום פנים ואופן אסור לחשוף מידע.

לא, המידע של הלקוחות צריך תמיד להישאר בתוך החברה, אין להשתמש בחשבונות מייל פרטי לצורך העברת מידע מסוג.

סאי להימנע ככל האפשר משיתוף מידע על לקוח עם צדדים שלישיים. אם הברחי, יש לווא כי בחוזה יש סעיפי סודיות מאותים. סעיפים אלה צריכים לעמוד בסטנדרטים של הקבוצה לענין הגנת מידע. בכל מקרה, חוזה סה צריך להיבדק על ידי מחלקת משפטי/ציות.

הגנת מידע מוכסה דירקטורים, עובדים וכל אדם שניתן לזהות אם אתה מצין של מעמד של אדם גם בלי לכתב את שמם, אז האדם הופך למזוהה וחלות עליו תקנת הגנת הפרטיות

אבטחת מידע והגנת הצרכן - המשך

אבטחת מערכות מידע

מה צריך לדעת?

- כמשתמש, אתה בסופו של דבר קו ההגנה האחרון.
- רשת האינטרנט יכולה לשמש למטרות זדוניות.
- התקני USB לא מוצפנים עלולים להדביק את המכשירים שלנו בוירוסים.
- הודעות או התנהגות חשודים ליד עמדת העבודה יכולות להעיד על פעולה חשודה.
- שימוש בפלטפורמות של הודעות מיידיות/מסורתיות יכולות לשמש כהתחזות לאדם אחר.
- לא ניתן לשתף אישורים/סיסמאות עם עובדים אחרים.
- יש להשתמש אך ורק בבליים של Coface על מנת לאחסן ולהעביר מידע.

מה צריך לעשות

- אל תנסה להשבית את תכונות האבטחה יש ליישם הוראות שניתנו, מרחוק או בתוך מתחם Coface.
- זהה ניסיונות פשינג, הייה מודע לניסיונות אלו על מנת לגנוב מידע מ-Coface או כדי לפעול במרמה. אם יש ספק, אל תפתח קישור מצורף, ודווח לצוות אבטחת מידע באופן מידי.
- לעולם אל תחשוף סיסמאות; עקוב אחרי כללי סיסמה לגבי מורכבות ואופן חידושה.
- אל תשמש בסיסמאות של ב-Coface באתרים חיצוניים; בחר סיסמאות שונות לאתרים שונים.
- עבוד על מסמכים בשרתי Coface על מנת לוודא שהם מוגנים כראוי.
- היזהר כשאת/ה משתמש ברשת ואל תנסה להיכנס לאתרים לא מורשים בדרכים אלטרנטיביות.
- אם יש לך ספק, שלח מייל לכתובת cybersecurity@coface.com

בפועל:

מבר שולח לך מייל עם קישור. אתה שם לב שהכתבה שונה מהסגנון הרגיל שלהם, אבל אתה לחץ על קישור כי אתה מכיר את האדם היטב. האם זה הדבר הנכון לגשת?

המנהל שלך עסוק מאוד ומבקש ממך להיכנס לבלו אי יישום, באמצעות סיסמת הבכסה שלך כדי לאחד כמה דוחות. מה עליך לגשת?

קיבלת שיחת טלפון מחברה שמציעה מלי חדש שיכול לעזור לך במשימות היומיומיות שלך. הם מבקשים מידע ספציפי על המחשב שלך, יישומים שאותו כבר משתמש... מה עליך לגשת?

לחיצה על קישור הנגיע ממקור שלא בטוחים באמינותו יכולה להיות דרך של השלוח להכניס תוכנת זדונית למערכת.

אין לשתף אישורים; הם אישיים ואינם ניתנים להעברה. יש ליצור קשר עם מחלקת IT כדי למצוא פתרון נכון.

הנדסה חברתית היא סוג של מניפולציה לגרום לאנשים לחשוף מידע. לעולם אל תמסור מידע בטלפון. חשיפת מידע מחייבת החתמה על הסכם סודיות.

אבטחת מידע והגנת הצרכן - המשך

אבטחת והמשכות עסקית

להבטיח את אבטחתם של העובדים, המתקנים, המידע, נכסי IT ועסקים.

מה צריך לדעת?

- כל ישות עסקית של **Coface** מיישמת אבטחה קפדנית ומקיפה ותוכנית לניהול משברים כדי להגן על אבטחת הצוות, מקומות העבודה, מידע ועסקים.
- תכנית האבטחה וניהול המשברים של **Coface** כוללת אמצעי מניעה כנגד טרור ופעולות פליליות אחרות בעובדים, המתקנים, המידע, תשתית טכנולוגית מידע (IT), המשכיות עסקית וניהול משברים.

מה צריך לעשות

- ציית לכללים שמוגדרים בתכנית הפינני.
- ציית לכללי הכניסה והיציאה במתקני **Coface**, כולל לבישת תג מתאים.
- ודא שרק צוות מורשה יכול גישה למתקני **Coface**.
- הגן על נכסי **Coface** מפני גניבה או מעילה.
- זהה ודווח על אלימות במקום העבודה.
- בצע בדיקות רקע מתאימות על עובדים חדשים וקבלנים, בכל מקום שמותר לפי חוק.
- וודא שלספקי המפתח שלנו יש תכניות להמשכיות עסקית על מנת להבטיח את רציפות הפעילות של **Coface**.
- כבד את כללי הבריאות והבטיחות. יש ליצור ולשמור על סביבת עבודה בטוחה עם ביטחון והגנה לכל עובדים.

אבטחת מידע והגנת הצרכן - המשך

אבטחת והמשכות עסקית

ממה עלי להיזהר?

- אנשים במתקני **Coface** לא לובשים תגים מתאימים.
- נכסי **IT** לא מאובטחים, כגון מחשבים ניידים, שרתים, חיבורי **UBC** וכו'.
- הגנה לא מספקת של חומרים מסוכנים.
- אזורים לא מאובטחים של מתקן שבו רק אנשי מורשים יכולים להיכנס.
- תלונות אבטחה של עובדים, לקוחות או שכנים.
- כניסה לא מורשית למתקן.
- עשיית עסקים עם לקוח, ספק או כל צד שלישי ללא בדיקת רשימות מספקת.

בפועל:

מישהו שאתה לא מכיר נכנס למשרד ואומר שהתקשח אליו על מנת לבדוק
מישהו בחדר שרתי ה-IT. האם אתה סתם להם להיכנס?

עמית עומד בשער הבניסה ומבקש ממך לתת להם להיכנס לבנין באמצעות
כרטיס הגישה שלך. מה עליך לעשות?

לעולם אל תיתן לאף אחד לעבוד על מערכת מלשה
אלא אם קיבלת אישור ממחלקת ה-IT שלך
שהאדם מגיע והוא רשאי להיכנס.

הפנה אותם אל צוות האבטחה או משאבי אמש
להשאג כרטיס גישה חלופי.

אתיקה מקצועית

ניגוד עניינים

חשוף פעילויות, עניין או מערכות יחסים שעלולים להתנגש עם האחריות שלך; אל תשתמש במשאבים של COFACE לטובת חוץ אישי.

מה צריך לדעת?

- אין דבר שתעשה באופן פרטי או בעבודה שיכול להתנגש עם האחריות שלך כלפי **Coface**. אין פעילות בעבודה או בבית שאמורות לפגוע במוניטין ובשם הטוב של **Coface**.
- שימוש לרעה במשאבי **Coface** אסורה גם היא.
- יש לשקול איך הפעולות שלך עלולות להראות, וכיצד להימנע ממראית עין של ניגוד עניינים גם אם אין ניגוד עניינים בפועל. המראה של קונפליקט יכולות להיות השפעות שליליות.

מה צריך לעשות

- גלה בכתב למנהל שלך ולקצין הציות פעילויות חיצוניות, אינטרסים פיננסיים או מערכות יחסים שעשויות לגרום ל:
 - ניגוד עניינים או
 - מראית עין של ניגוד עניינים
- השתמש בשיקול דעת בכל הפעילויות והעסקאות מחוץ לעבודה ב- **Coface**.
- הימנע מפעולות או מערכות יחסים שעלולות לגרום קונפליקטים פוטנציאליים או מראית עין של קונפליקט עם העבודה שלך או של **Coface**.
- אל תשתמש במשאבי **Coface**, זמן או מתקנים לרווח אישי - כולל ציוד משרדי, דואר אלקטרוני ויישומי מחשב.
- דווח על כל מצב שבו משפחה לחבר או קרוב משפחה יש או עשוי יש קשר עסקי עם מתחרה של **Coface**, שותף, לקוח או ספק.
- קבל אישור ציות לפני קבלת עבודה כדירקטור או מנהל מחוץ ל **Coface** בזמן שאתה עובד **Coface**, במיוחד אם לארגון יש **Coface** מערכת יחסים או עשויה לבקש תמיכה פיננסית או אחרת מ-**Coface**.

אתיקה מקצועית - המשך

ניגוד עניינים

ממה עלי להיזהר?

- אינטרסים פיננסיים בחברה שעלולות להשפיע על האינטרס של Coface או ההחלטות שהתקבלו (לדוגמה, לקוח, ספק או השקעה).
- משרות חלקיות, שאתה מבצע בשעות העבודה, ציוד או חומרים של Coface.
- מתנות שאינן ערך נקוב מספקים, לקוחות או מתחרים, במיוחד אם אתה מקבל החלטות (מטעם Coface) שמערבים אותם.
- הנחות אישיות או הטבות אחרות מספקים, נותני שירותים או לקוחות כאשר אתה הנהנה היחידי מהם.
- מתן חוזים לספקים הקשורים לבני משפחה או חברים קרובים שלך בלי אישור מוקדם מ-Coface.
- שימוש לרעה במשאבי Coface, בעמדה שלך או השפעה לקידום או סיוע בפעילות חיצונית.
- גיוס, קידום או פיקוח ישיר עלבן משפחה או חבר קרוב.

בפועל:

אתה חתם מסחר ואחד מעסקים עבורם אתה עומד הצעה מסהל על ידי חבר טוב מאוד שלך. האם כדאי לתת הצעה?

אתה עובד כמנהל בחקר מפתח ב-Coface וחתב קרוב התחיל לעבוד בחברת תיווך שיש לה קשר עסקי החק עם Coface. חבר זה מעורב באופן פעיל בביטוח האשראי. מה עליך לעשות?

התחלת מערכת יחסים עם עובד לשעבר של Coface שעובד בעת עבר מתחרה שביקש ממך מידע על לקוחות, תמחור וחיתום. מה עליך לעשות?

לקוח מבקש אישור של מאוד מסגרת אשראי גדולה עבור קונה עם רקורד רע. הלקוח מזמין אותך לאחת ערב ובמהלם, האם את לך כרטיסים לקופצרט של הלהקה האהבה עליך. מה עליך לעשות?

אתה עובד במחלקת חיתום סיסנים וחדך מבקש טובה. הוא חצה לרם שביטוח מ-Coface אבל חושב שהחברה שלו נראה לא תקבל את המסגרת שהוא חצה וגם אם כן, הפרמיה תהיה גבהה. הוא היה חצה שתלמד אותם איך למלא את הבקשה ולהכין מסמכים על מנת לקבל את מה שהוא חצה. מה עליך לעשות?

לא עליך לידע את המנהל של ואת קצין הציות שלך שיארגן חבר צוות אחר לצורך מתן הצעה.

נגד עניינים הוא לא דבר רע משל עצמו, אבל צריך לחזו. בזוגמה, אתה צריך חזו על קשר זה לצוות זהם ינתחו אילו אמצעים יש לנקוט כדי למסע כל נגד עניינים. גם אתה צריך להימנע מכל מצב/החלטה שכתבים בניגוד עניינים. שיתוף מידע עם המתחרים יכול להיות פשע במדינה שלך. לכן, לעולם אל תשתף מידע עם חברים/קחבי משפחה שעובדים אצל מתחרה. יתר על כן, עליך לחזו לציות

אתה צריך לחזות בבכוד את המתנה הזו. קבלה מתנה של מאפיינים אלה עלולה להשפיע על האביקטיביות לקבלת החלטות. יתר על כן, אתה צריך לחזו על כל מתנה שאינה סבירה או יקרה מדי מעל 200 יוח לקצין הציות

יש נגד עניינים וכדאי להעביר את התיק לחבר צוות אחר. בינתיים, אל תספק שום עזרה כי זה לא אתי אפילו בלי שום תגמול מעורב.

אתיקה מקצועית - המשך

קשרים עם ספקים

COFACE עובד רק עם ספקים שעומדים בדרישות עם דרישות משפטיות רלוונטיות מקומיות ואחת והנחיות COFACE המתייחסות לפשע פיננסי, לקוח ונתונים הגנה כמו גם עבודה, סביבה, בריאות ובטיחות

מה צריך לדעת?

- הקשרים של Coface עם ספקים מבוססים על פרקטיקות חוקיות, יעילות והוגנות.
- Coface מצפה מהספקים שלה לציית לחוקים הנוגעים לפשע פיננסי, הגנת נתונים והגנה על לקוחות כמו גם חוקי עבודה, סביבה, בריאות ובטיחות.
- הקפדה על הנחיות Coface עוזרת להבטיח שיחסי הספקים שלנו לא יפגעו במוניטין של Coface.

מה צריך לעשות

- לציית לתקנות הרלוונטיות המכסות קשרי ספקים.
- לעשות עסקים רק עם ספקים שעומדים בדרישות עם התקנות והנחיות Coface הנוגעות לפשע פיננסי, הגנת לקוח והגנת מידע כמו גם חוקי עבודה, סביבה, בריאות ובטיחות. פעל לפי הנהלים המפורטים במדיניות הרכש של Coface.
- לספק הזדמנות תחרותית עבור ספקים לזכות בחוזים עם Coface על ידי הגשת הצעות פתוחות ותחרותיות.
- להגן על סודיות של Coface ומידע קנייני כמו גם על מידע שניתן על ידי ספק, עם הסכם סודיות.
- לשמור על נתונים אישיים המתקבלים מספקים.

אתיקה מקצועית - המשך

קשרים עם ספקים

ממה עלי להיזהר?

- בחירת ספקים שלא על ידי הגשת הצעות פתוחות ותחרותיות.
- ניגודי עניינים פוטנציאליים בבחירת ספק, כגון קבלת מתנות לא ראויים או פריטים אחרים בעלי ערך.
- הפניית עסק לספק בבעלות או מנוהל על ידי קרוב משפחה או חבר קרוב ללא אישור מוקדם של צוות.
- ספקים שנראה שלא אימצו סטנדרטים המוגעים לפשע פיננסי, הגנת לקוח והגנת מידע כמו גם חוקי עבודה, סביבה, בריאות ובטיחות.
- הפקדת מידע הכולל נתונים אישיים או חסויים לספקים מבלי להבטיח שיש להם אמצעים מתאימים, פיזיים וארגוניים למנוע גישה או שימוש בלתי מורשה..

בפועל:

אתה מכיר ספק שיכול לתת מחיר תחרותי למוצר/שירות. האם אתה יכול לחתום על החוזה ישירות עם הספק הזה?

ספק מבקש ממך לספק את נתוני משאבי אנוש של עובדי Coface על מנת לתת להם שירותים. האם אתה מספק את המידע הזה?

הספק שלך מציע מחירים נמוכים מאוד, אבל אתה לא מרגיש בטוח עם תנאי העבודה שהוא מציע לעובדיו. מה אתה עושה?

מחלקת הרכש הקבוצתית חייבת להיות מעורבת כאשר ערך המוצר/שירותים חורג מהסכום המותר במדינה שלך. יש לממש מבחים תחרותיים, למעט עבור כמות קטנות

נתנים אישיים מוגנים. כדאי להתייעץ עם מחלקת הציות לפני שיתוף המידע.

המונטין והאחריות המשפטית של Coface יכולים להיות מושפע מספקים שאינם מכבדים את חוקי העבודה. אתה צריך לזרז על החששות שלך להנהלה.

שווקים

סחר במידע פנים

יש לשמור על הסודיות של מידע COFACE; אין לקנות/למכור מניות של COFACE או כל חברה, באופן ישיר או עקיף, אם אתה יודע מידע פנימי.

מה צריך לדעת?

- מידע פנימי הוא מידע שאינו ציבורי בעל אופי מדויק שאם ייחשף, הוא צפוי להשפיע על מחיר המניה או ישפיע על ההחלטה שלך לקנות, למכור או להחזיק נייר ערך.
- שימוש במידע לא ציבורי של מידע מדויק טבע עבור פיננסי או אישי אחר להפיק תועלת או העברת מידע זה אחרים עלולים להוות הפרה של **Coface** מדיניות ועלולים להפר את החוק.
- מידע פנימי עשוי להיות מידע על **Coface** או חברות אחרות שאתה מכיר במהלך עבודתך. מידע פנימי יכול להיות גם שיחה שאתה שומע או תזכיר שהושאר על שולחן או במכונת צילום.
- שימוש לא חוקי במידע פנים כולל קנייה או מכירה של ניירות הערך של **Coface** או כל חברה אחרת שיש לך לגביה מידע לא ציבורי כמו גם מתן מידע פנים בעל אופי מדויק לכל אחד אחר שעשוי לבסס עסקאות פיננסיות על סמך המידע ששיתפת.

מה צריך לעשות

- אין לקנות או למכור ניירות ערך של אף אחד חברה, כולל **Coface**, ישירות או דרך בני משפחה או אנשים אחרים או ישויות, בזמן שיש לך מידע ("מסחר במידע פנים") ובעיקר 30 ימים לפני הדוח השנתי, החצי שנתי והתוצאות הכספיות הרבעוניות של החברה.
- אין להמליץ או להציע לצד שלישי לקנות או למכור על בסיס מידע פנים. יש לשמור על סודיות המידע של **Coface** ולא להעביר מידע מחוץ לחברה אלא אם כן הכרחי לעסקי החברה.
- יש להכיר את הדרישות המתייחסות קנייה ומכירה של ניירות ערך (כגון תקופות שאינן מסחר, טרום סליקה אישיות, ...) אם תפקידך בחברה מכפיף אותך לדרישות אלו.
- יש להודיע, בתוך 3 ימי עסקים, ל-**Cofacei AMF** של העסקאות שלך במניות **Coface** (רכישה, מכירה וכו'), כאשר הסכום הכולל מהעסקאות מגיעות לסף של 20,000 יורו בשנה קלנדרית אחת. דרישה זו חלה על אנשים עם אחריות ניהולית ואלה הקשורים אליהם באופן הדוק.
- אם מתעוררות שאלות, התייעץ עם הממונה שלך או מחלקת ציות או אם אתה מנהל החברה, יו"ר הדירקטוריון לפני המסחר במניות או חשיפת מידע של החברה.

שווקים - המשך

סחר במידע פנים

ממה עלי להיזהר?

- מידע לא ציבורי בעל אופי מדויק שאם ייחשף, ייתכן וישפיע על מחיר נייר הערך או ישפיע על ההחלטה שלך לקנות, למכור או להחזיק נייר ערך.
- קנייה או מכירה של נייר ערך כי נחשפת למידע בעבודה שאתה חושב יגרום למחיר לעלות או לרדת כאשר יוכר בפומבי.
- עיסוק בפעילות מסחר סביב הזמן של הודעת משמעותית של החברה.
- דיון על עסקי Coface עם המשפחה וחברים.
- לשוחח על עסקאות שאתה מבצע או מי ביקר במשרד.

בפועל:

במהלך פגישה עם לקוח, הא מספר שהחברה תתמוג עם חברה אחר מה שכנראה יעלה את הערכ המניות בשוק. האם אתה יכול לקדם חלק מהמניות האלה?

אתה שומע במשרד מישהו שאומר שחברה X, אחת הגדולות שלם יש כנראה לקוחות, חלקם אינם מבטחים, ונמצאים בחללות פיתון. אלה יגרמו לקשיים פינסיים שיוכרו בישיבת בעלי המניות הבאה

אין להשתמש במידע על מסחר פנים כדי להשיג העבה בשוק פינסי. בזמנה, השגת מידע שלא היה חשוף בציבור וכך השגת יתרון שאים הוגן. בתחומי שיפוט רבים שימוש בסחר במידע פנים נחשב מעברה פלילית. אינך יכול להשתמש במידע הזה למסחר חברה X מכיון שאתה משתמש במידע שאים פומבי

שווקים - המשך

דיני התחרות

לעולם אל תסכים עם מתחרים לקביעת מחירים או להקצאת לקוחות, פחיקטים או טריטוריות.

מה צריך לדעת?

- חוקי תחרות והגבלים עסקיים:
 - לאסור הסכמים או הבנות בין מתחרים שמערערים תחרות;
 - לוסת את ההתנהגות של חברות דומיננטיות; ו
 - לדרוש בדיקה מוקדמת ובמקרים מסוימים אישור למיזוגים, רכישות ועסקאות מסוימות אחרות, לפי הסדר כדי למנוע עסקאות שיפחיתו משמעותית את התחרות.
- חוקים אלה מורכבים, ושונים בסיטואציות שונות. החברה נותנת הנחיות למגעים עם מתחרים, השגה וטיפול בנתונים על מתחרים והשתתפות במסחר, איגודים מקצועיים, קביעת סטנדרטים וארגוני הסמכת מוצרים. בנוסף, לעתים קרובות נדרש לערב ייעוץ משפטי בתחילת התהליך של פיתוח יוזמות מסחריות חדשות בהתחשב באי הוודאות הרבות המתעוררות ביישום חוקים אלו.

מה צריך לעשות

- ציית לכל חוקי התחרות החלים, תקנות, צווים והסכמים עם שנועדו לשמור על תחרות על האופן שבו עסקים ינוהלו.
- למד את מדיניות **Coface** במידת הצורך, פנה לייעוץ המשפטי של החברה.
- אין להציע או להתקשר בהסכמים או הבנות - מפורשות או משתמעות, רשמי או לא רשמי, בכתב או בעל פה – עם כל מתחרה לגבי כל היבט של התחרות בין **Coface** למתחרה.
- אל תדון עם מתחרה או נציג מתחרים: מחירים, הצעות, שטחי מכירה, הקצאה של לקוחות או קווי מוצרים, תנאים או תנאי מכירה, ייצור, מכירה קיבולת או נפח, עלויות, חוחים או רווח מרווחים, נתח שוק, מוצר או שירות הצעות, סיווג לקוחות או ספקים, שיטות הפצה.
- אין להציע או להתקשר בהסכמים עם כל אחד (כולל מתחרים, סוכנים, מתווכים או לקוחות) לגבי האם להגיש הצעה או תנאי הצעה.
- הימנע ממגעים מכל סוג עם מתחרים שעלול ליצור מראית עין לא תקין לגבי הסכמים או הבנות.
- אין להציע או להתקשר בהסכמים או הבנות עם לקוחות להגביל את המחיר או תנאים אחרים שבהם הלקוח ראוי למכור מחדש או לשכור מוצר או שירות לצד שלישי.
- אין להציע או להתקשר בהסכמים או הבנות עם ספקים המגבילים המחיר או תנאים אחרים שבהם עשויה **Coface** למכור או להשכיר כל מוצר או שירות.
- יש להתייעץ עם היועץ המשפטי של החברה לעזור להפחית את הסיכונים של אי ציות בהערכה של כל מיזוג מוצע, רכישה, מיזם משותף או כל דבר אחר הסדר עסקי שיכול להעלות סוגיות של דיני תחרות.

אתיקה מקצועית - המשך

דיני התחרות

ממה עלי להיזהר?

- הסדרי הפצה עם מתחרים.
- סידורים בלעדיים לרכישה או מכירת מוצרים או שירותים.
- הוזלת מחירים סלקטיבית ללקוחות מסוימים.
- מכירת שירותים בעסקת חבילה (בנדל)
- הסכמים המגבילים את אפשרויות הלקוח בשימוש בשירות **Coface**.
- הסכם להוספת עובד **Coface** מועצת המנהלים של ישות אחרת.

בפועל:

אתה עובד בצוות המסחר של Coface ואתה מקבל טלפון מבכר של חברה מתחרה. הוא מבקש שנפסיק "להלחם" על לקוחות ולהפיץ אותם באופן מלאכותי. מה עליך לעשות?

אתה בפגישה של אגדת הביטוח המקומי שלך ובמהלך הדיון חלק חברים בתבחת אחת מתחילים לחשוף תחזיות המכחות שלהם, מדיניות התמחור ומידע אחר על העסק שלהם. הם מבקשים ממך לעשות את אותה הדבר. מה עליך לעשות?

במהלך בנס, אחד מהמתחרים שלך שואל אם הם יכולים לדבר איתך על הנחה מוצר או שיחת פופולרי. מה עליך לעשות?

שיתוף פעולה אסורה כמעט בכל תחום שיפוט שמשפיע קשות על תחרות בשוק. אם תתקבל הצעת שיתוף פעולה בלשה, עליך לדחות אותה מיד ולחזור על כך קצין הציות

חילופי מידע רגיש יכלים להוביל לשיתוף פעולה אסור. בזגמה, אתה צריך לדחות במפורש את בקשת המידע ובקש לרשום את התנגדותך בסיכום הדיון.

הבהיח שאתם מתעדים לדיון כה וזוח על תקרית לממונה שלך ולקצין הציות. כדאי להימנע מכל דיונים המגעים לתמחור או לשאים הקשורים למחיר, כלל הנחות, עם כל מתחרה.