



# CÓDIGO DE CONDUTA

DEZEMBRO 2023

**coface**  
FOR TRADE

# ÍNDICE

<b>MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>OS NOSSOS VALORES</b>	<b>4</b>
<b>1. AS NOSSAS RESPONSABILIDADES</b>	<b>6</b>
COLABORADORES DA COFACE	
DIRETORES DA COFACE	
PENALIDADES POR INFRAÇÕES	
ALERTAR PARA A DENÚNCIA DE IRREGULARIDADES	
<b>2. PRINCÍPIOS DE CONFORMIDADE</b>	<b>14</b>
<b>CRIME FINANCEIRO</b>	<b>Branqueamento de capitais</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sanções</li><li>• Fraude</li><li>• Suborno</li></ul>
<b>CLIENTES &amp; PROTEÇÃO DE DADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proteção dos clientes</li><li>• Privacidade e proteção de dados</li><li>• Segurança informática</li><li>• Segurança e continuidade do negócio</li></ul>
<b>ÉTICA PROFISSIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conflito de interesses</li><li>• Relações com fornecedores</li><li>• Tráfico de influências</li></ul>
<b>MERCADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Regras de mercado</li></ul>

# MENSAGEM DO DIRETOR EXECUTIVO

A Coface tem vindo a desenvolver a sua atividade com sucesso há 70 anos e está atualmente presente em mais de 60 países. O mundo está a evoluir a um ritmo acelerado e temos de cumprir, nos múltiplos mercados em que operamos, regulamentos mais exigentes e expectativas crescentes dos nossos clientes, colaboradores, acionistas e público em geral.

Podemos ter sucesso juntos através do nosso compromisso e do respeito pelos nossos valores: Foco no cliente, competência, colaboração, coragem e responsabilidade e, na base de tudo, integridade.

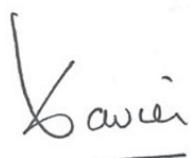
Quaisquer que sejam as nossas atividades ou cargos, não são apenas as nossas ações, mas também a forma como nos comportamos, que garantem que continuamos a ser exemplares. No entanto, isto nem sempre é óbvio nas nossas atividades mundiais, que são complexas e altamente regulamentadas.

O presente Código de Conduta apresenta uma série de princípios simples, mas fundamentais, para orientar cada um de nós nas nossas responsabilidades quotidianas. Fornece conselhos para identificar situações que possam ultrapassar os limites e orientações sobre como lidar com essas situações.

É essencial que cada colaborador conheça, compreenda e aplique as regras e os princípios deste Código. Os gestores devem garantir o seu respeito e dar o exemplo para proteger a qualidade das nossas relações comerciais em todas as nossas operações e mercados.

Agradeço-vos o vosso empenho e vigilância na proteção da nossa integridade, que é essencial para o crescimento bem-sucedido e sustentável do nosso Grupo.



  
K. van der Vliet

# 1. OS NOSSOS VALORES

A COFACE ESTÁ EMPENHADA EM OPERAR DE FORMA ÉTICA E RESPONSÁVEL EM TODAS AS SUAS ATIVIDADES EM TODO O MUNDO. A NOSSA CARTA DE VALORES ESTABELECE O QUADRO QUE ORIENTA OS PRINCÍPIOS OPERACIONAIS DO NOSSO NEGÓCIO E OS COMPORTAMENTOS DE TODOS OS QUE FAZEM PARTE DA COFACE.

## FOCO NO CLIENTE

Somos uma empresa centrada no cliente. Os nossos clientes e parceiros são a nossa principal prioridade. Colocamos a satisfação do cliente no centro da nossa atividade. Oferecemos produtos e serviços adaptados às necessidades dos clientes porque estamos ligados ao mercado, compreendemos as tendências macroeconómicas, os movimentos da concorrência e porque sabemos ouvir atentamente e ser flexíveis. Desta forma, construímos e mantemos relações fortes e duradouras com os nossos clientes, corretores e parceiros.

## COLABORAÇÃO

Trabalhamos com o espírito de "uma Coface" - cooperando entre todas as funções, departamentos e países, informando e ajudando os nossos colegas a fornecer aos nossos clientes e parceiros em todo o mundo. Somos transparentes e comportamo-nos de forma íntegra nas nossas relações profissionais. Valorizamos a contribuição de todos e dedicamos tempo a celebrar os nossos êxitos. Promovemos a partilha e o apoio em toda a nossa rede de entidades e parceiros externos para melhor aproveitar a nossa vasta experiência e alcançar um desempenho excepcional.

## EXPERIÊNCIA

Procuramos continuamente a excelência em todos os nossos domínios de especialização: informação e subscrição de qualidade, conhecimento profundo de os nossos mercados e sectores, investigação económica de primeira classe... Para tal, estamos empenhados em reforçar a nossa liderança e a gestão das pessoas. É assim que nos mantemos à frente das tendências de risco e propomos as melhores soluções para facilitar e desenvolver os negócios dos nossos clientes.

## CORAGEM & RESPONSABILIDADE

Somos responsáveis e assumimos a responsabilidade pelas nossas decisões, pelas nossas ações e pelas suas consequências. Comunicamos e explicamos de forma proactiva aos clientes e parceiros os fundamentos das nossas decisões comerciais e de subscrição, dentro dos limites das nossas obrigações de confidencialidade. Encontramos o equilíbrio correto entre crescimento e risco. Os nossos processos de delegação e de elaboração de relatórios são transparentes e os nossos processos estratégicos e orçamentais são participativos. Aceitamos novas ideias, somos pioneiros e testamos a inovação em toda a nossa atividade para melhor servir os nossos clientes.



## INTEGRIDADE

A integridade é a base sobre a qual assentam os nossos valores empresariais. Na Coface, respeitamos os mais elevados padrões de ética e conduta profissional. Somos honestos, sinceros e transparentes em todas as nossas transações e cumprimos a 100% as regras internas do Grupo e os regulamentos que regem a nossa atividade nos mercados em que atuamos.



2.

# AS NOSSAS RESPONSABILIDADES

# AS OBRIGAÇÕES DE TODOS OS COLABORADORES DA COFACE

**TODOS OS COLABORADORES DA COFACE DEVEM CONTRIBUIR PARA A CULTURA DE CONFORMIDADE DA COFACE ATRAVÉS DA COMPREENSÃO DAS SUAS POLÍTICAS, DA PARTICIPAÇÃO NA SUA CULTURA DE INTEGRIDADE E AGIR EM CONCORDÂNCIA PARA EVITAR INFRAÇÕES DESSA MESMA CULTURA**

## COMPREENDER E CUMPRIR AS POLÍTICAS DA COFACE

- Adquirir uma compreensão básica dos requisitos políticos resumidos no Código de Conduta.
- Conhecer os detalhes das políticas relevantes para o seu trabalho.
- Consultar o WeConnect para obter as políticas de grupo completas e atualizadas.
- Agir em concordância com as políticas e procedimentos locais, para além dos descritos no Código de Conduta.
- Colocar quaisquer questões sobre as políticas ao seu diretor ou responsável pela Conformidade.

## COMUNICAR PROBLEMAS OU PREOCUPAÇÕES DE CONFORMIDADE

- Comunicar com a máxima celeridade qualquer preocupação sobre potenciais infrações nas políticas aplicáveis.
- Conhecer os diferentes canais para apresentar alertas de integridade: o seu Responsável, o seu Diretor de Recursos Humanos, o seu Diretor de Conformidade, bem como os canais específicos para preocupações de integridade, incluindo o Provedor de Justiça e os canais acessíveis ao público através do sítio Web da Coface (formulário ou endereço de correio eletrónico genérico).
- Cooperar nas investigações relacionadas com problemas de integridade.

## ATUAR PARA PREVENIR SITUAÇÕES DE CONFORMIDADE SEMPRE QUE APROPRIADO

- Conhecer e cumprir as políticas da Coface que afetam as suas responsabilidades profissionais.
- Conhecer os requisitos regulamentares específicos do país onde trabalha e que afetam a sua empresa.
- Comunicar prontamente quaisquer sinais de alerta ou potenciais problemas que possam conduzir a uma violação da conformidade regulamentar.
- Relacionar-se com os reguladores sempre de forma profissional, com cortesia e respeito.
- Assegurar a coordenação com as funções comerciais e de apoio quando se trabalha com reguladores ou se responde a pedidos destes.

## AMBIENTE DE TRABALHO

Os colaboradores devem laborar num ambiente de trabalho positivo que promova a segurança e reflita os valores do respeito e colaboração, para com os colegas, subordinados e chefias, clientes, fornecedores e terceiros com quem interagimos.

## EXEMPLO DOS DIRETORES

- Os diretores devem ser exemplos na forma como exercem as suas responsabilidades de supervisão.
- Devem garantir que o seu comportamento não é entendido como assédio ou intimidação e que todos os membros das suas equipas são tratados com respeito e dignidade por todos os outros membros da equipa.
- Em relação ao trabalho, os diretores devem prestar uma atenção especial ao bem-estar e à saúde mental dos colaboradores sob a sua responsabilidade.

## RESPEITO PELA PRIVACIDADE

- Os funcionários devem respeitar a privacidade e os dados pessoais de todos, em conformidade com a regulamentação aplicável no seu país.

## PRINCIPIOS DE NÃO-DISCRIMINAÇÃO, DIVERSIDADE, EQUIDADE E INCLUSÃO

- Os colaboradores devem assegurar um ambiente de trabalho livre de qualquer tipo de discriminação, seja ela baseada na idade, género, orientação sexual, cultura ou nacionalidade, religião, saúde, deficiência ou qualquer outra diferença.
- Estes princípios devem ser particularmente seguidos no recrutamento, contratação, formação, avaliação, revisão salarial e promoção, que devem basear-se exclusivamente no mérito, nas competências e no desempenho individual.
- Para além dos princípios de não discriminação acima referidos, os colaboradores devem ser promotores de um ambiente inclusivo, em que todos se sintam valorizados pelo que são, independentemente de quaisquer diferenças.
- A Coface definiu uma política de diversidade e inclusão que especifica os nossos compromissos nesta área



# AS OBRIGAÇÕES DE TODOS OS DIRETORES DA COFACE

**ADICIONALMENTE ÀS SUAS RESPONSABILIDADES COMO COLABORADORES, OS DIRETORES TÊM O DEVER DE CRIAR UM AMBIENTE PARA PREVENIR, DETETAR E RESPONDER A QUESTÕES DE CONFORMIDADE.**

## **PROMOVER UMA CULTURA DE CONFORMIDADE**

- Criar uma cultura de conformidade em que os funcionários compreendam as suas responsabilidades e se sintam à vontade para manifestar preocupações sem receio de retaliações.
- Incentivar uma conduta ética e o cumprimento da lei, apoiando ativamente os esforços de cumprimento.
- Considerar os esforços de conformidade ao avaliar e recompensar os funcionários.
- Assegurar a formação sobre as políticas da Coface e a legislação aplicável aos colaboradores e (quando apropriado) a terceiros.

## **PREVENIR PROBLEMAS DE CONFORMIDADE**

- Identificar riscos de conformidade comercial.
- Assegurar que os processos, adaptados às suas áreas de risco específicas, são comunicados a todos os empregados e implementados eficazmente.
- Assegurar que a formação sobre as políticas da Coface e a legislação aplicável é fornecida aos colaboradores e (quando apropriado) a terceiros.
- Atribuir os recursos necessários ao programa de conformidade da empresa.

## **DETETAR PROBLEMAS DE CONFORMIDADE**

- Aplicar medidas de controlo permanentes para detetar riscos e/ou violações de conformidade acrescidos.
- Promover um sistema de provedoria eficaz.
- Assegurar a execução de verificações periódicas de Conformidade, com a presença dos responsáveis internos de Conformidade e/ou a equipa interna responsável por auditorias.

## **RESPONDER ÀS QUESTÕES DE CONFORMIDADE**

- Contactar o Departamento de Conformidade e tomar prontamente as medidas necessárias para corrigir as deficiências de conformidade identificadas.
- Se necessário, tomar as medidas disciplinares adequadas.
- Notificar, se necessário, as autoridades regulatórias e legais, em colaboração com o Departamentos de Conformidade.







## LIDERAR

- **Assegure-se de que você e a sua equipa estão empenhados em cumprir com as políticas, cumprir com os requisitos regulamentares e gerir os riscos associados.**
- **Integrar os requisitos regulamentares nos processos operacionais.**

## AFERIR

- **Determinar os principais reguladores e requisitos regulamentares que afetam as operações da sua empresa a nível mundial.**

## RECORRER

- **Atribuir responsáveis para todas as áreas de risco regulamentar e assegurar que estes atuam de forma coordenada com as autoridades relevantes.**
- **Estabelecer a ligação com a equipa relevante para gerir eficazmente questões regulamentares e de conformidade.**

## ANTECIPAR

- **Implementar uma vigilância regulamentar eficaz.**
- **Inclua os regulamentos relevantes nas suas avaliações de risco.**

## RELACIONAR

- **Desenvolver e manter relações eficientes com as autoridades autoridades relevantes em coordenação com o departamento de Conformidade.**
- **Trabalhar proactivamente com os reguladores no desenvolvimento de regulamentos que atinjam os objetivos políticos de forma eficiente e eficaz.**

## CONTROLAR

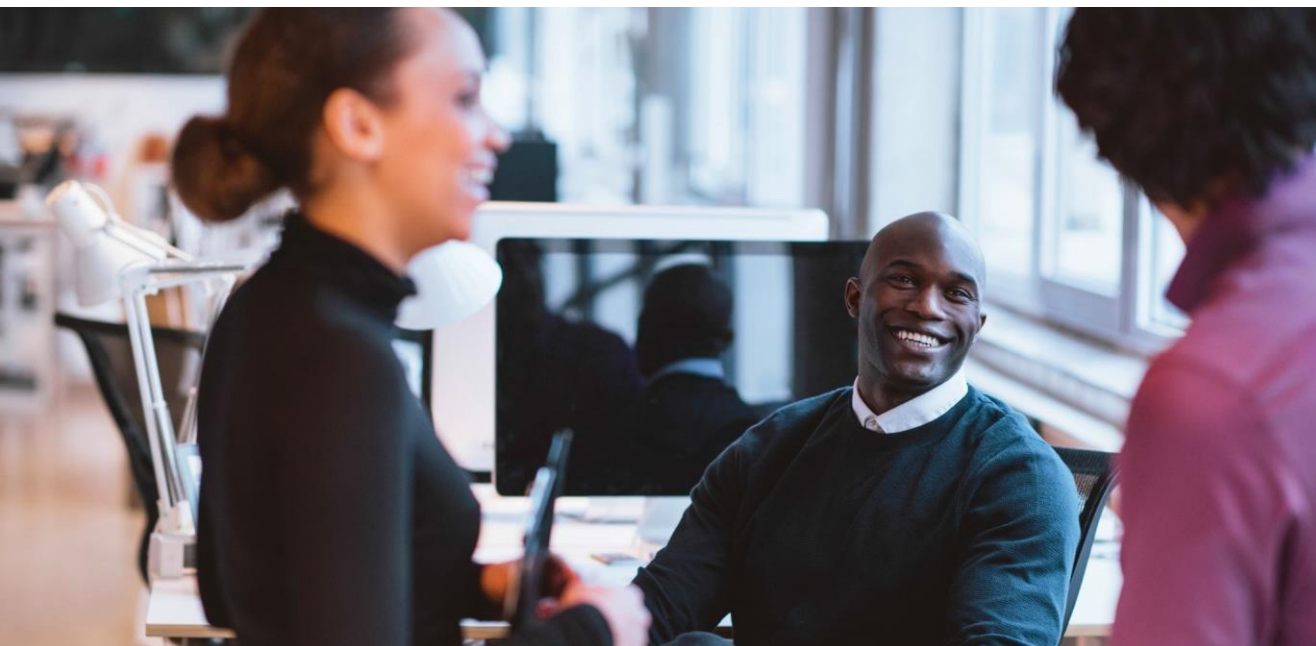
- **Assegurar que as medidas corretivas relativas às recomendações emitidas pelas entidades reguladoras e pelos auditores internos são acompanhadas de perto e implementadas eficazmente.**

# PENALIZAÇÕES POR MÁ CONDUTA

**OS COLABORADORES E GESTORES QUE VIOLEM AS POLÍTICAS DA COFACE ESTÃO SUJEITOS A SANÇÕES DISCIPLINARES SUSCETÍVEIS DE IMPLICAR A CESSAÇÃO DO CONTRATO DE TRABALHO.**

## **CONDUTAS ILÍCITAS QUE PODEM RESULTAR EM SANÇÕES DISCIPLINARES INCLUEM:**

- Violação de leis e regulamentos.
- Solicitar a outros que violem uma política da Coface.
- Não levantar prontamente uma violação conhecida ou suspeita de uma política da Coface.
- Não cooperar nas investigações sobre possíveis violações de políticas da Coface ou uma instrução interna.
- Retaliação contra um empregado por ter feito uma denúncia.
- Não tomar medidas corretivas imediatas para corrigir as violações identificadas de conformidade com as políticas, leis e regulamentos da Coface.



# ALERTAR PARA A DENÚNCIA DE IRREGULARIDADES

**SE TIVER CONHECIMENTO, DIRETO OU NÃO, DE UM INCIDENTE PRESUMIDO OU SUSPEITO DE VIOLAÇÃO DA LEI, DO CÓDIGO DE CONDUTA DA COFACE OU DE UMA AMEAÇA AO INTERESSE GERAL, TEM A RESPONSABILIDADE DE PARA EFETUAR UMA DENÚNCIA ATRAVÉS DOS CANAIS DE DENÚNCIA DEFINIDOS NO PROCEDIMENTO DE DENÚNCIA DO GRUPO.**

## PORQUÊ LANÇAR UM ALERTA?

- Deve alertar-se cedo: quanto mais tempo se esperar para resolver a situação, mais esta se pode agravar.
- A emissão de um alerta protege a Coface, os seus colaboradores e as partes interessadas.
- Todos os alertas são recebidos, encaminhados, processados e arquivados de forma imparcial e confidencial. Cada situação é tratada sem preconceitos, com total objetividade e a sua identidade é tratada de forma confidencial, desde a receção da denúncia até ao final do período de retenção dos dados.
- A retaliação viola a política da Coface: A Coface proíbe terminantemente a retaliação contra qualquer pessoa pelo facto de ter lançado um alerta de boa-fé. A retaliação é motivo para sanções disciplinares que podem ir até ao despedimento.

## O QUE ACONTECE QUANDO UM ALERTA É ATIVADO

O presumido incidente ou suspeito sobre uma violação da lei, do Código de Conduta da Coface ou uma ameaça ao interesse geral serão investigados, de acordo com o seguinte processo:

- É designada a equipa/função adequada para conduzir investigações futuras pelo Fórum de Denúncias ou pelo Provedor (Ombudsperson), consoante o primeiro canal contactado pelo denunciante.
- A equipa/função especificamente designada procede então a investigações e determina a veracidade dos factos alegados através de entrevistas e/ou da análise de documentos. As conclusões são apresentadas ao Fórum das Denúncias ou ao Ombudsperson.

- Quando o caso é comprovado, são tomadas todas as medidas de correção necessárias para pôr termo à situação comunicada e/ou garantir que a situação não se repetirá. É efetuado um acompanhamento adequado.
- Durante a gestão da sua informação, o autor da denúncia tem direito à informação e recebe um aviso de receção, um feedback adequado e uma notificação de encerramento do processo.

## COMO CRIAR UM ALERTA

- Pode criar um alerta verbalmente ou por escrito.
- A denúncia também pode ser feita de forma anónima. No entanto, não o encorajamos a fazê-lo, para que as investigações possam ser corretamente conduzidas. Além disso, a Coface está fortemente empenhada em proteger aqueles que lançam um alerta de boa-fé. Se se identificar, podemos dar-lhe seguimento e dar-lhe feedback.
- Tal como descrito no procedimento de denúncia de irregularidades do Grupo, existem vários canais disponíveis para efetuar uma denúncia. Utilize o canal mais adequado para si.
- Na sua empresa, pode recorrer a:
  - O gestor HR designador;
  - O gestor de Conformidade.
- Outros canais possíveis:
  - O Provedor (Ombudsperson) através do endereço eletrónico: [ombuds@coface.com](mailto:ombuds@coface.com);
  - O formulário online acessível no sítio web da Coface;
  - O endereço de e-mail genérico: [whistleblowing@coface.com](mailto:whistleblowing@coface.com)

# 3.

# PRINCÍPIOS DE CONFORMIDADE

## 4 QUESTÕES QUE DEVE COLOCAR

1. As minhas ações são **legais**?
2. Como são as minhas ações **percebidas** pelos outros?
3. Estou preparado para a **responsabilidade** pela minha decisão?
4. É compatível com o **Código de Conduta** da Coface?



## 4 RESPONSABILIDADES

1. **Ser** honesto, sincero, transparente e justo.
2. Estar em **conformidade** com as leis e regulamentos aplicáveis.
3. **Reportar** qualquer questão ou dúvida em relação à conformidade com essas leis e regulamentos.
4. **Atuar** para prevenir questões de conformidade, quando apropriado.

# CRIMES FINANCEIROS

## Branqueamento de capitais

### REGRAS A TER EM CONSIDERAÇÃO

**SEGUIR OS PROCEDIMENTOS "KNOW YOUR CUSTOMER" (CONHEÇA O SEU CLIENTE); REPORTAR A SUA PREOCUPAÇÃO CASO IDENTIFIQUE ATIVIDADES SUSPEITAS**



### O QUE DEVE SABER

- A Coface está empenhada em agir de acordo com as leis anti lavagem de dinheiro e antiterrorismo aplicadas em todo o mundo. A Coface só negocia com clientes com boa reputação, envolvidos em atividades empresariais lícitas e cujos fundos derivem de fontes legítimas
- As pessoas envolvidas em atividades criminosas, como terrorismo, tráfico de narcóticos, suborno ou fraude, podem tentar "lavar" os fundos provenientes das suas atividades, para fazê-los parecer legítimos ou ocultá-los das autoridades.
- A maioria dos países onde a Coface opera dispõem de leis de combate ao branqueamento de capitais, que proíbem transações que possam envolver fundos provenientes de atividades criminosas.
- Outro delito é a utilização de fundos legítimos para o financiamento de atividades terroristas – algo por vezes apelidado de branqueamento "inverso" de dinheiro.
- Cada entidade da Coface é obrigada a cumprir com o procedimento "Customer Due Diligence" e tomar medidas razoáveis para prevenir e detetar operações suspeitas.
- Uma falha na deteção de relações e transações suspeitas, por parte dos clientes, poderá pôr em sério risco a integridade e reputação da Coface.
- Não esquecer que a diligência reforçada ao cliente não se limita a um processo administrativo, mas requer uma análise de todas as informações recolhidas.



### O QUE DEVE FAZER

- Agir em conformidade com as leis aplicáveis e regulamentos que proíbam o branqueamento de capital e o financiamento do terrorismo.
- Compreender como é que estas leis e regulamentos são aplicáveis ao seu negócio.
- Seguir as normas em vigor, principalmente no que respeita às formas de pagamento aceitáveis. Ser vigilante. Tenha conhecimento de quais são os tipos de pagamentos mais associados à prática de branqueamento de capitais (por exemplo, ordens de pagamento múltiplas, dinheiro, transferências eletrónicas ou cheques em nome de um cliente de um terceiro desconhecido).
- Familiarizar-se com os sinais de alerta associados ao branqueamento de capitais.
- Caso observe sinais de atividade suspeita, avise o seu Responsável de Conformidade, antes de proceder com a transação. Assegure-se de que a resolução é devidamente documentada, e que todas as suspeitas sejam mantidas estritamente confidenciais ("denúncia").

## O QUE TER EM ATENÇÃO

- Um cliente, mediador ou parceiro de negócios que demonstre relutância em providenciar informação, faculte informação insuficiente, falsa ou suspeita, ou que demonstre não registar a transação.
- Pagamentos sem qualquer ligação com o cliente, ou identificados como instrumentos de lavagem de capitais.
- Tentativa, por parte de um cliente ou parceiro, de fazer um pagamento em dinheiro
- Ordens, compras ou pagamentos atípicos que não se coadunem com a atividade do cliente.
- Negociações complexas, com padrões de pagamento que não reflitam o propósito específico em termos de negócio ou termos de pagamento que sejam excecionalmente favoráveis.
- Transferências de fundos suspeitas, sem qualquer relação discernível com a transação ou o cliente.
- Operações que envolvam locais identificados como de risco, tais como paraísos fiscais ou zonas de atividade terrorista, tráfico de estupefacientes ou atividades de branqueamento de capitais.
- Transações que envolvam bancos fictícios ou contas offshore, ou intermediários financeiros que não entidades bancárias.
- Transações com o intuito de evitar registos ou a necessidade de apresentar relatórios (múltiplas transações num valor abaixo daquele que obrigaria a entidade a reportá-las).
- Pedidos de reembolso ou de pagamento para terceiros não relacionados com a empresa ou para uma conta não reconhecida.



## NA PRÁTICA

**Um novo segurado deseja pagar a sua apólice em dinheiro. É possível aceitar?**

**Existem dúvidas sobre a legalidade das operações de um cliente. O que deve fazer?**

**A capacidade económica de um cliente não se coaduna com a sua exposição. Devo tomar isso como razão de inquietação?**

**Está prestes a efetuar um pagamento a um segurado e o mesmo indica-lhe que esse pagamento deverá ser efetuado para uma conta diferente da usualmente utilizada. Deve esse pagamento ser efetuado visto que foi ordenado pelo cliente?**

**Um cliente pagou um prémio em dólares de Hong Kong, mas pediu que os pagamentos sejam feitos em dólares americanos, sem uma razão legítima. Como proceder?**

➤ **Não, em nenhum momento dinheiro vivo deverá ser aceite. Este pedido deverá ser imediatamente reportado ao responsável de Conformidade.**

➤ **Se detetar que um prospeto ou cliente, os seus acionistas ou executivos estão relacionados a condutas pouco éticas, atividades criminais ou têm uma reputação negativa, deve informar o seu responsável de conformidade.**

➤ **Esta situação deve deixá-lo alerta porque é possível que existam atividades ilegais. Qualquer situação atípica deverá ser considerada como um possível problema e o responsável de Conformidade deve ser informado.**

➤ **Os pagamentos só podem ser efetuados para contas que pertençam ao segurado. Pagamentos efetuados a terceiros é um comportamento equivalente a branqueamento de capital.**

➤ **O responsável de Conformidade deve ser informado deste comportamento suspeito.**

# Sanções

## REGRAS A TER EM CONSIDERAÇÃO

**ASSEGURE-SE DE QUE TODAS AS CONTRAPARTES, OS ATIVOS SUBJACENTES COBERTOS E OS PAÍSES ENVOLVIDOS NÃO ESTÃO SUJEITOS A SANÇÕES INTERNACIONAIS**



### O QUE DEVE SABER

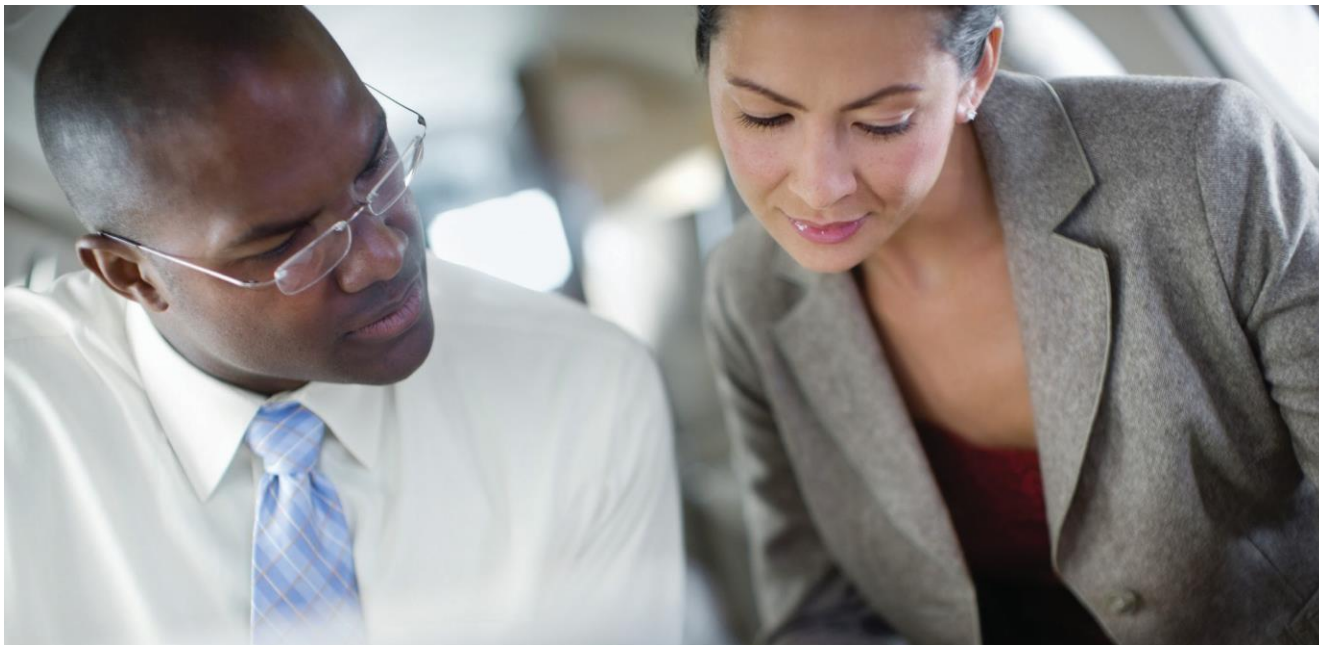
- Como parte da sua política de Sanções Globais, a Coface cumpre as resoluções emitidas pelo Conselho de Segurança das Nações Unidas (ONU), bem como as leis e regulamentos da União Europeia (UE), França e Gabinete de Controlo de Ativos Estrangeiros (OFAC) do Departamento do Tesouro dos Estados Unidos.
- Adicionalmente, a Coface obedece a todas as sanções locais em todos os países onde opera.
- A Coface proíbe a cobertura de qualquer operação que envolva, direta ou indiretamente, indivíduos ou entidades (incluindo clientes, fornecedores, distribuidores, outras contrapartes, agentes ou empregados) sujeitos a medidas de congelamento de ativos como impostas pela ONU, UE, França, OFAC ou outras listas de sanções locais relevantes).
- A Coface não cobre a venda de bens que não estejam em conformidade com as sanções internacionais



### O QUE DEVE FAZER

- Cumprir os regulamentos relevantes de todos os países em que opere.
- Verificar a transação subjacente e assegurar que não envolve países, pessoas, bens ou atividades sujeitas a sanções internacionais.
- Monitorizar atentamente todos os seus parceiros de negócio, fornecedores e partes envolvidas nas suas transações.
- Seguir os procedimentos de "Customer Due Diligence", as sanções internacionais e os procedimentos relativos aos bens de dupla utilização.
- Não se envolver em qualquer prática comercial restritiva que seja proibida pelas Regras e Políticas da Coface ou leis locais aplicáveis.
- Consultar o seu diretor no caso de uma transação envolver um conflito entre as normas da Coface e as leis locais aplicáveis (por exemplo, leis adotadas pelo Canadá, México e membros da EU que bloqueiem certas restrições impostas pelos E.U.A.).





## O QUE TER EM ATENÇÃO

- Quaisquer elementos que sugiram que o seu cliente pode estar a tentar fugir às sanções.
- Respostas evasivas, relutantes ou pouco satisfatórias de um cliente em relação aos fins, recetores finais, datas de receção ou local de entrega da transação que esteja subjacente.
- Envolvimento ou suspeita de envolvimento com o desenvolvimento de armas biológicas, químicas ou nucleares, ou mísseis balísticos.
- Operações que envolvam um indivíduo ou uma entidade sujeita a sanções ou a um país sob embargo.
- Apólices com informação incompleta sobre a operação subjacente (por exemplo, o preço mostrado não reflete o real valor, a descrição dos bens é incompleta ou o país de origem não está corretamente identificado)



### NA PRÁTICA

**A empresa A, registada nas Ilhas Virgens, oferece serviços de Navegação a nível mundial. Durante uma verificação KYC, descobre que um dos seus navios está sujeito a sanções devido ao seu envolvimento na venda de petróleo russo em violação das sanções internacionais. O que deve fazer?**

**> Deve informar de imediato o responsável de Conformidade.**

# Fraude

## REGRAS A TER EM CONSIDERAÇÃO

**ESTAR ATENTO ÀS INCOERÊNCIAS; SEGUIR OS PROCEDIMENTOS DE CONTROLO, O KYC E A SEPARAÇÃO DE FUNÇÕES; COMUNICAR CASOS SUSPEITOS.**



## O QUE DEVE SABER

- A responsabilidade pela prevenção, identificação e comunicação de fraudes é tanto da empresa como individual.
- A Coface e os seus funcionários são obrigados a demonstrar diligência e a comunicar prontamente os factos. Quando os funcionários agem de boa-fé e comunicam sem demora um potencial incidente suspeito ou um incidente de fraude, é improvável que ocorra qualquer ação judicial e perda financeira.
- A Coface está sujeita a todas as provisões do Código das Seguradoras, do Código Monetário e Financeiro e regulamentos legais locais (para todas as linhas de negócio), incluindo a criação de sistemas de monitorização e controlo de risco.
- O incumprimento dos requisitos legais pode ser considerado uma questão criminal e ter consequências graves.



## O QUE DEVE FAZER

- Cumprir os procedimentos “Conheça o Seu Cliente”, “Conheça o Seu Intermediário” e “Conheça o Seu Fornecedor”.
- Compreender os objetivos comerciais para os quais os produtos e serviços da Coface são utilizados.
- Respeitar a separação de funções, nomeadamente em matéria de pagamentos.
- Proteger os ativos da Coface de roubo ou apropriação para fins nefastos.
- Estabeleça contacto com o seu cliente, parceiro ou fornecedor, utilizando um contacto conhecido e verificado (número de telefone, endereço eletrónico, etc.) antes de efetuar um pagamento para uma nova conta bancária.
- Certifique-se de que possui uma fatura genuína, validada para cada pagamento.
- Reportar casos de suspeita de Fraude, ao supervisor ou responsável por situações de fraude.

## O QUE TER EM ATENÇÃO

- Um segurado que adicione ou reforce o seguro, imediatamente antes de submeter uma situação de incumprimento.
- Pedidos com urgência e sem negociação de preço.
- Vários pedidos num curto espaço de tempo.
- Chamadas telefónicas diversas e insistentes por parte do comprador. Envio espontâneo de informação por parte do comprador.
- A encomenda inclui apenas um número de telemóvel e endereços de correio eletrónico de fornecedores gratuitos como o Yahoo, o Gmail e o Hotmail.
- Os produtos para venda não se coadunam com a atividade do segurado ou do comprador.
- Os endereços de faturação e de entrega são incoerentes e não existe confirmação do endereço de entrega nos nossos registos.
- Documentação invulgar.
- Empresas fantasma: neste caso, as apólices são emitidas e os prémios aceites pelos dos tomadores de seguros, mas o cliente não é legítimo e muitas vezes não existe.



## NA PRÁTICA

Uma empresa recém-criada requer um limite de crédito de vários milhões sobre uma empresa conhecida. Apesar da ordem valer várias vezes o atual volume de negócios do prospeto, o contacto é bastante vago no que toca a detalhes e não aparenta qualquer preocupação quando a Coface identifica a ordem como sendo falsa. Assim que o limite de crédito é excluído, é possível assinar uma apólice com este prospeto?

As empresas A e B são constituições recentes. A empresa A tem sido, desde o início, cliente da Coface. No mês passado, a empresa A pediu uma cobertura bastante elevada sobre a empresa B, a qual tendo em conta o histórico de pagamentos e de crédito, foi concedida. 3 Meses mais tarde, a empresa A informa a Coface de que a empresa B não pagou e se encontra em estado de insolvência. A empresa A submete uma notificação de ameaça de sinistro, onde inclui todos os documentos (Faturas, recibos, certificado de seguro, certificado de inspeção, documentos de alfândega, etc.) que demonstram que os bens foram enviados segundo os termos e condições do contrato.



Embora seja difícil saber se o suspeito é uma vítima ou não, o prospeto demonstrou que ou não se encontra a efetuar as verificações básicas, ou que as informações que partilha não são dignas de confiança. A apólice da Coface pode estar a ser usada como uma fachada de respeitabilidade, para defraudar uma instituição de financiamento ou para fins de branqueamento de capital.



O departamento de indemnização deve conduzir uma investigação mais minuciosa, pois, existe a possibilidade de fraude, uma vez que a empresa A pode exportar mercadorias falsas a partir de um país onde os procedimentos de expedição não são rigorosamente respeitados e o vendedor pode facilmente criar documentos falsos que mostrem que as mercadorias foram enviadas, quando na realidade não foram enviadas mercadorias ou foram enviadas mercadorias falsas.

# Suborno

## REGRAS A TER EM CONSIDERAÇÃO

**NÃO OFERECER/ACEITAR PRESENTES OU BENEFÍCIOS QUE POSSAM INFLUENCIAR A SUA DECISÃO; CONTROLAR OS SEUS CLIENTES, MEDIADORES, FORNECEDORES E QUAISQUER OUTRAS CONTRAPARTES; COMUNICAR QUALQUER ATIVIDADE SUSPEITA.**



## O QUE DEVE SABER

- A Coface tem tolerância zero nos casos de suborno. Considera-se suborno a oferta, promessa ou dádiva (suborno ativo) ou a solicitação, pedido ou receção (suborno passivo) de um benefício indevido de/ para uma pessoa de forma a esta executar, ou não executar, os seus deveres profissionais.
- O beneficiário poderá ser um funcionário público ou alguém ligado ao sector privado. Poderá ser também uma pessoa com uma relação próxima da pessoa em questão (como um membro de família) ou uma entidade associada, como por exemplo uma fundação ou uma empresa fachada.
- Um benefício indevido pode ser dinheiro ou equivalente. Pode ser qualquer coisa de valor incluindo bens e serviços, viagens, entretenimento, hospitalidade, promoção ou homenagem, a adjudicação de um contrato, licença oficial, ou até uma decisão administrativa. Um benefício indevido pode ser direto (por exemplo: suborno, comissão indevida, facilitação de pagamento, ofertas generosas ou vantagens) ou indireto (por exemplo: Donativos a partidos políticos, caridades e patrocínios, propostas de contratação).



## O QUE DEVE FAZER

- Procurar aconselhamento do responsável de Conformidade, em caso de dúvida.
- Nunca dar ou receber qualquer forma de pagamento monetário, seja de que forma for (Dinheiro, cheque, transferência bancária, cheques prenda ou vouchers), de ou para algum cliente, fornecedor, intermediário ou terceiro).
  - Nunca dar ou receber ofertas da parte de um funcionário público, com exceção de situações em que exista o consentimento escrito do responsável de Conformidade.
  - Informar e consultar o responsável de Conformidade no caso de receber uma oferta ou vantagem no montante de:
    - Igual ou superior a 200 euros.
    - Um valor cumulativo de 500 Euros, ou mais, num período de três meses.
  - Qualquer oferta autorizada deverá ser entregue exclusivamente na sua morada profissional.
  - O uso de influência (tráfico de influência) real ou indiretamente, de uma pessoa pública também será incluído no âmbito do suborno.
  - Antes de fazer qualquer oferta, entretenimento ou reembolsar o cliente por uma despesa de viagem, confirme se está em conformidade com os requisitos legais, com a política de ofertas e anti suborno da Coface, bem como com os regulamentos do próprio cliente.
  - Quando autorizado a fazer estas transações, certifique-se de que regista de forma precisa o tipo de despesas efetuadas, para refletirem a verdadeira natureza da transação.
  - Tenha cuidado para não criar a aparência de uma cortesia comercial que possa ser considerada imprópria.
  - Nunca efetuar pagamentos de facilitação, o que significa pagar indevidamente, direta ou indiretamente, a um funcionário público pela execução de formalidades administrativas que devem ser obtidas por meios legais.
  - Nunca fazer contribuições políticas em nome da Coface. Só pode dirigir-se aos representantes de grupos de interesses (lobbies) se estes revelarem plenamente que representam a Coface.
  - É possível contribuir para instituições de caridade, mas deverá contactar o seu responsável pela conformidade e confirmar que o propósito da entidade apoiada não é dissimular subornos.

## O QUE TER EM ATENÇÃO

- Dar ou receber alguma oferta ou objeto no valor de 200 euros (ou montantes locais mais estritos) ou mais, possivelmente na forma de um artigo publicitário.
- Convites sem custo, ou a um preço significativamente reduzido, para eventos culturais, artísticos ou desportivos, bem como para viagens, de valor superior a 200 euros (ou montantes locais mais estritos) ou mais.
- Um convite gratuito ou a um preço significativamente reduzido para uma viagem de negócios ou de lazer de valor igual ou superior a 200 euros (ou montantes locais mais estritos).
- Qualquer pedido de pagamento anormal ou de emergência, através de uma empresa “fantasma”.
- Qualquer pedido de provisão de fundos considerada anormal ou de emergência, que tenha como intuito a liquidação de gastos significativos em benefício de terceiros.
- Qualquer montante de comissões incomumente elevadas ou pagas de maneira atípica (por exemplo, numa conta ou jurisdição diferente).
- Sobrefaturação significativa sobre os termos de contrato, sem razão plausível.
- Redução significativa no prémio, comissão ou preço da parte do cliente sem razão aparente.
- Reuniões informais com empresas públicas e privadas para entendimentos em aquisições estatais.
- Qualquer pedido de pagamento de facilitação.



## NA PRÁTICA

**Um vendedor convida o mesmo broker para almoçar várias vezes durante um mês, em restaurantes relativamente caros, e paga sempre a conta. Em retorno o mesmo broker favorece a Coface em detrimento das restantes seguradoras e canaliza para a empresa um grande número de interessados. Tal pode ser considerado como prática de suborno?**

**Um fornecedor convida-o para um evento desportivo de importância e compromete-se a pagar as despesas da deslocação. Em paralelo pede uma comissão extremamente elevada na transação que se encontram atualmente a negociar.**

**No sentido de aumentar as suas hipóteses de adquirir uma licença para conduzir negócios de seguros em determinado país, a autoridade local para as seguradoras encoraja-o, de maneira veemente, a utilizar um consultor local específico.**

➤ **Ainda que parte do papel de qualquer vendedor seja criar uma rede de contactos e relações, e que com esse objetivo as despesas devem ser efetuadas de maneira proporcionada e razoável, tal poderá ser considerado prática de suborno se a quantia gasta no entretenimento de uma entidade for desproporcional ao que é gasto com os restantes mediadores.**

➤ **A quantia parece ultrapassar o teto de 200 Euros. Este convite por parte do fornecedor não parece estar dentro dos critérios daquilo que é considerado como razoável e apropriado para ajudar a estabelecer, manter e desenvolver boas relações com parceiros de negócios. A recomendação é que este convite seja declinado e informe o responsável de Conformidade.**

➤ **O consultor local pode ter capacidades e conhecimentos específicos que aumentem as possibilidades de obtenção de uma licença com sucesso. No entanto, também poderá expor a Coface a um esquema de corrupção de funcionários públicos, o que é considerado atividade criminosa. Deve coordenar os seus esforços com o departamento legal do grupo, para assegurar que realiza um trabalho válido e que provas do mesmo serão mantidas.**

# PROTEÇÃO DE DADOS & CLIENTES

## Proteção de Clientes

### REGRAS A TER EM CONSIDERAÇÃO

**NÃO VENDER PRODUTOS INADEQUADOS AOS CLIENTES;  
ATUAR SEMPRE SOB MANDATO DO CLIENTE;  
NÃO OMITIR A PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES  
LEGALMENTE DEVIDAS AOS CLIENTES.**



### O QUE DEVE SABER

- O risco de conduta pode ser descrito como “o risco a que estão expostos clientes, seguradoras, o sector dos seguros ou o mercado de seguros quando Seguradoras e/ou intermediários conduzem o seu negócio, de uma forma que não assegura o tratamento justo dos clientes”
- O ciclo de vida do produto encontra-se sujeito a várias questões de conduta: Novos produtos, vendas, pedidos, serviço prestado ao cliente.



### O QUE DEVE FAZER

- Incluir considerações de risco de conduta no desenvolvimento de novos produtos.
- Garantir que os processos de inclusão do cliente se encontram em completa conformidade.
- Monitorizar se o produto é apropriado para o cliente, em todas as fases do relacionamento com o mesmo.
- Educar os colaboradores para a conformidade dos produtos.
- Integrar considerações de conduta de risco nos programas de incentivo de vendas.
- Assegurar que a Coface e os seus parceiros estão autorizados a vender o produto ao cliente.
- Providenciar explicações no caso de um Limite de Crédito ser alterado ou cancelado.
- Fornecer ao segurado toda a informação relevante acerca dos seus clientes segurados, por exemplo no caso de qualquer alteração significativa na solvência de um devedor ou da sua evolução de solvência.



## O QUE TER EM ATENÇÃO

- Produtos que não apresentem uma relação custo-preço que possa ser considerada justa.
- Os processos de venda não correspondem às necessidades dos clientes.
- As medidas de recompensa para os comerciais são pouco claras e não estão corretamente integradas no sistema de remuneração.
- Intermediários e mediadores que têm um programa de conformidade fraco e não estão familiarizados com os valores e a estratégia da Coface.
- Processos de gestão de sinistros demasiado complexos.
- Elevados níveis de insatisfação por parte de clientes, no que diz respeito a processos de indemnização.
- Tentativas de reduzir os custos agregados dos sinistros através da não resolução ou adiamentos dos mesmos.
- Explicações insuficientes em relação às razões de recusa.
- Obstáculos à reclamação.



### NA PRÁTICA

**Tem uma data-limite para o lançamento de um novo produto e pouco tempo até ser atingida. Uma das maneiras de acelerar o processo seria ignorar a avaliação do produto, por parte do comité de revisão e do departamento de conformidade, pois tal pode ser efetuado depois do lançamento do produto. O que deve fazer?**

**> O comité de revisão do produto tem de ser tomado em conta e os regulamentos obrigatórios devem ser respeitados, antes do lançamento do produto.**

# Privacidade & Proteção de Dados

## REGRA A TER EM CONSIDERAÇÃO RESPEITAR O DIREITO À PRIVACIDADE



### O QUE DEVE SABER

- A maioria dos países onde a Coface opera tem regulamentos rigorosos no que diz respeito à recolha e utilização de dados pessoais dos consumidores (quaisquer dados que possam identificar direta ou indiretamente um indivíduo).
- Adicionalmente, muitos países fazem a regulamentação da informação pessoal dos representantes das empresas, no

caso de transações entre empresas. Alguns países chegam mesmo a regular a privacidade da informação sobre empresas.

- A Coface está empenhada em tratar os dados pessoais e confidenciais de forma responsável e em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis relativos à proteção da privacidade e segurança dos dados



### O QUE DEVE FAZER

- Aprender e respeitar as regras relativas aos dados pessoais, nomeadamente:
  - Leis e regulamentos aplicáveis no âmbito da jurisdição de onde a informação seja recolhida, processada e utilizada
  - As políticas de privacidade da Coface e das empresas locais;
  - Qualquer obrigação contratual que seja aplicável.
- Recolher, processar e utilizar dados pessoais relevantes única e exclusivamente para fins legítimos.
- Sempre que possível, praticar o anonimato, a encriptação ou a remoção de informações pessoais ou informações confidenciais.
- Limitar o acesso aos dados pessoais apenas aos indivíduos que dela necessitem para fins legítimos.
- Proteger os dados confidenciais ou pessoais especialmente durante o trabalho remoto.

- Notifique imediatamente o seu diretor, o seu responsável pela privacidade dos dados ("DPO") ou o seu responsável de Conformidade se tiver conhecimento:
  - que os dados pessoais foram utilizados em violação da presente política; ou
  - que a segurança de qualquer sistema ou dispositivo que contenha dados pessoais foi comprometida.
- Não consulte informações confidenciais nos transportes públicos.



### O QUE TER EM ATENÇÃO

- Controlos inadequados de acesso ou de segurança, tais como enviar por correio eletrónico ou distribuir dados pessoais a um grupo maior do que o legitimamente necessário, ou deixar documentos com dados pessoais à vista de outros, nomeadamente na máquina impressora.
- Partilhar dados pessoais ou confidenciais com terceiros, como vendedores ou fornecedores, que não dispõem de salvaguardas de segurança adequadas ou de restrições à utilização da informação.
- Transferências de informações pessoais entre países, sem ter em consideração os requisitos legais aplicáveis.





## NA PRÁTICA

**Assinou um acordo de confidencialidade para obter informação financeira, existe algum problema em divulgar a informação financeira ao segurado?**

**É necessário fazer algum trabalho em casa que requer a utilização de dados pessoais sobre o cliente. Poderá enviar essa informação para o seu e-mail pessoal de forma a continuar a trabalhar a partir de casa?**

**Está num processo de contratação de uma empresa externa de IT, para providenciar à sua empresa alguns serviços essenciais às operações locais. Este fornecedor externo irá necessitar de ter acesso às suas bases de dados internas, onde possivelmente se encontram armazenadas informações sobre os seus clientes. O que deve fazer?**

**Durante uma reunião com um cliente fica convencido de que algo não está correto e fica com a ideia de que o diretor financeiro está a sonegar informação ou envolvido em atividades suspeitas. Ao escrever o relatório, evita cuidadosamente referir o diretor financeiro pelo nome, para evitar questões de proteção de dados. É possível à pessoa em questão exigir ler o que tenha sido escrito sobre ele/ela no relatório?**

› **Sim, em momento algum, essa informação deve ser divulgada, toda a informação deve ser mantida confidencial.**

› **Não, a informação deve ser sempre trabalhada utilizando o equipamento informático da empresa. As contas de e-mail pessoais nunca devem ser utilizadas para transmitir informação confidencial.**

› **A partilha de informação pessoal dos seus clientes com terceiros deve ser evitada ao máximo. Se o acesso à sua base de dados for absolutamente necessário, deverá garantir que o contrato com o fornecedor externo está blindado com as cláusulas de confidencialidade adequadas. Estas deverão estar em conformidade com os padrões do grupo, no que diz respeito à proteção de dados. De qualquer maneira, este contrato deve ser revisto pelo seu Departamento Legal/de Conformidade.**

› **A proteção de dados abrange diretores, empregados e qualquer outra pessoa identificável. Se nomear a posição de uma pessoa sem utilizar o seu nome então essa pessoa é identificável e encontra-se protegida pela proteção de dados.**



# Segurança Informática

## REGRA A TER EM CONSIDERAÇÃO PROTEGER AS INFORMAÇÕES, REDES E DISPOSITIVOS INFORMÁTICOS DA COFACE CONTRA RISCOS CIBERNÉTICOS.



### O QUE DEVE SABER

- Como utilizador, é a última linha de defesa.
- A Internet é uma rede que pode ser utilizada para fins maliciosos.
- Os dispositivos USB podem infetar o nosso sistema informático.



### O QUE DEVE FAZER

- Não tente desativar as funcionalidades de segurança e aplicar as instruções dadas, remotamente ou nas instalações da Coface.
- Reconheça o *pishing*, esteja atento às tentativas de adquirir indevidamente informações da Coface ou de atuar de forma fraudulenta. Em caso de dúvida, não abra um anexo, não clique numa ligação e alerte a equipa de cibersegurança sem demora.
- Nunca revele palavras-passe. Siga sempre as regras, no que diz respeito à sua complexidade e renovação.
- Nunca utilize a sua palavra-passe da Coface num sítio web externo; escolha sempre uma palavra-passe diferente para cada sítio.
- Trabalhe apenas com ficheiros nos servidores da Coface para garantir que são guardados corretamente.
- Seja cauteloso online e não insista em aceder a sítios que estão bloqueados pela Coface; evite tentar visitá-los através de meios alternativos.
- Em caso de dúvida, contacte [cybersecurity@coface.com](mailto:cybersecurity@coface.com)



### O QUE TER EM ATENÇÃO

- Comportamentos suspeitos da sua estação de trabalho podem indicar atividade suspeita.
- As plataformas tradicionais e de mensagens instantâneas facilitam o ato de alguém se fazer passar por outro indivíduo.
- Nenhum funcionário da Coface pedirá as suas credenciais, e não as deve divulgar.
- Utilizar apenas as ferramentas fornecidas pela Coface para armazenar ou trocar dados.

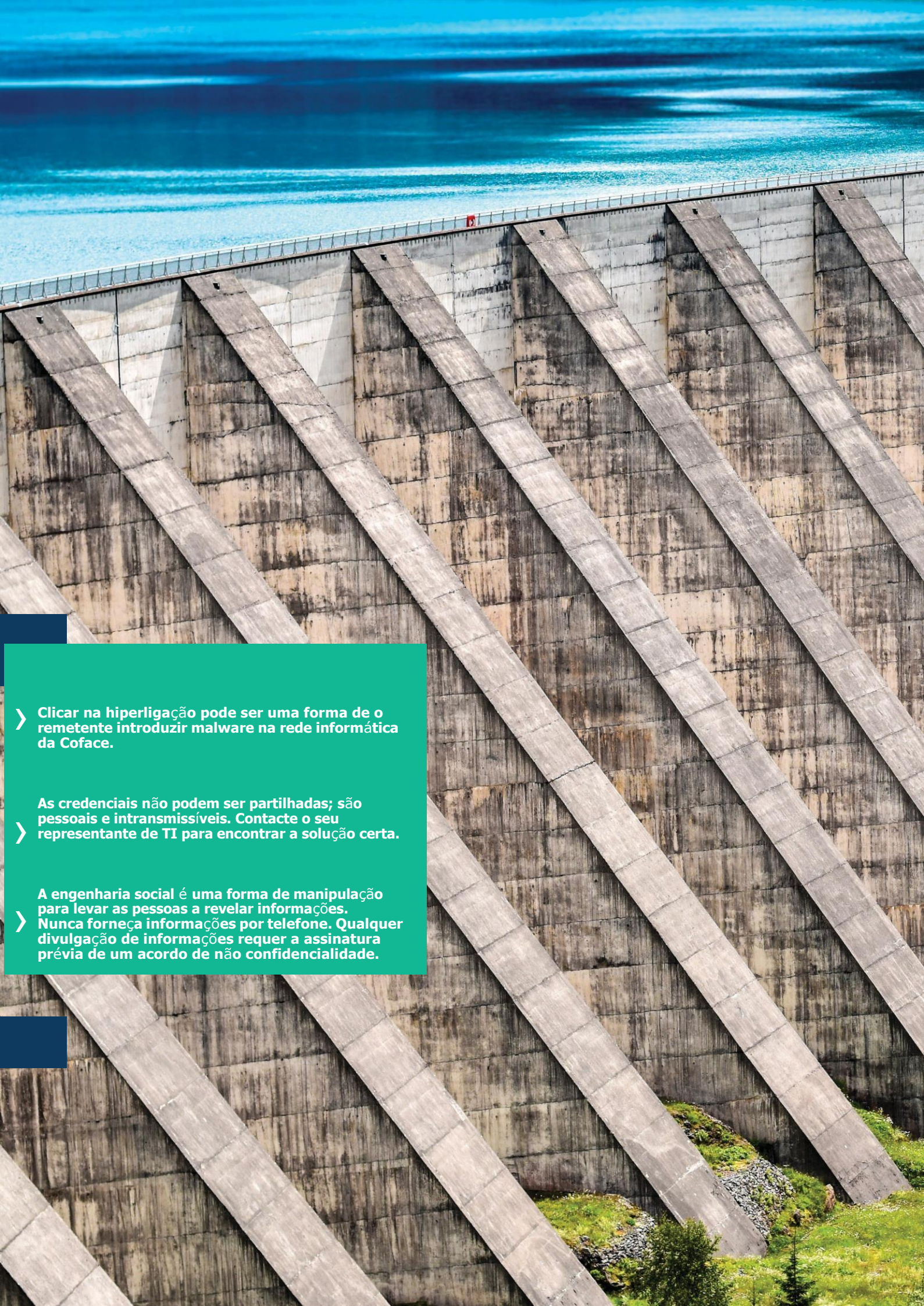


### NA PRÁTICA

**Um conhecido envia-lhe um e-mail com um link. Nota que o tipo de escrita é algo diferente do que é usual, mas clica no link de qualquer maneira pois conhece a pessoa em questão bastante bem. O que deve fazer?**

**O seu superior encontra-se extremamente ocupado e pede-lhe para entrar numa aplicação utilizando a sua palavra-passe e ir buscar alguns relatórios. O que deve fazer?**

**Recebe um telefonema de uma empresa que lhe propõe a utilização de uma nova ferramenta que lhe pode facilitar imenso as tarefas diárias. São-lhe colocadas questões muito específicas sobre o seu computador e as aplicações que utiliza. O que deve fazer?**



› **Clicar na hiperligação pode ser uma forma de o remetente introduzir malware na rede informática da Coface.**

› **As credenciais não podem ser partilhadas; são pessoais e intransmissíveis. Contacte o seu representante de TI para encontrar a solução certa.**

› **A engenharia social é uma forma de manipulação para levar as pessoas a revelar informações. Nunca forneça informações por telefone. Qualquer divulgação de informações requer a assinatura prévia de um acordo de não confidencialidade.**

# Segurança & continuidade de negócio

## REGRA A TER EM CONSIDERAÇÃO

**GARANTIR A SEGURANÇA DOS COLABORADORES, INSTALAÇÕES, INFORMAÇÃO, ATIVOS DE IT E CONTINUIDADE DE NEGÓCIO.**



### O QUE DEVE SABER

- Todas as entidades da Coface implementam um plano abrangente e rigoroso de segurança e gestão de crise, para proteger a segurança dos colaboradores, locais de trabalho, informação e negócios.
- O plano de segurança e gestão de crise da Coface inclui medidas preventivas em relação a atos terroristas e outros atos criminosos, abrangendo colaboradores, instalações, informação, tecnologia, infraestruturas, continuidade de negócio e gestão de crises.



### O QUE DEVE FAZER

- Respeitar as regras definidas no plano de evacuação.
- Cumprir as regras de entrada e saída das instalações da Coface, inclusive utilizando a identificação apropriada.
- Impedir o acesso às instalações da Coface por pessoas não autorizadas.
- Proteger os ativos da Coface de roubo ou apropriação indevida.
- Identificar e comunicar quaisquer indicadores de violência no local de trabalho.
- Realizar verificações de fundo nas novas contratações e contratantes segundo os regulamentos legais.
- Assegurar que os nossos principais fornecedores tenham planos de continuidade da atividade para garantir a sustentabilidade das suas atividades com a Coface.
- Respeitar as regras de saúde e segurança. Criar e manter um ambiente de trabalho seguro, com segurança e proteção da saúde para todos os funcionários.



### O QUE TER EM ATENÇÃO

- Indivíduos nas instalações da Coface que não usem a identificação apropriada.
- Dispositivos informáticos que não se encontrem devidamente protegidos, tais como portáteis, servidores, dispositivos USB, etc.
- Proteção inadequada de materiais perigosos
- Segurança insuficiente nas áreas onde apenas pessoal autorizado pode circular.
- Reclamações de segurança por parte de colaboradores, clientes e vizinhos.
- Entradas não autorizadas nas instalações.
- Encetar negociações com um cliente, fornecedor ou qualquer terceiro, sem que tenham sido feitas verificações de segurança suficientes.



## NA PRÁTICA

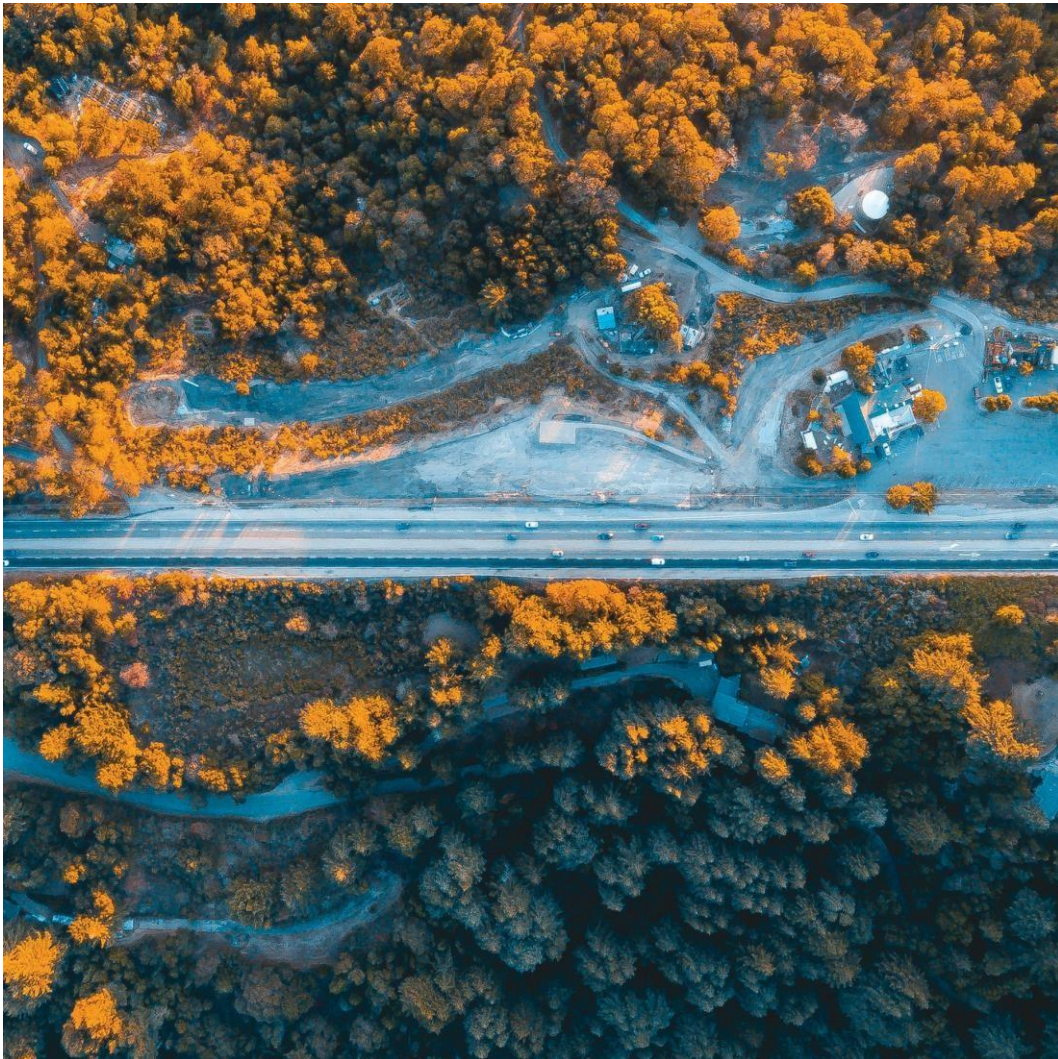
**Um desconhecido entra nas instalações e alega que houve uma chamada de pedido de apoio por parte do departamento de IT e que é necessário verificar algo no servidor.**

**Deve dar-lhe acesso ao servidor da empresa?**

**Um colega aguarda à porta de entrada e pede para o deixar entrar utilizando o seu cartão de entrada. O que deve fazer?**

➤ **Nunca deixe ninguém trabalhar nos sistemas da empresa, a menos que tenha existido um aviso formal por parte do departamento de IT de que alguém externo à empresa foi de facto chamado, e que lhe deverá ser dado o acesso de que necessita.**

➤ **Encaminhe o seu colega para a equipa de segurança ou departamento de recursos humanos de modo a obter um cartão de substituição.**



# ÉTICA PROFISSIONAL

## Conflito de interesses

### REGRAS A TER EM CONSIDERAÇÃO

**DIVULGAR ATIVIDADES, INTERESSES OU RELAÇÕES QUE POSSAM ENTRAR EM CONFLITO COM AS SUAS RESPONSABILIDADES PARA COM A COFACE; NÃO UTILIZAR OS RECURSOS DA COFACE PARA GANHO PESSOAL.**



### O QUE DEVE SABER

- Nenhuma atividade, quer durante o horário de trabalho ou no seu tempo livre, deverá entrar em conflito com as suas responsabilidades na Coface.
- Nenhuma das suas atividades, quer no trabalho, quer na sua vida pessoal, deverá pôr em causa o bom nome da Coface.
- A má utilização de recursos ou influência da Coface também são proibidas
- É necessário ter em consideração a imagem que poderá ser criada devido às suas ações e evitar a perceção de um conflito de interesses. Mesmo se não existir essa intenção, a aparência de um conflito pode ter efeitos negativos.



### O QUE DEVE FAZER

- Informar por escrito o responsável de conformidade sobre as atividades externas, interesses ou relações financeiras que possam criar:
  - um conflito de interesses, ou
  - a aparência de um conflito.
- Utilizar o seu bom senso em todas as interações pessoais e comerciais externas ao seu trabalho na Coface
- Evitar ações que possam criar potenciais conflitos ou criar a aparência de conflito com o seu trabalho ou os interesses da Coface
- Não fazer mau uso ou abusar dos recursos, propriedade intelectual, tempo ou instalações da Coface para seu uso pessoal. Isso inclui equipamento de escritório, e-mail e aplicações informáticas.
- Escalar qualquer situação em que um membro da família ou um parente próximo tenha ou possa ter uma relação comercial com um concorrente, parceiro, cliente ou fornecedor da Coface.
- Obtenha a aprovação do departamento de Conformidade antes de aceitar cargos de executivo ou diretor numa empresa externa enquanto for um colaborador da Coface, particularmente se a organização tiver uma relação com a Coface ou puder esperar apoio financeiro da Coface.

## O QUE TER EM ATENÇÃO

- Interesses financeiros numa empresa que podem afetar diretamente as negociações da Coface com essa empresa (por exemplo, um cliente, fornecedor ou investidor).
- Trabalhos em part-time que execute durante o horário laboral, utilizando equipamento ou material da Coface.
- Ofertas ou outros valores nominais provenientes de fornecedores, clientes ou concorrentes, especialmente no decorrer de um processo de decisões (em nome da Coface), que os afetem diretamente.
- Descontos pessoais ou outros benefícios de fornecedores, prestadores de serviços ou clientes dos quais o utilizador é o único beneficiário.
- Atribuição de contratos a fornecedores relacionados com membros da sua família ou amigos próximos sem informação e aprovação prévias à Coface.
- Má utilização de recursos da Coface, da sua posição ou influência na mesma para promover ou ajudar numa atividade externa.
- Contratar, promover, supervisionar diretamente um familiar ou amigo.
- Relações pessoais que possam entrar em conflito com as suas responsabilidades ou comprometer os interesses da empresa.



## NA PRÁTICA

**Nas suas funções de Analista de risco comercial depara-se com a necessidade de fazer a cotação sobre um negócio gerido por um amigo próximo. Devo prosseguir com a cotação?**

**É responsável pela gestão da relação com os mediadores que colaboram com a Coface e um familiar/amigo próximo começou recentemente a trabalhar num Broker que mantém uma relação de negócios muito próxima com a Coface. Esta pessoa encontra-se envolvida ativamente no ramo dos seguros de crédito. O que fazer?**

**Iniciou uma relação com um ex-colaborador da Coface, que agora trabalha para uma empresa concorrente. Essa pessoa pediu-lhe informação sobre clientes, preços e análise de risco. O que fazer?**

**Um cliente requer uma linha de crédito de valor considerável para um comprador com um historial negativo. O cliente convida-o para jantar e dá-lhe bilhetes para um concerto da sua banda favorita. O que fazer?**

**Trabalha no Departamento de Análise de Risco e o seu tio pede-lhe um favor. Ele está interessado em tornar-se cliente da Coface, mas acha que não será possível receber o limite de crédito que pretende, e o prémio será provavelmente demasiado alto. Ele pede que o "treine" para preencher os formulários e preparar a documentação. O que fazer?**

➤ **Não. Deve informar o seu superior hierárquico e o seu responsável pela conformidade, a fim de nomear outro membro da equipa para proceder à cotação.**

➤ **Um conflito de interesse não é em si mesmo algo de negativo, no entanto, precisa de ser reportado. Tendo em conta o exemplo dado, deve reportar esta relação ao responsável de Conformidade e ele analisará quais serão as medidas que devem ser tomadas. Deverá evitar qualquer situação que possa ocasionar um conflito desse tipo.**

**Partilhar informação com a concorrência pode ser tido como um ato criminoso e ser considerado conluio. Por isso mesmo, nunca deve partilhar informação com amigos/familiares que estejam empregados numa empresa concorrente. Deve reportar essa relação ao departamento de Conformidade.**

➤ **Deverá respeitosamente declinar a oferta. Receber uma oferta com essas características poderia toldar a sua capacidade de tomar decisões. Para além disso, deve reportar qualquer tipo de oferta que não seja considerada como razoável, ou seja, demasiado cara (acima de 200 Euros) ao responsável de Conformidade local.**

➤ **Existe um conflito de interesses nesta situação e deve delegar este caso a outro membro da equipa. Não providencie qualquer ajuda, pois, será considerado eticamente dúbio mesmo que não exista nenhuma recompensa.**

# Relações com fornecedores

## REGRA A TER EM CONSIDERAÇÃO

**ASSEGURE-SE DE QUE A COFACE SÓ TRABALHA COM FORNECEDORES QUE ESTEJAM EM CONFORMIDADE COM OS REQUISITOS LEGAIS LOCAIS E OUTROS QUE POSSAM SER APLICÁVEIS, ALÉM DE RESPEITAREM AS DIRETRIZES INTERNAS DA COFACE EM RELAÇÃO A CRIME FISCAL, PROTEÇÃO DE DADOS, SAÚDE E SEGURANÇA.**



## O QUE QUE DEVE SABER

- As relações mantidas pela Coface com os seus fornecedores, baseiam-se em práticas legais, eficientes e justas.
- A Coface espera que os seus fornecedores cumpram as leis, no que se refere ao crime fiscal, proteção de dados, questões laborais, saúde e segurança
- O cumprimento das diretrizes da Coface, assegura que os relacionamentos comerciais com os nossos fornecedores não serão potencialmente danosos para a Coface.



## O QUE DEVE FAZER

- Aja em conformidade com as leis e Regulamentos governamentais aplicáveis às relações com fornecedores.
- Negocie apenas com fornecedores que estejam em conformidade com os requisitos legais locais e outros que possam ser aplicáveis, e que respeitem diretrizes internas da Coface relativamente ao crime fiscal, proteção de dados, saúde e segurança.
- Siga os procedimentos estabelecidos na política de compras da Coface
- Providencie a oportunidade aos fornecedores de licitar, de forma aberta e competitiva, sobre possíveis contratos com a Coface.
- Proteger a informação confidencial e propriedade da Coface, bem como qualquer informação fornecida por fornecedores com um acordo de não confidencialidade.
- Proteger os "dados pessoais" obtidos junto de fornecedores.





## O QUE TER EM ATENÇÃO

- Escolher os fornecedores por outro método que não seja a licitação aberta e competitiva.
- Potenciais conflitos de interesse na escolha de fornecedores, como por exemplo, aceitar ofertas impróprias ou objetos de valor
- Direcionar negócio para um fornecedor que seja propriedade de, ou gerido por um familiar ou amigo próximo.
- Fornecedor que parece não aderir às normas relativas à criminalidade financeira, à proteção dos clientes e dos dados, bem como em matéria laboral, ambiente, saúde e segurança.
- Confiar "informação Pessoal" ou confidencial a fornecedores, sem se certificar que os mesmos possuem os meios técnicos, físicos e organizacionais apropriados para prevenir o acesso, ou a utilização não autorizada da mesma.



## NA PRÁTICA

**Conhece um fornecedor que oferece uma relação muito competitiva entre produto/serviço. Pode firmar um contrato diretamente com esta empresa?**

**Um fornecedor pede-lhe que providencie informação de Recursos Humanos sobre os colaboradores da Coface que utilizam os seus serviços. Deve providenciar essa informação?**

**O seu fornecedor oferece preços altamente competitivos, no entanto, não se sente confortável com as condições de trabalho dos seus empregados. O que fazer?**

- **O departamento de compras deverá estar envolvido nesta negociação, se a quantia for superior àquela que se encontra autorizada no seu país. Um regime de licitações deve ser exercido, com exceção feita para situações que envolvam quantias pequenas.**
- **Os Dados Pessoais encontram-se protegidos. Deverá consultar o seu departamento de Conformidade antes de partilhar qualquer informação.**
- **A reputação e responsabilidade legal da Coface pode ser afetada por fornecedores que não cumpram as leis laborais. Deverá reportar a sua preocupação ao seu supervisor.**

# MERCADOS

## Tráfego de influências

### REGRAS A TER EM CONSIDERAÇÃO

**MANTENHA A CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO DA COFACE; NÃO COMPRE/VENDE AÇÕES DA COFACE OU DE QUALQUER OUTRA EMPRESA, DIRETA OU INDIRETAMENTE, SE TIVER ACESSO A INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA.**



### O QUE DEVE SABER

- Informação privilegiada é toda a informação que não se encontra no domínio público, que pela sua natureza poderá afetar o preço de um título financeiro, ou influenciar a decisão de venda, compra ou manutenção do mesmo
- A utilização de informação de natureza precisa que se encontre fora do domínio público, para seu benefício ou fornecimento a terceiros pode constituir uma violação das políticas da Coface e da lei.
- Informação privilegiada poderá ser informação que lhe seja fornecida no decorrer das suas atividades laborais. Poderá ser também informação apreendida numa conversa que escute ou num memorando que se encontre numa secretária ou fotocopiadora.
- A utilização ilegal de informação privilegiada inclui a compra ou venda de títulos financeiros da Coface ou de qualquer outra empresa, sobre a qual tenha informação que não se encontre no domínio público. Também é considerada ilegal a transmissão deste tipo de informação a qualquer outra pessoa que a utilize para efetuar operações financeiras.



### O QUE DEVE FAZER

- Não comprar ou vender títulos financeiros de qualquer empresa, incluindo da Coface, de modo direto ou através de outras pessoas ou entidades, enquanto estiver no conhecimento de informação privilegiada sobre essa empresa (este tipo de prática é chamado de "insider trading") e especialmente 30 dias antes dos resultados anuais, semestrais e trimestrais serem anunciados
  - Não recomendar nem sugerir outra pessoa para a compra ou venda de títulos financeiros de qualquer empresa, incluindo da Coface, enquanto estiver no conhecimento de informação privilegiada sobre essa empresa (este tipo de prática é chamado de "tipping").
  - Manter a confidencialidade da informação da Coface e não transmitir informação a ninguém estranho à empresa, salvo se seja necessário para as atividades económicas da própria empresa.
  - Conhecer e cumprir com os requisitos relacionados com a compra e venda de títulos financeiros (tais como, os períodos de proibição de negociação, etc...) se a natureza das suas atividades negociais ou se a sua posição no ramo o sujeitar a tais normas.
- Notificar, com 3 dias uteis de antecedência, a Autoridade dos Mercados Financeiros e a Coface, sobre as suas transações no que se refere a ações da Coface (compra, venda, etc.) quando o total de transações atingir o limiar de 20.000 Euros durante um ano civil. Isto aplica-se às pessoas com responsabilidades de direção e às pessoas que lhes estão estreitamente associadas. Ao adquirir ações de outras empresas francesas, aplicam-se os mesmos limiares, no entanto, no caso de empresas estrangeiras, certifique-se de que cumpre a regulamentação local.
- Em caso de dúvida, consulte o seu supervisor (ou o departamento de Conformidade) antes de negociar títulos financeiros ou divulgar informação sobre a empresa.

## O QUE TER EM ATENÇÃO

- Informação que não seja do domínio público e que a ser divulgada poderá, com muita probabilidade, afetar o preço de um título financeiro ou influenciar a sua decisão de comprar, vender ou manter esse mesmo título (por exemplo, o anúncio de lucros)
- Comprar ou vender títulos financeiros, tendo como base informação apreendida no local de trabalho. Informação essa que poderá fazer o preço subir ou descer quando for divulgada.
- Empreender uma atividade comercial perto de um anúncio significativo por parte da empresa.
- Discutir as atividades comerciais da Coface com família e amigos
- Discutir os seus projetos atuais, onde terá de se deslocar em nome da empresa ou quem tenha feito uma visita ao escritório.



### NA PRÁTICA

**Durante uma reunião com um cliente é informado que uma empresa irá iniciar um processo de fusão com outra, o que provavelmente vai aumentar o valor das suas ações no mercado. Deve comprar algumas destas ações?**

**Um dia, no seu local de trabalho, ouve por acaso que a Empresa X, um dos maiores clientes da sua empresa, e que por sua vez conta também com vários clientes - alguns deles não segurados -, que se encontram em situação de falta de pagamento para com a mesma. Essa situação irá causar dificuldades financeiras e o anúncio disso mesmo será feita na próxima reunião de acionistas.**

➤ **Não. Em circunstância alguma deverá utilizar informação privilegiada para obter benefícios no mercado financeiro. Tendo em conta o exemplo, a informação que obteve não se encontra no domínio público e, por isso mesmo, existe uma vantagem injusta da sua parte em relação ao resto do mercado. Em muitas jurisdições o uso de informação privilegiada é considerado crime e punido com penas pesadas.**

➤ **Não lhe é possível fazer uso desta informação, uma vez que ela ainda não se encontra no domínio público.**

# Regras de mercado

## REGRA A TER EM CONSIDERAÇÃO

**NUNCA ENTRE EM CONLUÍO COM CONCORRENTES DE MODO A FIXAR PREÇOS OU ALOCAR CLIENTES, PROJETOS OU TERRITÓRIOS.**



### O QUE DEVE SABER

- Lei da livre concorrência:
  - Proibição de acordos ou pactos entre entidades concorrentes de forma a pôr em causa o conceito de livre concorrência;
  - Regulamentação do comportamento das empresas dominantes; e
  - Requisição de uma revisão prévia, e em certas instâncias, de autorização para fusões, aquisições e outros tipos de transações, de modo a prevenir transações que possam reduzir substancialmente a concorrência.

Estas leis são complexas e de alcance global, e podem operar de modo diferente mediante a situação. A empresa providencia regulamentação específica em relação a contactos com entidades concorrentes, obtenção e utilização de informação sobre entidades concorrentes e participação em associações profissionais, e de certificação. Adicionalmente, é essencial o envolvimento jurídico, desde o primeiro momento de desenvolvimento de qualquer iniciativa comercial, porque existem muitas incertezas que se manifestam aquando da aplicação deste conjunto de leis.



### O QUE DEVE FAZER

- Cumprir com todas as leis e regulamentos de concorrência aplicáveis, assim como com qualquer decreto, acordo ou ordem emitida por uma entidade reguladora, sobre a forma como o negócio deve ser conduzido.
- Cumprir e compreender as políticas e procedimentos específicos do negócio e da Coface. No caso de existência de dúvidas as mesmas devem ser colocadas ao departamento legal da empresa.
- Não propor ou compactuar com qualquer acordo ou entendimento – de maneira expressa ou implícita, formal ou informal, de forma escrita ou oral – com entidades concorrentes em relação a qualquer aspeto da relação de concorrência entre a Coface e os seus concorrentes.
- Não comentar com um concorrente ou representante da concorrência: Preços, licitações, vendas territoriais, alocação de clientes ou produtos, termos ou condições de vendas, produção, volume ou capacidade de vendas, custos, lucros ou margens de lucro, percentagens de mercado, ofertas de produtos ou serviços, classificações de clientes ou fornecedores e métodos de distribuição.

- Não propor ou entrar em acordo com qualquer entidade (incluindo concorrentes, agentes, mediadores ou clientes) com o intuito de submeter uma licitação ou os termos de uma licitação onde exista um entendimento que essa licitação é feita com objetivo de ganhar esse negócio.
- Evitar qualquer tipo de contacto com a concorrência que possa dar a aparência de um acordo ou entendimento que possa ser considera ilícito.
- Não propor ou entrar em acordos ou entendimentos com clientes de modo a restringir preços ou outros termos, sobre os quais o cliente poderá revender ou alugar esse produto ou serviço a terceiros.
- Não propor ou entrar em acordos ou entendimentos com fornecedores de modo a restringir preços ou outros termos aos quais a Coface poderá revender ou alugar esse produto ou serviço.
- Consultar o departamento jurídico para reduzir os riscos de conformidade na avaliação de fusões, aquisições, ou outro tipo de acordos que possam levantar questões legais de concorrência (exemplos do tipo de acordos que necessitam deste tipo de acompanhamento legal encontram-se listados abaixo).



## O QUE TER EM ATENÇÃO

- Acordos de distribuição com entidades concorrentes.
- Acordos de exclusividade para a compra de produtos ou serviços.
- Descontos seletivos apenas disponíveis para alguns clientes
- Prestação de serviços agrupados.
- Acordos que restringem as escolhas de um cliente na utilização de um serviço da Coface.
- Acordos que coloquem um colaborador da Coface no conselho administrativo de outra entidade.



## NA PRÁTICA

**Trabalha na equipa comercial da Coface e recebe um telefonema de um executivo de uma empresa da concorrência. Ele comunica-lhe que é da opinião que seria conveniente para ambos evitar mais "guerras" por clientes e começar a fazer uma distribuição dos mesmos de maneira artificial. O que deve fazer?**

**Encontra-se numa reunião da associação de seguradoras e durante a discussão alguns membros de outras companhias expõem as suas projeções de vendas, políticas de preços e outras informações chave sobre os seus negócios. Pedem-lhe para que faça o mesmo. O que deve fazer?**

**Durante uma conferência um dos seus concorrentes pergunta-lhe se seria possível encetar uma discussão sobre a possível aplicação de um desconto sobre um produto ou serviço bastante popular. O que deve fazer?**

➤ **O conluio é um tipo de comportamento proibido em quase todas as jurisdições pois afeta severamente a concorrência no mercado e a economia do país. Se alguma proposta de conluio foi recebida, ela deverá ser rejeitada de imediato e reportada ao seu responsável de Conformidade.**

➤ **A revelação de informação sensível poderá levar a condutas de conluio e, portanto, essa prática é estritamente proibida. No caso do exemplo, o pedido de informação deverá ser imediatamente rejeitado e a sua oposição deverá ficar registada em ata.**

➤ **Deixe claro a sua objeção a essa conversa. Retire-se imediatamente e reporte o incidente ao seu supervisor ou responsável de Conformidade. Todas as conversações sobre preços ou questões relacionadas com preços, incluindo descontos, devem ser evitadas.**



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