הקוד האתי

אפריל 2025

coface
FOR TRADE

תקציר

מסר מהמנכ"ל 3

1. הערכים שלנו 4

2. המחויבויות שלנו 6
   - עובדי Coface
   - מנהל קופאס Coface
   - קנסות בגין התנהגות לא נאותה
   - הצפת התראת חושף שחיתויות

3. עקרונות ציות 14
   - פשע כלכלי
     - הלבנת הון
     - סנקציות בינלאומיות
     - הונאות
     - שוחד
   - אבטחת מידע והגנת הצרכן
     - הגנת הצרכן
     - הגנת הפרטיות והגנת המידע
     - אבטחת מידע
     - אבטחה והמשכיות עסקית
   - אתיקה מקצועית
     - ניגוד עניינים
     - יחס ספק
     - סחר במידע פנים
   - שווקים
     - כללי המשק

מסר מהמנכ"ל

XAVIER DURAND

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.

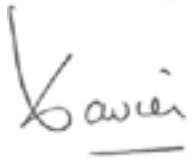
אנו יכולים להצליח יחד באמצעות המחויבות שלנו וכבוד הערכים שלנו: מיקוד לקוח, מומחיות, שיתוף פעולה, אומץ ואחריות ובבסיס הכל, יושרה.

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 ומווסתות 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



הערכים שלנו

COFACEמחויבת 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 בזיהוי 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, ליידע 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 מצייתים 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 בעובדי COFACE

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

הבן וציית 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 מדיניות וקוד התנהגות זה בעקבות הליך חשיפת שחיתויות.
- 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 וציית 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 באוירה חיובית המקדמת בטיחות ומשקפת את ערכי הכבוד לאנשים ושיתוף פעולה בלפי 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 כמטרידה או מאיימת,
- שהעבודה בצוות שלהם מתבצעת בכבוד הדדי והוגנות.
- מנהלים נדרשים לשים לב לרווחתם האישית, הבריאות הנפשית והזכות להתנתנק של העובדים שלהם

כבוד לפרטיות

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

עקרון אחריות חברתית תאגידית

- עובדים צריכים לציית לאחריות התאגידית מדיניות.
- עובדים צריכים להבין את היעדים הסביבתיים והפחתת פליטות על מנת לתרום להשגת היעדים.
- עובדים חייבים להטיל ספק בעצמם לגבי השפעת פעולותיהם היומיומיות על התחום החברתי והסביבתי בתוךהחברה (רכישות, נסיעות, שימוש במשאבים, יחסים עם עמיתים, לקוחות או ספקים וכו) על מנת להתנהג כעובדים ואזרחים אחראיים.

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.
- על העובדים גם להבטיח עבודה סביבה נקייה מהטרדות, פיזית, אלימות מילולית, דיגיטלית ונפשית.
- עקרונות אלה מהותיים בעיקר במהלך גיוס, גיוס, הכשרה, הערכה, ביקורת שכר 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

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 אחראית ואתית וציות עם החוק על ידי תמיכה אקטיבית במאמצי ציות.
- לכלול שיקולי ציות וכבוד לערכי **Coface** בעת הערכה ותגמול עובדים.
- להכשיר עובדים בנוגע למדיניות **Coface** והחוק החל במידת הצורך גם צדדים שלישיים.

למנוע אירועים ציותיים

- 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 שבקרות 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 משמעתיים.
- במידה הצורך, יש לדווח לרשויות הרלוונטיות בשיתוף עם מחלקת הציות.

הובלה

- וודא 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 ווודא כי הם מתואמים עם כל הרשויות הרלוונטיות.
- שמור על קשר עם הצוות הרלונטי על מנת לנהל באופן יעיל נושאים הקשורים לרגולציה וציות.

ניהול שינוי

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

ניהול שוטף

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

בקרות

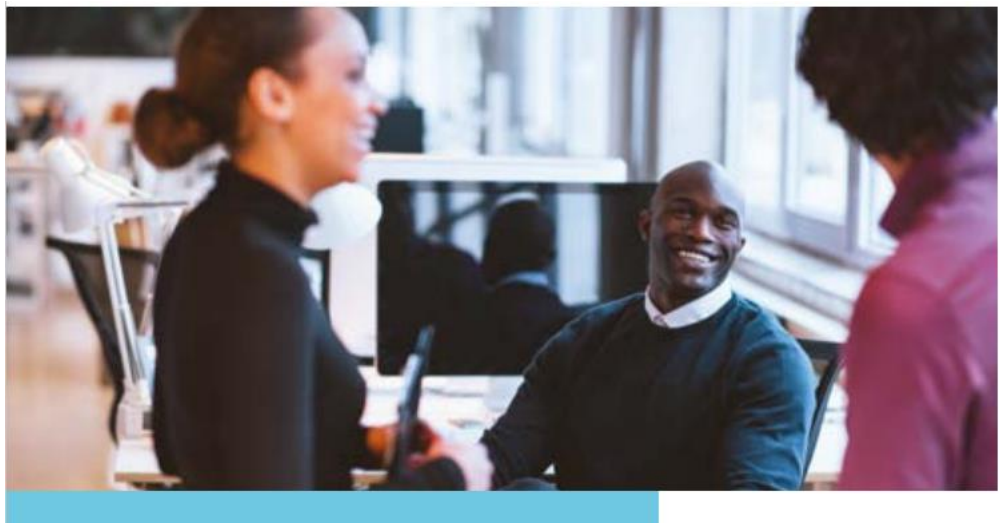
- וודא כי המלצות שעלו בביקורת הרגולטור או בביקורת הפנימית מבוצעות ומבוקרות ביעילות

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 הרגולציות 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 ציות 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
  באשר זהות המדווח מטופלת בסודיות בכל תקופת שמירת הנתונים.
- **Coface** אוסרת לחלוטין על נקמה כנגד מי שמדווח בתום לב והיא עילה לנקיטת סנקציות משמעתיות עד וכולל פיטורים.

מה קורה בשיש 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.
- באשר המקרה מוכח כנכון, ננקטים כל אמצעי תיקון הנדרשיסל סיום 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), ולדווח 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, מרובה
  פקודות בסף או המחאות נוסעים, או צ'קים מטעם לקוח מצד שלישי לא ידוע).
- אם את/ה מבחינ/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 בספיים כי נראה שאין קישור מזוהה ללקוח או שזוהו ככסף מנגנוני 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 בספים 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 קשור או לא ידוע או חשבון לא מובר.

בפועל:

בעל פוליסה חצה לשלם במזומן. האם אפשר לקבל זאת?

〉 **לא, בשום מקרה לא ניתן לקבל מזומן. יש לדווח ללקצין הציות במיידי.**

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

〉 **אם אתה מזהה שלקוח פוטנציאלי או לקוח, זה בעלי מניות או מנהלים, נקשר אליהם התנהגויות לא אתיות, פעילויות פליליות או יש מידע על מוניטין שלילי, עליך להודיע ללקצין הציות המקומי שלך.**

היכולת הכלכלית של לקוח אינה בהתאם לרמת החשיפה. האם זה צריך להיות סיבה לדאגה?

〉 **זה יכל להעורר חשש כי ההכנסה לא חוקית ופעילויות עלולות להיות מוסתרות. כל נתון חריג או לא טיפוסי צריך להיחשב כדגל אדום יש להודיע למחלקת הציות.**

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

〉 **אנחם יכלים לשלם תביעה רק לחשבון הנושא את שם בעל הפוליסה או שם מבוטח המשנה. תשלום תביעה לצד שלישי יהיה בגדר הלבנת הון.**

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

〉 **יש לדווח ללקצין הציות לעניין פעילות בלתי רגילה**

פשיעה כלכלית - המשך

סנקציות

כללים שיש לזכור

ודא שכל הצדדים הנגדיים, כמו גם המדינות המעורבות אינן כפופות לסנקציות בינלאומיות.

מה צריך לדעת?

- בחלק ממדיניות הסנקציות הגלובלית שלה, **Coface** מצייתת להחלטות שניתנו על יד 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 המעורבים (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 בראוי).

בפועל:

חברה את הרשומה ב-BVI, מציעה שירותי שילוח בינלאומיים. בעת ביצוע KYC, מתגלה כי אחד מבלי השייט שלהם נתון לסנקציות בגלל מעורבותה במכירת נפט חסי תוך הפרה של סנקציות בינלאומיות. מה תעשה?

〉 **יש לזוח באופן מיידי לקצין הציות**

פשיעה כלכלית - המשך

הונאה

לשים לב לחוסר עקביות, לפעול לפי נהלי הבקרות, 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 בעניין 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.
- חשבונית 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 הטבחי של הלקוח הפוטנציאלי, המידע שמתקבל מהלקוח מעורפל אבל הוא לא מוטרד כשהבדיקות של Coface מאשרות שההזמנה מזויפת. כאשר היכולת הכלכלית של לקוח אינה בהתאם לחשיפה. האם זה צריך להיות סיבה לדאגה?

חברה A ו-B שתיהן הוקמו לפני שנתיים, חברה A הייתה לקוחה של Coface מאז הקמתה. בחודש שעבר, חברה A ביקשה סכום גדול משמעותית של כיסוי על חברה B מבוסס על היסטוריית התשלומים והאשראי הקודמים, ניתן כיסוי משמעותי. 3 חודשים לאחר מכן, חברה A הודיעה ל-Coface כי החברה B לא שילמה והחלה בפשיטת רגל. חברה A הגישה תביעה הכוללת כל המסמכים כגון חשבונית, תלוש אריזה, תעודת ביטוח, תעודת בדיקה, שטר נחיתה וכו', שמוכיחים בצורה ברורה שהסחורה נשלחה כולה בהתאם לתנאים וההגבלות של החוזה

〉 **למרות שקשה לדעת אם הלקוח הפוטנציאלי הוא קורבן או עבריין, הוא הוכיח או שהוא לא עושה בדיקות בסיסיות או שהמידע שנמסר על ידו אינם אמין, הפוליסה של COFACE עשויה להיות "אות של כבוד" ולהלבין הונאה.**

〉 **מחלקת התביעות צריכה לנהל חקירה נוספת לאור העובדה שייתכן שיש ניסיון הונאת ביטוח מאחר וייתכן שחברה A מייצאת סחורות מזויפות ממדינה שבה לא מקפידים על נהלי משלוח והמוכר יכול בקלות ליצור תיעוד שיקרי המראה שסחורה נשלחה, כאשר למעשה לא נשלחה או שסחורה מזויפת נשלחה**

פשיעה כלכלית - המשך

שוחד

אין להציע/לקבל מתנות או הטבות שעלולות להיות מוגזמות ולהשפיע על ההחלטה של האדם; עקוב אחר הלקוחות שלך, מתווכים, ספקים וכל צד נגדי אחר; דווח 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 למפלגות 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 במישריון לעובד ציבור על מנת לזרז שירות שגרתי 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, לדוגמא 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 ששולמלספק או מתווך בלי סיבה סבירה.
- פגישות לא רשמיות עם חברות פרטיות וציבוריות חברות לטובת הסכמי רכש ממשלתיים
- כל בקשה להקלה בתשלום.

בפועל:

איש מכירות מזמין את אותו בחקר לארוחת צהריים 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, ויישא בכל עלויות הנסיעה. במקביל, הם מבקשים מחיר עמלה גבוה יוצא דופן בעסקה בה מנהל כעת משא ומתן.

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

〉 **למרות שיצירת רשתות וטיפוח מערכות יחסים היא חלק מתפקידו של איש מכירות, ההוצאה צריכה להיות סבירה ופרופורציונלית. זה יכול להפוך לשוחד אם הסכום שהוצא עליולארח אדם אחד אינם פרופורציונלי מה שמוציאים על מתווכים אחרים**

〉 **נראה שהסכום הפוטנציאלי גבוה מתקרה של200 איח.הזמנה זו מספק לא עומדת בקריטריונים של סבירות ובהתאמה לרצון להקים, לתחזק ולפתח קשרים טובים. ההמלצה היא לדחות את ההצעה וליידע את קצין הציות שלך.**

〉 **היועץ המקומי עשוי להיות בעל מיומנויות ספציפיות ויכול לשפר את הסיכויים של קבלת הרישיון בהצלחה. אבל זה יכול גם לחשוף את Coface בחלק משוחד של פקידי צבור. 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, מגזר הביטוח או שוק הביטוח שנובע ממנו מבטחים ו/או מתווכים המנהלים העסק שלהם באופן שאינו מבטיחיחס הוגן ללקוחות.
- כל מחזור החיים של המוצר כפוף לסוגי התנהגות שונים: מוצרים חדשים, מכירות, תביעות, שירות לקוחות.

מה צריך לעשות

- בלול 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 תואמית את הערכים של **Coface**.
- תהליך תביעות מורכב.
- כמות גבוה 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 יכול להחויח זמן על ידי דילוג על הסקירה עם המוצר
הוועדה ומחלקת הציות, ולעשות זאת
לאחר השקת המוצר. מה עליך לעשות?

ועדת המוצר חייבת להיות מעורבת והדרישות הרגולטוריות חייבות להלקח 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 לרוגולציות והחוקים הפרטיות הרלוונטיים לאבטחת מידע והגנת הפרטיות.

מה צריך לעשות

- לציית לכללים התאגידיים המחייבים **(BCR)** כללים אלה, שאושרו על ידי הרשות הצרפתית להגנת נתונים ב **30**-בינואר **2025,** מבטיחים נאותות ועקביות בהגנה על נתונים אישיים בתוך **Coface Group** בעת העברת נתונים אישיים למדינות מחוץ לאזור הכלכלי האירופי**.**
  ה **BCR**-גם מבטיח מסגרת מאובטחת העומדת בעקרונות המוטלים על ידי ה **GDPR.**
- למד ופעל דברים הבאים ופעל בהתאם לכללים הנוגעים 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.

אבטחת מידע והגנת הצרכן - המשך

אבטחת מידע והגנת על פרטיות

ממה עלי להיזהר?

- בקרות גישה או אבטחה לא מספקות עבור נתונים אישיים בגון דואר אלקטרוני או אחר הפצת מידע אישי לקבוצה גדולה של אנשים שלא בדין, או השארת תדפיסים עם נתונים אישיים במדפסת, מכונת העתקה או פקס.
- שיתוף נתונים אישיים עם צדדים שלישיים, בגון 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 למטה?

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

אתה שוכר את שירותיו של ספק IT חיצוני חברה שתיתן לחברה שלך שירותים חיוניים עבור הפעילות המקומית שלך. למתן השירות, חברה חיצונית זו תצטרך לגשת למאגרי מידע פנימיים שאולי יש מידע על הלקוחות שלנו.
מה עליך לעשות?

פגשת ללקוח, אתה משוכנע שמשהו לא בסדר ושהמנהל הבסיפים מסתיר משהו או מעורב בפעילות חשודה. כשאתה כותב את הדוח, אתה מהר מלהתייחס למנהל הבסיפים
בשם כדי למנוע בעיות הגנת מידע. האם האדם האמור יכול לדחוש לראות מה יש כתוב על עצמם בדוח?

- לא, בשום פנים ואופן אסור לחשוף מידע.
- לא, המידע של הלקוחות צריך תמיד להישאר בתוך החברה, אין להשתמש בחשבונות מייל פרטי לצורך העברת מידע מסווג.
- כדאי להימנע ככל האפשר משיתוף מידע על לקוח עם צדדים שלישיים. אם הברחי, יש לוודא כי בחוזה יש סעיפי סודיות נאותים. סעיפים אלה צריכים לעמוד בסטנדרטים של הקבוצה לעניין הגנת מידע. בכל מקרה, חוזה כזה צריך להיבדק על ידי מחלקת משפטי/ציות.
- הגנת מידע מכסה דירקטורים, עובדים וכל אדם שניתן לזהות. אם אתה מציין של מעמד של אדם גם בלי לכתוב את שמם, אז האדם הופך למזוהה וחלות עליו תקנות 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 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 בכלים 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 פישינג, 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:

מכר שולח לך מייל עם קישור. אתה שם לב שהכתיבה שונה מהסגנון הרגיל שלהם, אבל אתה לוחץ על קישור כי אתה מכיר את האדם היטב. האם זה הדבר הנכון לעשות?

לחיצה על קישור המגיע ממקור שלא בטוחים באמיתותו יכולה להיות דרך של השולח להכניס תוכנות זדוניות למערכת.

המנהל שלך עסוק מאוד ומבקש ממך להיכנס לכלי או יישום, באמצעות סיסמת הכניסה שלו כדי לאחזר כמה דוחות. מה עליך לעשות?

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

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

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 טכנולוגיית מידע (**IT**), המשכיות עסקית וניהול משברים.

מה צריך לעשות

- ציית לכללים שמוגדרים בתכנית הפינוי.
- 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 מְעִילָה.
- 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 עיסקית על מנת להבטיח את רציפות הפעילות של **Coface**.
- כבד את כללי הבריאות והבטיחות. יש לְיצוֹר 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.
- בניסה לא מורשית למתקן.
- עשיית עסקים עם לקוח, ספק או כל צד שלישי ללא בדיקת רשימות מספקת.

בפועל:

מישהו שאתה לא מביר נכנס למשרד ואומר שהתקשח אליו על מנת לבזק משהו בחדר שרתי ה-IT. האם אתה סתן להם להיכנס?

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

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

〉 הפנה אותו אל צוות האבטחה או משאבי אנוש להשיג כרטיס גישה חלופי.

אתיקה מקצועית

ניגוד עניינים

חשוף פעילויות, עניין או מערכות יחסים שעלולים להתנגש עם האחריות שלך ; אל תשתמש במשאבים של COFACE **לטובת רווח 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, וביצד 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 באשר 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 על בן משפחה או חבר קרוב.

בפועל:

אתה חתם מסחרי ואחד מעסקים עבורם אתה נותן הצעה מנהל על ידי חבר טוב מאוד שלך. האם כדאי לתת הצעה?

אתה עובד כמנהל בחנות בחברת Coface וחבר קרוב התחיל לעבוד בחברת תיווך שיש לה קשר עסקי הדוק עם Coface. חבר זה מעורב באופן פעיל בביטוח האשראי. מה עליך לעשות?

התחלת מערכת יחסים עם עובד לשעבר של Coface שעובד כעת עבור מתחרה שביקש ממך מידע על לקוחות, תמחור ותיתם. מה עליך לעשות?

לקוח מבקש אישור של מאוד מסגרת אשראי גדולה עבור קונה עם רקורד רע. הלקוח מזמין אותך לארוחת ערב ובמהלכו, הוא נותן לך כרטיסים לקונצרט של להקה האהובה עליך. מה עליך לעשות?

אתה עובד במחלקת חיתום סיכונים וחוזר מבקש טובה. הוא חצה לרמש ביטוח מ-Coface אבלחושב שהחברה שלו כנראה לא תקבל את המסגרת שהוא חצה וגם אם כן, הפרמיה תהיה גבוהה. הוא היה חצה שתלמד אותו איך למלא את הבקשה ולהבין מסמכים על מנת לקבל את מה שהוא חצה. מה עליך לעשות?

- **לא. עליך ליידע את המנהל שלו ואת קצין הציות שלך שיארגן חבר צוות אחר לצורך מתן הצעה.**
- **ניגוד עניינים הוא לא דבר רע כשלעצמו, אבל צריך לדווח. בדוגמה, אתה צריך דווח על קשר זה לציות והם ינתחו אילו אמצעים יש לנקוט כדי למנוע כל ניגוד עניינים. גם אתה צריך להימנע מכל מצב/החלטה שכרוכים בניגוד עניינים.**
- **שיתוף מידע עם המתחרים יכול להיות פשע במדינה שלך. לָכֵן, לעולם אל תשתף מידע עם חברים/קרובי משפחה שעובדים אצל מתחרה. יתר על כן, עליך לדווח לציות.**
- **אתה צריך לדחות בנימוס את המתנה הזו. קבלה מתנה של מאפיינים אלה עלולה להשפיע על האובייקטיביות לקבלת החלטות. יתר על כן, אתה צריך לדווח על כל מתנה שאינה סבירה או יקרה מדי מעל 200 יורו לקצין הציות.**
- **יש ניגוד 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

וודא ש-COFACE **עובד רק עם ספקים שעומדים בדרישות עם דרישות משפטיות רלוונטיות מקומיות ואחרות והנחיות** COFACE **המתייחסות לפשע פיננסי, לקוח ונתונים הגנה כמו גם עבודה, זכויות אדם, 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, זכויות אדם, 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 ראויות או פריטים אחרים בעלי ערך.
- הפניית עסק לספק בבעלות או מנוהל על ידי קרוב משפחה או חבר קרוב ללא אישור מוקדם של ציות.
- ספקים שנראה שלא אימצו סטנדרטים הנוגעים לפשע פיננסי, הגנת לקוח והגנת מידע כמו גם חוקי עבודה, סביבה, זכות אדם, בריאות ובטיחות.
- הפקדת מידע הכולל נתונים אישיים או חסויים לספקים מבלי להבטיח שיש להם אמצעיים מתאימים, פיזיים וארגוניים למנוע גישה או שימוש בלתי מורשה..

בפועל:

אתה מביר 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 בנוח 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 מכרזים תחרותיים, למעט עבור כמויות קטנות
- נתונים אישיים מוגנים. כדאי להתייעץ עם מחלקת הציות לפני שיתוף המידע.
- המוניטין והאחריות המשפטית של Coface יכולים להיות מושפע מספקים שאינם מכבדים את חוקי העבודה (כולל עבודת כפייה או עבודת ילדים) וזכויות אדם. אתה צריך לחוות על החששות שלך להנהלה.

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 המסחרי של Coface ואתה מקבל טלפון מבכיר של חברה מתחרה. הוא מבקש שנפסיק "להילחם" על לקוחות ולהפיץ אותם באופן מלאכותי.
מה עליך לעשות?

אתה בפגישה של אגודת הביטוח המקומי שלך ובמהלך הדיון חלק חברים בחברות אחרות מתחילים לחשוף תחזיות המכירות שלהם, מדיניות התמחור ומידע אחר על העסק שלהם.
הם מבקשים ממך לעשות את אותו הדבר. מה עליך לעשות?

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

- שיתוף פעולה אסורה במעט בכל תחום שיפוט שמשפיע קשות על תחרות בשוק. אם תתקבל הצעת שיתוף פעולה כלשהי, עליך לדחות אותו מיד ולחוות על כך קצין הציות
- חילופי מידע רגיש יכולים להוביל לשיתוף פעולה אסור. בדוגמה, אתה צריך לדחות במפורש את בקשת המידע ובקש לרשום את התנגדותך בסיכום הדיון.
- הבהיר שאתם מתנגדים לדיון כזה ודווח על תקרית לממונה שלך ולקצין הציות. כדאי להימנע מכל דיונים הנוגעים לתמחור או למשאים הקשורים למחיר, כולל הנחות, עם כל מתחרה.

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 סמךהמידע 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 (בגון תקופות שאינן מסחר, טרום סליקה אישיות,...) אם תפקידך בחברה מכפיף אותך לדרישות אלו.
- יש להודיע, בתוך 3 ימי עסקים, ל-**AMF** ו**Coface** 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 באשר יוכרז 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, הוא מספר שהחברה תתמזג עם חברה אחר מה שכנראה יעלה את הערכי המניות בשוק.
האם אתה יכול לקנות חלק מהמניות האלה?

אתה שומע במשרד מישהו שאומר שחברה X, אחת הגדולות שלם יש כמה לקוחות, חלקם אינם מבוטחים, ונמצאים בחדלות פירעון. אלה יגרמו לקשיים פיננסיים שיוכרז בישיבת בעלי המניות הבאה

〉 אין להשתמש במידע על מסחר פנים כדי להשיג הטבה בשוק פיננסי. בדוגמה, השגת מידע שלא היה חשוף בציבור וכך השגת יתרון שאים הוגן.
בתחומי שיפוט רבים שימוש בסחר במידע פנים נחשב כעבירה פלילית.

〉 אינך יכול להשתמש במידע הזה למסחר חברה X מכיוון שאתה משתמש במידע שאים פומבי

שווקים - המשך

דיני התחרות

לעולם אל תסכים עם מתחרים לקביעת מחירים או להקצות לקוחות, פרויקטים או טריטוריות.

מה צריך לדעת?

- חוקי תחרות והגבלים עסקיים:
  - לאסור הסכמים או הבנות בין מתחרים שמערערים תַּחֲרוּת;
  - לווסת 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, רווחים 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 רשאי למכור מחדש או לשכור מוצר או שירות לצד שלישי.
- אין להציע או להתקשר בהסכמים או הבנות עם ספקים המגבילות 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.