



KODEKS PONAŠANJA

PROSINAC 2023.

coface
FOR TRADE

SAŽETAK

PORUKA IZVRŠNOG DIREKTORA 3

1. NAŠE VRIJEDNOSTI 4

2. NAŠE ODGOVORNOSTI 6

COFACE ZAPOSLENICI
COFACE RUKOVODITELJI
KAZNE ZA PREKRŠAJE
PRIJAVA NEPRAVILNOSTI

3. NAČELA USKLAĐENOSTI 14

- | | |
|-------------------------------------|---|
| FINANCIJSKI KRIMINAL | <ul style="list-style-type: none">• Pranje novca• Međunarodne sankcije• Prijevarena• Mito |
| ZAŠTITA KLIJENATA I PODATAKA | <ul style="list-style-type: none">• Zaštita klijenata• Privatnost i zaštita podataka• Informatička sigurnost• Sigurnost i kontinuitet poslovanja |
| PROFESIONALNA ETIKA | <ul style="list-style-type: none">• Sukob interesa• Odnosi s dobavljačima |
| TRŽIŠTA | <ul style="list-style-type: none">• Zloupotreba povlaštenih informacija• Tržišna pravila |

PORUKA IZVRŠNOG DIREKTORA

Coface uspješno posluje već 75 godina i prisutan je u više od 100 zemalja. Svijet se razvija velikom brzinom i moramo se, na brojnim tržištima na kojima poslujemo, uskladiti sa sve zahtjevnijim propisima i sve većim očekivanjima naših klijenata, zaposlenika, dioničara i svekolike javnosti.

Zajedno možemo uspjeti svojom predanošću i poštivanjem svojih vrijednosti: usmjerenost klijentu, stručnost, suradnja, odvažnost i odgovornost, i – što je temelj svega – integritet.

Bez obzira na naše aktivnosti ili položaj, daljnju izvrsnost jamče ne samo naši postupci, nego i način na koji se ponašamo. Međutim, to nije uvijek očito u našim globalnim aktivnostima, koje su složene i iznimno regulirane.

Ovaj Kodeks ponašanja predstavlja niz jednostavnih, ali ključnih načela koja svatko od nas treba slijediti u okviru svakodnevnih odgovornosti. Kodeks sadrži savjete kako prepoznati situacije koje bi mogle biti neprihvatljive i smjernice kako se postaviti u takvim situacijama.

Ključno je da svaki zaposlenik poznaje, razumije i primjenjuje pravila i načela ovog Kodeksa. Rukovoditelji moraju osigurati poštivanje Kodeksa i primjerom pokazati kako se štiti kvaliteta poslovnih odnosa u svim našim djelatnostima i na svim našim tržištima.

Zahvaljujem na vašoj predanosti i budnosti u cilju očuvanja našeg integriteta, koji je ključan za uspješan i održivi rast naše Grupe.



XAVIER DURAND

1. NAŠE VRIJEDNOSTI

NAŠE VRIJEDNOSTI

COFACE JE POSVEĆEN ETIČNOM I ODGOVORNOM POSLOVANJU U SVIM SVOJIM DJELATNOSTIMA ŠIROM SVIJETA. NAŠE VRIJEDNOSTI ODREĐUJU NAŠA NAČELA POSLOVANJA I PONAŠANJE SVAKOG NAŠEG ZAPOSLENIKA.

USMJERENOST KLIJENTU

Mi smo kompanija usmjerena klijentu. Glavni prioritet su nam klijenti i partneri. Zadovoljstvo klijenta je u središtu naše djelatnosti. Nudimo proizvode i usluge prilagođene potrebama klijenata jer smo uvijek povezani s tržištem, razumijemo makroekonomske trendove i poteze konkurenata, te znamo pažljivo slušati i biti fleksibilni.

Na taj način gradimo i održavamo snažne i trajne odnose sa svojim klijentima, brokerima i partnerima.

SURADNJA

Radimo u duhu 'jedan Coface' – suradnja između različitih funkcija, odjela i zemalja, informiranje i pomaganje kolegama u pružanju usluga klijentima i partnerima u cijelom svijetu. Transparentni smo u svojim poslovnim odnosima.

Cijenimo svačiji doprinos i izdvajamo vrijeme kako bismo proslavili svoje uspjehe. Potičemo razmjenu i podršku kroz svoju mrežu globalnih entiteta i vanjskih partnera kako bismo što bolje iskoristili svoje bogato iskustvo i postigli izvanredne rezultate.

STRUČNOST

Stalno težimo izvrsnosti na svim područjima za koje smo stručnjaci: kvalitetne informacije i preuzimanje rizika, dubinsko poznavanje tržišta i sektora, prvoklasno ekonomsko istraživanje... Kako bismo to postigli, posvećeni smo jačanju našeg vodstva i upravljanja ljudskim potencijalima.

Na taj način uspijevamo biti korak ispred trendova rizika i predlagati optimalna rješenja za pojednostavljenje i razvoj poslovanja naših klijenata.

ODVAŽNOST I ODGOVORNOST

Stojimo iza svojih odluka i postupaka i preuzimamo odgovornost za njihove posljedice. Proaktivno komuniciramo i objašnjavamo klijentima i partnerima na čemu se temelje naše osigurateljne i komercijalne odluke u okviru svojih obveza čuvanja povjerljivosti.

Postižemo pravu ravnotežu rasta i rizika. Naši procesi delegiranja i izvještavanja su transparentni, a naši strateški i proračunski procesi participativni. Prihvaćamo nove ideje, uvodimo i ispitujemo inovacije na svim područjima naše djelatnosti kako bi bismo klijentima pružili što bolju uslugu.



INTEGRITET

Integritet je temelj na kojem su izgrađene naše korporativne vrijednosti. Coface poštuje najviše standarde etičkog i profesionalnog ponašanja. Iskreni smo, otvoreni i transparentni u svim svojim poslovima, te 100% usklađeni s internim pravilima Grupe i propisima koji reguliraju naše poslovanje na tržištima na kojima poslujemo.



2. NAŠE ODGOVORNOSTI

DUŽNOSTI SVIH COFACE ZAPOSLENIKA

SVI ZAPOSLENICI TREBAJU PRIDONOSITI KULTURI USKLAĐENOSTI TVRTKE COFACE POZNAVANJEM NAŠIH POLITIKA, PRIHVAĆANJEM NAŠE PREDANOSTI INTEGRITETU I DJELOVANJEM NA NAČIN KOJI OSIGURAVA USKLAĐENOSTI I IZBJEĞAVA NJEZINO KRŠENJE.

RAZUMIJETI I POŠTIVATI COFACE POLITIKE

- Steći osnovno razumijevanje zahtjeva politike koji su sažeti u Kodeksu ponašanja.
- Detaljno se upoznati s politikama koje su relevantne za vaš posao.
- Pogledati cjelovite i ažurirane politike Grupe na platformi WeConnect.
- Slijediti lokalne politike i procedure uz one koje su opisane u Kodeksu ponašanja.
- Uputiti eventualna pitanja o politikama svom rukovoditelju ili službeniku za usklađenost.

PRIJAVITI PITANJA ILI DVOJBE VEZANE UZ USKLAĐENOST

- Odmah prijaviti svaku zabrinutost zbog mogućeg kršenja bilo koje politike.
- Poznavati različite kanale za podnošenje prijave koja se tiče integriteta: rukovoditelj, Voditelj ljudskih potencijala, Voditelj usklađenosti, kao i posebni kanali za pitanja koja se tiču integriteta, uključujući pravobranitelja i kanale dostupne javnosti putem Coface internet stranica (obrazac ili generička adresa e-pošte).
- Suradivati u istragama vezanim uz pitanja integriteta.

DJELOVATI S CILJEM SPRJEČAVANJA KRŠENJA USKLAĐENOSTI AKO JE TO PRIKLADNO

- Poznavati i poštivati Coface politike koje se odnose na vaše radne odgovornosti.
- Poznavati posebne regulatorne zahtjeve zemlje u kojoj radite, a koji se tiču vaše djelatnosti.
- Odmah prijaviti sve znakove upozorenja, odnosno sve što bi potencijalno moglo uzrokovati neusklađenost s propisima.
- Prema regulatorima uvijek postupati profesionalno, uljudno i s poštovanjem.
- Osigurati koordinaciju s poslovnim funkcijama i službama podrške kad surađujete s regulatorima ili odgovarate na njihove zahtjeve.

RADNO OKRUŽENJE

- Zaposlenici moraju biti sposobni raditi u pozitivnom okruženju koje promiče sigurnost i odražava vrijednosti suradnje i poštovanja prema kolegama, podređenima, rukovoditeljima, klijentima, dobavljačima i trećim stranama s kojima komuniciramo.

UZORNOST RUKOVODITELJA

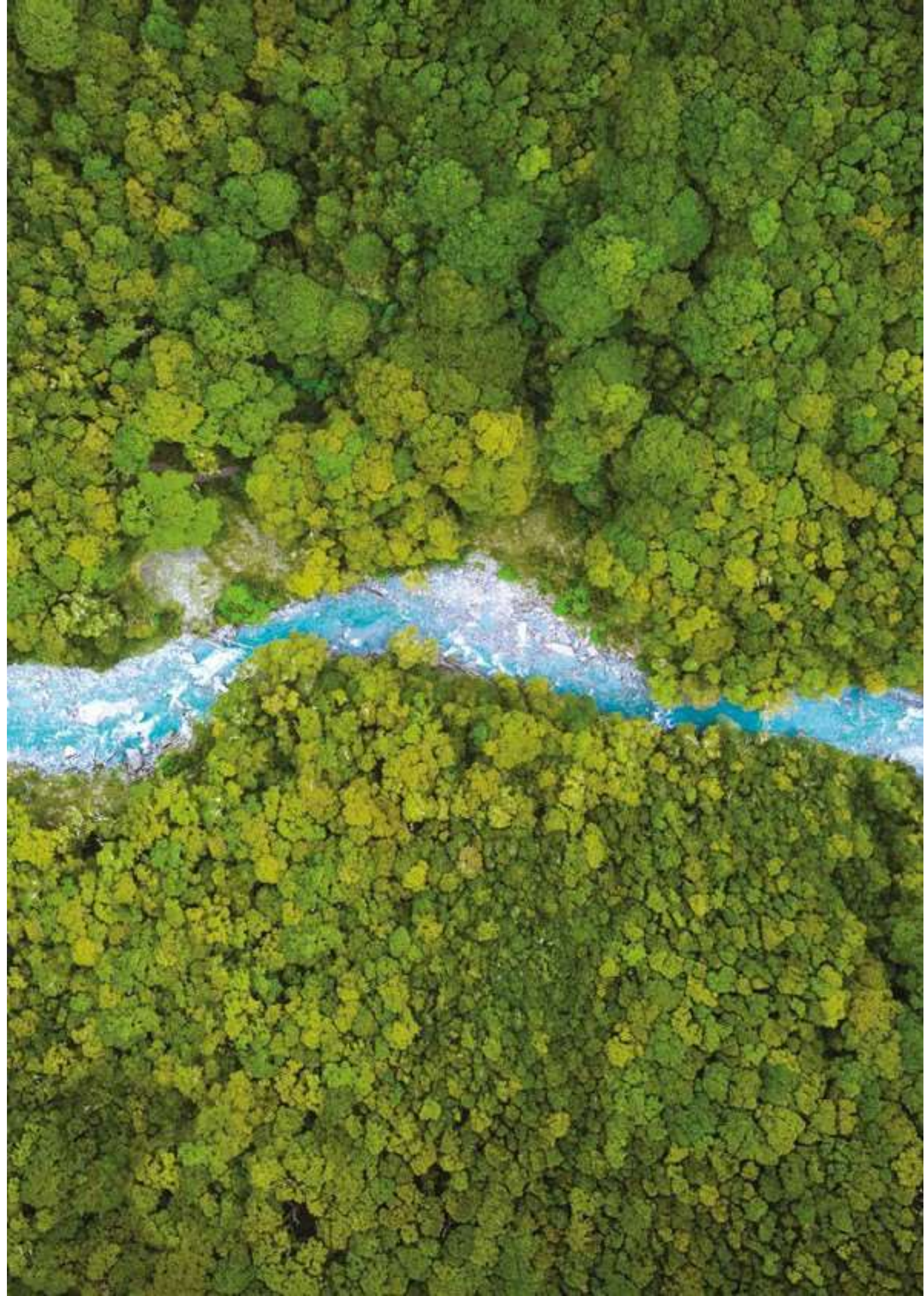
- Rukovoditelji moraju biti uzor načinom na koji izvršavaju svoje dužnosti nadziranja.
- Oni moraju osigurati da se njihovo ponašanje ne doživljava kao uznemirujuće ili zastrašujuće, te da se svi članovi njihovog tima međusobno ophode s poštovanjem i dostojanstvom.
- Vezano uz posao, rukovoditelji moraju posebnu pozornost posvetiti dobrobiti i mentalnom zdravlju zaposlenika za koje su odgovorni.

POŠTIVANJE PRIVATNOSTI

- Zaposlenici moraju poštivati svačiju privatnost i osobne podatke u skladu s važećim propisima u njihovoj zemlji.

NAČELA NEDISKRIMINACIJE, RAZNOLIKOSTI, JEDNAKOSTI I UKLJUČIVOSTI

- Zaposlenici moraju osigurati radno okruženje bez diskriminacije svake vrste, bilo temeljem dobi, spola, seksualne orijentacije, kulture ili nacionalnosti, vjeroispovijesti, zdravstvenog stanja, invalidnosti ili bilo koje druge razlike.
- Ova načela nužno je posebno poštivati prilikom selekcije, zapošljavanja, obuke, ocjenjivanja, revizije plaća i napredovanja, što se mora temeljiti isključivo na zaslugama, vještinama i osobnom učinku.
- Osim navedenih načela nediskriminacije, zaposlenici bi trebali promicati inkluzivno okruženje u kojem se svatko treba osjećati cijenjen zbog onoga što jest, bez obzira na bilo kakve razlike.
- Coface je definirao politiku raznovrsnosti, pravednosti i inkluzivnosti koja precizira ono na što smo se obvezali u ovoj domeni.



DUŽNOSTI SVIH COFACE RUKOVODITELJA

UZ ODGOVORNOSTI KOJE IMAJU KAO ZAPOSLENICI, RUKOVODITELJI IMAJU I DUŽNOST IZGRADITI OKRUŽENJE ZA SPRJEČAVANJE, OTKRIVANJE I REAGIRANJE NA KRŠENJE USKLAĐENOSTI.

ODRŽAVATI KULTURU USKLAĐENOSTI

- Stvoriti kulturu usklađenosti u kojoj zaposlenici shvaćaju svoje odgovornosti i usude se prijaviti dvojbe bez straha od odmazde.
- Poticati etičko postupanje i poštivanje zakona aktivnim podržavanjem napora uloženi u postizanje usklađenosti.
- Prilikom ocjenjivanja i nagrađivanja zaposlenika uzeti u obzir trud uloženi u usklađenost.
- Osigurati da zaposlenici i (gdje je to primjenjivo) treće strane dobiju obuku o Coface politikama i važećim zakonima.

SPRIJEČITI NEUSKLAĐENOST

- Identificirati potencijalne rizike u pogledu usklađenosti poslovanja.
- Upoznati sve zaposlenike s procesima prilagođenim vašim specifičnim područjima rizika i osigurati njihovu učinkovitu provedbu.
- Predvidjeti odgovarajuće resurse za program usklađenosti vaše tvrtke.

PREPOZNATI NEUSKLAĐENOST

- Uvesti stalne kontrolne mjere kako bi se otkrili povećani rizici i/ili kršenja usklađenosti.
- Promovirati učinkoviti sustav pravobranitelja.
- Osigurati provedbu periodičnih pregleda usklađenosti uz podršku službenika za usklađenosti i/ili interne kontrole.

REAGIRATI NA NEUSKLAĐENOST

- Kontaktirati Odjel za usklađenost i odmah poduzeti potrebne mjere kako bi se ispravila uočene slabosti u pogledu usklađenosti.
- Prema potrebi poduzeti primjerene disciplinske mjere.
- Prema potrebi obavijestiti nadzorna tijela u suradnji s Odjelom za usklađenost.

VODSTVO

- Osigurajte uključenost vas i vašeg tima u provedbu politika, ispunjavanje regulatornih zahtjeva i upravljanje regulatornim rizicima.
- Integrirajte regulatorne zahtjeve u operativne procese.

PROCJENA

- Definirajte ključne regulatore i regulatorne zahtjeve koji utječu na vaše poslovanje na globalnoj razini.

RESURSI

- Odredite nadležne osobe za sva područja regulatornog rizika i osigurajte njihovu suradnju sa svim relevantnim tijelima.
- Surađujte s relevantnim timom kako bi učinkovito upravljali regulatornim odnosima i usklađenošću.

PREDVIĐANJE

- Uvedite učinkovito praćenje propisa.
- Uključite relevantnu regulativu u svoje procjene rizika.

ODNOSI

- Razvijajte i održavajte učinkovite odnose s nadležnim tijelima u suradnji s Odjelom za usklađenost.
- Proaktivno surađujte s regulatorima na razvoju propisa koji uspješno i učinkovito postižu ciljeve politika.

KONTROLA

- Osigurajte pomno praćenje i učinkovitu provedbu korektivnih mjera prema preporukama regulatora i interne revizije.

KAZNE ZA PREKRŠAJE

ZAPOSLENICI I RUKOVODITELJI KOJI PREKRŠE COFACE POLITIKE PODLIJEŽU DISCIPLINSKIM MJERAMA KOJE MOGU REZULTIRATI PREKIDOM RADNOG ODNOSA.

PRIJESTUPI KOJI MOGU REZULTIRATI DISCIPLINSKIM MJERAMA UKLJUČUJU:

- Kršenje zakona i propisa.
- Kršenje Coface politike.
- Navođenje drugih na kršenje Coface politike.
- Izostanak pravovremene prijave saznanja ili sumnje na kršenje neke Coface politike ili interne upute.
- Nesuradnja s Coface istragama mogućeg kršenja politika.
- Odmazda protiv drugog zaposlenika zbog prijave nepravilnosti.
- Nepoduzimanje brzih korektivnih radnji kako bi se ispravilo utvrđeno kršenje usklađenosti s Coface politikama, zakonima i propisima.



PRIJAVA NEPRAVILNOSTI

AKO IMATE IZRAVNIH ILI NEIZRAVNIH SAZNAJA O PRETPOSTAVCI ILI SUMNJI NA NEKI INCIDENT POVEZAN S KRŠENJEM ZAKONA ODNOSNO COFACE KODEKSA PONAŠANJA ILI NA NEKU PRIJETNJU OPĆEM INTERESU, VAŠA JE ODGOVORNOST PRIJAVITI NEPRAVILNOST PUTEM KANALA ZA PRIJAVU KOJI SU DEFINIRANI PROCEDUROM PRIJAVE NEPRAVILNOSTI GRUPE.

ZAŠTO PRIJAVITI NEPRAVILNOST?

- Prijavu trebate podnijeti pravovremeno: odgađanje reakcije može dodatno pogoršati situaciju.
- Prijava nepravilnosti štiti Coface, njegove zaposlenike i dionike.
- Sve prijave se zaprimaju, prosljeđuju višoj razini, obrađuju i arhiviraju na nepristran i povjerljiv način. Svakoj situaciji se pristupa bez predrasuda i potpuno objektivno, a vaš identitet je povjerljiv od zaprimanja prijave nepravilnosti do isteka razdoblja čuvanja.
- Odmazda predstavlja kršenje Coface politike: Coface apsolutno zabranjuje odmazdu nad bilo kim zbog prijave nepravilnosti u dobroj vjeri. Odmazda je osnova za disciplinske mjere, uključujući otkaz.

ŠTO SE DOGAĐA KAD SE PRIJAVI NEPRAVILNOST

Pretpostavka ili sumnja na incident kršenja zakona odnosno Coface Kodeksa ponašanja, odnosno na prijetnju općem interesu istražit će se u skladu sa sljedećim postupkom:

- Forum za prijavu nepravilnosti (Whistleblowing Forum) odnosno Pravobranitelj, ovisno o tome kojim kanalom je poslana prijava, imenovat će odgovarajući tim/funkciju za provedbu budućih istraga.
- Posebno imenovani tim/funkcija provodi istragu i utvrđuje činjenice putem razgovora i/ili uvida u dokumentaciju. Zaključci se prezentiraju Forumu za prijavu nepravilnosti ili Pravobranitelju.

- Kad se dokaže da je slučaj osnovan, poduzimaju se sve potrebne korektivne mjere kako bi prestala prijavljena situacija i/ili kako bi se osiguralo da se situacije ne ponovi. Provodi se odgovarajuće praćenje.
- Tijekom postupanja po prijavi zviždač ima pravo na informaciju i prima potvrdu zaprimanja, odgovarajuću povratnu informaciju i obavijest o ishodu.

KAKO PODNIJETI PRIJAVU

- Prijavu možete podnijeti usmeno ili pismeno.
- Prijava može biti i anonimna. Međutim, u cilju adekvatne provedbe istrage ne potičemo anonimne prijave. Također napominjemo da je Coface nadasve predan zaštiti onih koji prijave nepravilnosti u dobroj vjeri. Ako navedene svoj identitet, moći ćemo se vam se javiti s povratnim informacijama.
- Kao što je opisano u Proceduri prijave nepravilnosti Grupe, za prijavu je dostupno nekoliko kanala. Koristite kanal koji vam je najprikladniji.
- Unutar svoje tvrtke možete se obratiti:
 - svom imenovanom Voditelju ljudskih resursa;
 - svom imenovanom Službeniku za usklađenost.
- Drugi mogući kanali:
 - Pravobranitelj Coface na sljedećoj adresi: ombuds@coface.com;
 - Online obrazac dostupan na službenim Coface internet stranicama;
 - Generička adresa e-pošte: whistleblowing@coface.com

3. NAČELA USKLAĐENOSTI

4 PITANJA KOJA SI TREBATE POSTAVITI

1. Jesu li moji postupci **zakoniti**?
2. Kako bi drugi **percipirali** odluku?
3. Jesam li spreman preuzeti **odgovornost** za odluku?
4. Je li odluka u skladu s Coface **Kodeksom ponašanja**?

4 ODGOVORNOSTI

1. **Budite** poštteni, iskreni, transparentni i pravedni.
2. **Poštujte** važeće zakone i propise.
3. **Prijavite** svaki problem ili zabrinutost vezano uz usklađenost.
4. **Djelujte** kako biste spriječili nepravilnost ako je to prikladno.

FINANCIJSKI KRIMINAL

Sprječavanje pranja novca

ZAPAMTITE PRAVILO

SLIJEDITE PROCEDURU “CUSTOMER DUE DILIGENCE” (CDD); PRIJAVITE SUMNJIVE AKTIVNOSTI AKO IH UOČITE.



ŠTO TREBA ZNATI

- Coface je posvećen potpunom poštivanju svih zakona o sprječavanju pranja novca i terorizma u cijelom svijetu. Coface će poslovati samo s uglednim klijentima koji se bave zakonitim poslovnim djelatnostima, sa sredstvima iz zakonitih izvora.
- Osobe uključene u kriminalne aktivnosti, kao što je terorizam, narkotici, mito ili prijevara, mogu pokušati “oprati” prihode iz svoje nezakonite aktivnosti kako bi ih prikriale ili prikazale zakonitima.
- Većina država u kojima Coface posluje sada ima zakone protiv pranja novca koji zabranjuju izvršavanje transakcija koje uključuju prihode iz nezakonitih aktivnosti.
- U vezi s time postoji zabrinutost da se zakonito stečena sredstva mogu koristiti za financiranje terorističkih aktivnosti – što se ponekad zove “obrnuto” pranje novca.
- Svaki Coface entitet mora postupati u skladu s procedurom “Dubinske analize klijenta (“Customer Due Diligence”) i poduzeti razumne korake u cilju sprječavanja i otkrivanja sumnjivih transakcija.
- Propust da se otkriju odnosi i transakcije klijenata koje predstavljaju rizik za Coface može ozbiljno naštetiti integritetu i ugledu tvrtke Coface.
- Imajte na umu da Dubinska analiza klijenta nije ograničena na administrativni proces nego zahtijeva analizu svih prikupljenih informacija.



ŠTO TREBA UČINITI

- Poštivati sve važeće zakone i propise koji zabranjuju pranje novca i podržavanje i financiranje terorizma.
- Razumjeti kako se navedeni zakoni primjenjuju na vaše poslovanje.
- Slijediti procedure svoje tvrtke vezane uz prihvatljive oblike plaćanja. Biti na oprezu kod oblika plaćanja koji su se počeli povezivati s pranjem novca (na primjer višestruki platni nalozi, gotovina, doznake ili čekovi nepoznate treće osobe u korist klijenta).
- Upoznajte se sa znakovima upozorenja koji ukazuju na pranje novca.
- Ako uočite znak upozorenja na sumnjivu aktivnost, prijavite to svom Službeniku za usklađenost i svakako razriješite svoju dvojbu prije nego što nastavite s transakcijom. Vodite brigu da rješenje bude dobro dokumentirano i držite svaku sumnju u strogoj tajnosti.



NA ŠTO TREBA OBRATITI PAŽNJU

- Klijent, agent ili predloženi poslovni partner koji oklijeva pružiti potpune informacije, pruža nedostatne, netočne ili sumnjive informacije, ili pokušava izbjeći vođenje evidencije ili obveze izvještavanja.
- Plaćanja novčanim instrumentima koji se naizgled ne mogu jasno povezati s klijentom ili koji su identificirani kao mehanizmi pranja novca.
- Pokušaji klijenta ili predloženog poslovnog partnera da plati gotovim novcem.
- Narudžbe, kupnje ili plaćanja koja su neobična ili nespojiva s klijentovom komercijalnom djelatnošću ili poslovanjem.
- Neuobičajeno složene strukture poslova, obrasci plaćanja koji ne odražavaju nikakvu stvarnu poslovnu svrhu ili neobično povoljni uvjeti plaćanja.
- Neobični transferi sredstava iz zemalja ili u zemlje koje nisu povezane s transakcijom ili s klijentom.
- Transakcije koje uključuju lokacije identificirane kao rizične, na primjer porezne oaze ili područja poznatog terorističkog djelovanja, krijumčarenja narkotika ili pranja novca.
- Transakcije koje uključuju strane fiktivne ili *offshore* bankovne ili druge financijske posrednike.
- Strukturiranje transakcija tako da se izbjegnu obaveze vođenja evidencije ili izvještavanja (na primjer, višestruke transakcije ispod praga za prijavu).
- Zahtjevi za povrat ili plaćanje potraživanja nekoj nepovezanoj trećoj osobi ili na nepoznati ili nepriznati račun.



U PRAKSI

Novi osiguranik želi platiti svoju policu gotovinom. Možete li to prihvatiti?

Sumnjate u zakonitost poslovanja određenog klijenta. Što biste trebali učiniti?

Ekonomska moć klijenta nije u skladu s politikom izloženosti. Treba li to biti razlog za zabrinutost?

Prilikom isplate štete osiguranik od vas traži da isplatu izvršite na neki drugi bankovni račun. Hoćete li isplatiti štetu na taj račun budući da vam je podatke dao osiguranik?

Klijent je platio premiju u hongkonškim dolarima, ali zahtijeva isplatu štete u američkim dolarima bez opravdanog razloga. Što ćete učiniti?

➤ Ne, ni pod kojim okolnostima ne biste trebali prihvaćati gotovinu. O takvoj ponudi morate odmah obavijestiti Službenika za usklađenost.

➤ Ako otkrijete da je neki klijent ili potencijalni klijent, odnosno da su njegovi dioničari ili direktori povezani s neetičnim postupanjem ili kriminalnim radnjama ili imate informacije o lošoj reputaciji, morate obavijestiti svojeg lokalnog Službenika za usklađenost.

➤ Ovo bi vam trebao biti znak upozorenja, je bi prihod od nezakonitih aktivnosti mogao biti prikriven. Sve neuobičajene ili netipične situacije treba smatrati znakom upozorenja i o njima treba obavijestiti Odjel usklađenosti.

➤ Isplatu štete možemo izvršiti samo na račun otvoren na ime osiguranika ili račun osobe koja je navedena kao primatelj isplate. Isplata štete nekoj trećoj osobi bila bi jednaka pranju novca.

➤ Trebate tu sumnjivu aktivnost prijaviti svom Službeniku za usklađenost.

Međunarodne sankcije

ZAPAMTITE PRAVILO

OSIGURAJTE DA SVE UGOVORNE STRANE, POVEZANE TRANSAKCIJE KAO I UKLJUČENE ZEMLJE NE PODLIJEŽU MEĐUNARODNIM SANKCIJAMA



ŠTO TREBA ZNATI

- U okviru svoje Politike globalnih sankcija, Coface postupa u skladu s rezolucijama Vijeća sigurnosti Ujedinjenih naroda (UN), kao i zakonima i propisima Europske unije, Francuske i Ureda za nadzor strane imovine Ministarstva financija Sjedinjenih Američkih Država (OFAC).
- Coface osim toga poštuje eventualne dodatne lokalne zakone o sankcijama u državama u kojima posluje.
- Coface zabranjuje osiguranje svih transakcija koje uključuju, bilo izravno ili neizravno, fizičke ili pravne osobe (uključujući klijente, dobavljače, distributere, ostale ugovorne strane, agente ili zaposlenike) koje podliježu mjerama zamrzavanja imovine koje su odredile UN, EU, Francuska, OFAC ili drugim relevantnim lokalnim popisima sankcija.
- Coface ne osigurava prodaju dobara koja nisu u skladu s internacionalnim sankcijama.



ŠTO TREBA UČINITI

- Pratite važeće propise i procedure u svim državama gdje poslujete.
- Provjerite povezanu transakciju i uvjerite se da ne uključuje zemlje, osobe, dobra ili aktivnosti koje podliježu međunarodnim sankcijama.
- Provjerite sve strane uključene u transakciju (poslovne partnere, dobavljače, posrednike, treće strane, itd.).
- Slijedite proceduru Dubinske analize klijenta, međunarodne sankcije i procedure o robi dvojne namjene.
- Ne sudjelujte ni u kakvoj restriktivnoj trgovinskoj praksi koja je zabranjena Coface pravilima i politikama odnosno važećim lokalnim zakonima.
- Savjetujte se sa svojim nadređenim ako je kod neke transakcije prisutan sukob između Coface politika i važećih lokalnih zakona (npr. zakona koje su usvojile Kanada, Meksiko i članice Europske unije, a koji blokiraju određena ograničenja SAD-a)



NA ŠTO TREBA OBRATITI PAŽNJU

- Sve činjenice koje ukazuju na to da vaš klijent možda pokušava izbjeći sankcije.
- Izbjegavajuće, nevoljke ili inače nezadovoljavajuće odgovore klijenta na pitanje o krajnjoj svrsi temeljne transakcije, krajnjem korisniku, datumima ili lokacijama isporuke.
- Uključenost strana ili aktivnosti za koje se sumnja da su povezane s razvojem biološkog, kemijskog ili nuklearnog oružja, odnosno balističkih projektila.
- Transakcije koje uključuju fizičku ili pravnu osobu koja podliježe sankcijama ili državu pod embargom.
- Police s nepotpunim informacijama o temeljnoj operaciji (npr. iskazana cijena ne odražava punu vrijednost, opis poslova nije potpun, ili država podrijetla nije ispravno navedena).



U PRAKSI

Društvo A, registrirano na Britanskim Djevičanskim otocima, nudi usluge pomorskog prijevoza u cijelom svijetu. Prilikom periodične KYC provjere otkrivete da je jedno od njihovih plovila pod sankcijama zbog umiješanosti u prodaju ruske nafte što predstavlja kršenje međunarodnih sankcija. Što ćete učiniti?

➤ **Trebate odmah obavijestiti svog Služenika za usklađenost.**

Prijevvara

ZAPAMTITE PRAVILO

UOČAVAJTE NEDOSLJEDNOSTI; SLIJEDITE KONTROLNE PROCEDURE, KYC I RAZDVAJANJE DUŽNOSTI; PRIJAVITE SUMNJIVE SLUČAJEVE.



ŠTO TREBA ZNATI

- Odgovornost za sprječavanje, prepoznavanje i prijavljivanje prijevare je korporativna ali i osobna odgovornost.
- Coface i njegovi zaposlenici dužni su pokazati pozornost i neodložno prijavljivati nepravilnosti. Ako zaposlenici postupaju u dobroj vjeri i neodložno prijave potencijalni sumnjivi incident ili prijevaru, malo je vjerojatno da će doći do pravnog postupka.
- Coface podliježe odredbama Zakona o osiguranju, Monetarnog i financijskog zakona, te lokalnim zakonskim i regulatornim zahtjevima koji su primjenjivi na sve poslovne linije. To uključuje i sustava kontrole i praćenja rizika.
- Nepoštivanje zakonskih zahtjeva može se smatrati kaznenim djelom i imati ozbiljne posljedice.



ŠTO TREBA UČINITI

- Slijediti procedure “Know Your Customer”, “Know Your Intermediary” i “Know Your Supplier”.
- Razumjeti poslovne svrhe za koje se koriste Coface proizvodi i usluge.
- Poštivati razdvajanje dužnosti, osobito kod plaćanja.
- Zaštititi Coface imovinu od krađe ili zlouporabe.
- Prije plaćanja na novi bankovni račun, kontaktirajte klijenta, partnera odnosno dobavljača koristeći poznate i provjere podatke za kontaktiranje (telefonski broj, adresa e-pošte, itd.).
- Uvjerite se da za svako plaćanje imate vjerodostojnu i odobrenu fakturu.
- Prijavite svaku sumnju na prijevaru; kontaktirajte svog rukovoditelja ili korespondenta za prijevaru vaše tvrtke.



NA ŠTO TREBA OBRATITI PAŽNJU

- Osiguranik koji dopunjava ili povećava osiguranje neposredno prije podnošenja odštetnog zahtjeva.
- Vrlo hitan zahtjev, narudžba sklopljena bez pregovora o cijeni.
- Veći broj zahtjeva u kratkom vremenskom roku.
- Brojni uporni telefonski pozivi kupca, spontana dostava informacija od strane kupca.
- Na narudžbi je naveden samo broj mobilnog telefona i besplatna adresa e-pošte pružatelja kao što je Yahoo, Gmail i Hotmail.
- Prodani proizvodi nisu u skladu s aktivnostima osiguranika ili kupca.
- Mjesto izdavanja računa i mjesto isporuke su različiti, bez potvrde adrese isporuke u našoj evidenciji.
- Neobična dokumentacija.
- Fiktivna društva: u scenariju fiktivnog društva, izdaju se police i primaju premije od osiguranika, ali klijent je protupravan i često ne postoji.



U PRAKSI

Novoosnovano društvo zatraži kreditni limit u visini od nekoliko milijuna za vrlo dobro poznatu kompaniju. Iako je vrijednost narudžbe višestruko veća od aktualnog prometa tog potencijalnog klijenta, osoba s kojom kontaktiramo vrlo neodređeno odgovara na pitanja o pojedinostima i nije zabrinuta kad Coface provjere pokažu da je narudžba lažna. Nakon što je isključen veliki kreditni limit, možete li zaključiti policu s tim potencijalnim klijentom?

Društva A i B osnovana su prije 2 godine. Društvo A je od svog osnivanja Coface klijent. Prošli mjesec je Društvo A zatražilo značajno veći iznos osiguranja za Društvo B. Na temelju ranijeg iskustva s plaćanjem i kreditnim limitom, odobreno je značajno pokriće. Tri mjeseca kasnije Društvo A obavještava Coface da Društvo B nije platilo potraživanja i da je otišlo u stečaj. Društvo A podnosi odštetni zahtjev koji uključuje sve dokumente kao što je komercijalna faktura, otpremnica, potvrda o osiguranju, potvrda o inspekcijskom pregledu, teretnica, itd., iz kojih je očito da je roba bila otpremljena u skladu s uvjetima ugovora.

› Iako je teško znati je li potencijalni klijent žrtva ili počinitelj, pokazao je da ne obavlja osnovne provjere ili da njegove izjave nisu vjerodostojne. Coface policu mogla bi se iskoristiti kao “potvrda poslovnog ugleda” u svrhu prijave neke financijske institucije ili za pranje novca.

› Odjel šteta trebao bi provesti dodatne istrage jer postoji mogućnost prijave osiguranja, budući da je Društvo A moglo izvesti lažnu robu iz zemlje u kojoj se strogo ne poštuju otpremne procedure i prodavatelj je lako mogao krivotvoriti dokumentaciju koja pokazuje da je roba otpremljena, a u stvari nije bila, ili je otpremljena lažna roba.

Mito

ZAPAMTITE PRAVILO

NE NUDITE NITI PRIMAJTE DAROVE ILI POGODNOSTI KOJE BI MOGLE NEPRIMJERENO UTJECATI NA NEČIJU ODLUKU; PRATITE SVOJE KLIJENTE, BROKERE, DOBAVLJAČE I SVE DRUGE UGOVORNE STRANE; PRIJAVITE SVAKU SUMNJIVU AKTIVNOST.



ŠTO TREBA ZNATI

- Coface ima nultu stopu tolerancije na podmićivanje. Podmićivanje je nuđenje, obećanje ili davanje (aktivno podmićivanje) nekoj osobi, odnosno traženje, zahtijevanje ili primanje (pasivno podmićivanje) nepripadne koristi od neke osobe kako bi izvršila ili propustila izvršiti neku radnju prilikom obavljanja svoje službene dužnosti.
- Primatelj mita može biti javni službenik ili zaposlenik u privatnom sektoru. To može biti i bliski srodnik određene osobe (na primjer član obitelji) ili neki povezani subjekt, na primjer zaklada ili fiktivno društvo.
- Nepripadna korist može biti gotovi novac ili ekvivalent novca, ali i bilo što vrijedno,

uključujući robu i usluge, darove, putovanja, zabavu, gostoprimstvo, unaprjeđenje ili čast, dodjelu ugovora ili izdavanje službene dozvole ili upravnog rješenja.

- Nepripadna korist može biti izravna (npr. mito, nepripadna provizija, plaćanje za administrativne postupke, raskošni darovi ili pogodnosti, uvećane fakture) ili neizravna (npr. donacije političkim strankama i dobrotvornim organizacijama, sponzorstva, ponude zapošljavanja).
- Zloupotreba utjecaja (trgovanje utjecajem), bila stvarna ili pretpostavljena, neke javne osobe također spada u podmićivanje.



ŠTO TREBA UČINITI

- Zatražite savjet svog Službenika za usklađenost u slučaju dvojbe.
- Nikad nemojte davati novčana plaćanja u bilo kojem obliku (npr. gotovina, ček, bankovna doznaka, poklon bon, vaučer) nekom klijentu, dobavljaču, posredniku ili bilo kojoj trećoj ugovornoj strani, a niti to primati od njih.
- Nikad nemojte davati nikakve darove ili pogodnosti bilo kojem javnom službeniku ili ih primati od njega bez prethodne pisane suglasnosti Službenika za usklađenost.
- Obavijestite i savjetujte se sa svojim Službenikom za usklađenost ako primite dar ili pogodnost:
 - vrijednosti 200 ili više eura (ili lokalnim propisom strože određene vrijednosti) unutar razdoblja od tri mjeseca
 - kumulativne vrijednosti 500 ili više eura (ili lokalnim propisom strože određene vrijednosti) unutar razdoblja od tri mjeseca.
- Dopušten darovi moraju biti dostavljeni isključivo na službenu adresu.

- Prije davanja dara, ugošćivanja klijenta ili nadoknade klijentovih putnih troškova, detaljno proučite i slijedite važeće zakonske odredbe, Coface Proceduru darova i pogodnosti, Antikorupcijski kodeks te pravila samog klijenta.
- Kad su troškovi odobreni, svakako ih točno evidentirajte tako da odražavaju stvarnu narav transakcije.
- Pazite da ne stvorite dojam neprikladne poslovne pristojnosti.
- Nikad ne plaćajte za administrativne postupke. To se odnosi na nepripadna izravna ili neizravna plaćanja nekom javnom službeniku radi obavljanja administrativnih formalnosti koje bi se trebale obaviti zakonskim putem.
- Nikad ne donirajte u političke svrhe u ime tvrtke Coface. Možete se obratiti lobistima samo ako oni otvoreno iskažu da zastupaju Coface.
- Možete davati donacije dobrotvornim organizacijama, ali prethodno morate kontaktirati svog nadležnog službenika i uvjeriti se da svrha podržavanog subjekta nije prikriivanje mita.



NA ŠTO TREBA OBRATITI PAŽNJU

- Davanje ili primanje bilo kakvog dara ili predmeta u vrijednosti od 200 ili više eura (ili lokalnim propisom strože određenoj vrijednosti), moguće u obliku reklamnog artikla.
- Poziv da se besplatno ili po znatno sniženoj cijeni prisustvuje nekom kulturnom, umjetničkom ili sportskom događaju u vrijednosti od 200 ili više eura (ili lokalnim propisom strože određenoj vrijednosti).
- Poziv na besplatno ili znatno sniženo poslovno ili turističko putovanje u vrijednosti od 200 ili više eura (ili lokalnim propisom strože određenoj vrijednosti).
- Svaki zahtjev za hitno ili neuobičajeno plaćanje novčanog iznosa putem fiktivnog društva.

- Svaki zahtjev za hitno i neuobičajeno osiguranje sredstava za podmirenje velikih izdataka u korist trećih strana.
- Svaki iznos provizije koji je neuobičajeno visok ili plaćen na neuobičajeni način (npr. posebni račun ili jurisdikcija).
- Značajno uvećane fakture po ugovoru bez opravdanog razloga.
- Zahtjev klijenta za značajnim smanjenjem premija, provizije ili cijena bez opravdanog razloga.
- Značajno smanjenje cijene plaćene dobavljaču ili posredniku bez opravdanog razloga.
- Neformalni sastanci s privatnim ili javnim društvima radi sporazuma o javnoj nabavi.
- Svaki zahtjev za plaćanje administrativnih formalnosti.



U PRAKSI

Voditelj prodaje zove istog brokera na ručak u relativno skup restoran više puta u mjesec dana i uvijek plati račun. Zauzvrat, taj broker preferira Coface između svih drugih osiguratelja potraživanja i šalje veliki broj upita. Je li to mito?

Neki dobavljač vas pozove na finale važnog sportskog događaja i želi snositi sve putne troškove. Istovremeno traži neobično visoku proviziju u transakciji o kojoj upravo pregovarate.

Kako biste poboljšali svoje prilike za dobivanje odobrenja za djelatnost osiguranja u određenoj zemlji, nadležno tijelo za osiguranje te zemlje izričito vas potiče da koristite usluge određenog lokalnog savjetnika.

› Stvaranje i njegovanje poslovnih odnosa spada u opis posla u segmentu prodaje, ali reprezentacija i izdaci trebaju biti razumni i proporcionalni. Opisani slučaj bi se mogao shvatiti kao podmićivanje ako je iznos potrošen na reprezentaciju jedne osobe nerazmjern iznosu potrošenom na druge brokere

› Ovaj poziv dobavljača ne bi ispunio kriterije razumnosti i prikladnosti za uspostavljanje, održavanje i razvoj dobrih odnosa između poslovnih partnera. Preporuka je odbiti taj poziv i obavijestiti Službenika za usklađenost.

› Moguće je da lokalni savjetnik ima posebne vještine i znanja koja bi mogla poboljšati mogućnost dobivanja odobrenja. No, Coface bi se time mogao izložiti opasnosti da bude upleten u shemu podmićivanja javnih službenika, što je krivično djelo. Morate se savjetovati s Pravnom službom Grupe, osigurati da se obavlja stvarni posao i da se o tome vodi evidencija.

ZAŠTITA KLIJENATA I PODATAKA

Zaštita klijenata

ZAPAMTITE PRAVILO

**NEMOJTE KLIJENTIMA PRODAVATI NEPRIKLADNE PROIZVODE;
UVIJEK POSTUPAJTE PO NALOGU KLIJENTA; NE USKRAĆUJTE
INFORMACIJE NA KOJE KLIJENT PO ZAKONU IMA PRAVO**

ŠTO TREBA ZNATI

- Rizik vođenja poslovanja može se opisati kao “rizik za klijente, osiguravatelje, sektor osiguranja ili tržište osiguranja koji proizlazi iz toga da osiguratelji i/ili posrednici obavljaju svoj posao na način koji ne jamči pošteno postupanje prema klijentima”.
- U čitavom životnom ciklusu proizvoda postoje različiti izazovi u vođenju poslovanja: novi proizvodi, prodaja, štete, servisiranje klijenata...

ŠTO TREBA UČINITI

- Uključiti razmatranja o riziku vođenja poslovanja u razvoj novih proizvoda.
- Osigurati pravilnu primjenu procesa uvođenja novih klijenata u poslovanje i poštivati proceduru upravljanja prigovorima klijenata.
- Pratiti prikladnost proizvoda u svim fazama odnosa s klijentom.
- Educirati zaposlenike o distribuciji osiguranja.
- Integrirati razmatranja o riziku vođenja poslovanja u programe poticanja prodaje.
- Osigurati da Coface i njegovi partneri imaju ovlaštenje za prodaju proizvoda klijentu.
- Pravovremeno objasniti klijentima svaku izmjenu ili prestanak kreditnog limita.
- Proslijediti osiguraniku nove važne informacije o njihovim osiguranim kupcima, na primjer ako se radi o značajnoj promjeni boniteta ili solventnosti nekog od njihovih dužnika.



NA ŠTO TREBA OBRATITI PAŽNJU

- Proizvodi koji ne predstavljaju poštenu vrijednost za novac.
- Prodajni procesi ne odgovaraju potrebama klijenta.
- Mjere nagrađivanja prodaje nisu jasne i nisu dobro ugrađene u sustave nagrađivanja.
- Posrednici i brokeri koji imaju loš program usklađenosti i nisu upoznati s Cofaceovim vrijednostima i strategijom.
- Kompliciran proces naknade štete.
- Visoka razina nezadovoljstva klijenata procesom isplate naknade štete.
- Nastojanja da se smanje ukupni troškovi naknade štete izbjegavanjem ili odgađanjem podmirenja valjanih odštetnih zahtjeva.
- Nedostatno objašnjenje razloga za odbijanje zahtjeva.
- Prepreke za podnošenje prigovora.



U PRAKSI

Imate vrlo kratak rok za uvođenje novog proizvoda. Možete dobiti na vremenu ako preskočite pregled proizvoda od strane odbora za proizvode i Odjela za usklađenost, jer se to može obaviti nakon uvođenja proizvoda. Što ćete učiniti?

- Prije uvođenja proizvoda treba uključiti odbor za proizvode i uzeti u obzir regulatorne zahtjeve.

Privatnost i zaštita podataka

ZAPAMTITE PRAVILO

POŠTUJTE PRAVO NA PRIVATNOST.



ŠTO TREBA ZNATI

- Većina zemalja u kojima Coface posluje ima stroga pravila o prikupljanju i korištenju „osobnih podataka“ potrošača (svi podaci pomoću kojih se izravno ili neizravno može identificirati neka osoba).
- Osim toga, brojne države su regulirale osobne podatke predstavnika tvrtki u transakcijama između poslovnih subjekata. Neke zemlje



ŠTO TREBA UČINITI

- Poručite i poštujujte sljedeća pravila koja se tiču osobnih podataka:
 - Važeće zakone i propise jurisdikcija iz kojih se prikupljaju i u kojima se obrađuju ili koriste osobni podaci;
 - Coface Politike privatnosti i vaše lokalne tvrtke;
 - Eventualne važeće ugovorne obveze.
- Prikupljajte, obrađujte, koristite i pohranjujte osobne podatke samo u legitimne poslovne svrhe.
- Kad jer moguće, primijenite anonimiziranje, enkripciju ili uklanjanje osobnih ili povjerljivih podataka.
- Pristup povjerljivim ili osobnim podacima omogućite samo pojedincima koji ih trebaju u legitimnu poslovnu svrhu.
- Zaštitite povjerljive ili osobne podatke osobito tijekom rada na daljinu.

čak su regulirane privatnost informacija vezanih uz korporacije.

- Coface je posvećen odgovornom postupanju s osobnim i povjerljivim podacima u skladu s važećim zakonima i propisima koji se tiču zaštite privatnosti i sigurnosti podataka.

- Odmah obavijestite svog nadređenog, službenika za povjerljivost podataka („DPO“) ili službenika za usklađenost ako imate saznanja:
 - da su osobni podaci korišteni na način koji predstavlja kršenje ove politike; ili
 - da je ugrožena sigurnost nekog sustava ili uređaja koji sadrži osobne podatke.
- Ne pregledavajte povjerljive informacije u javnom prijevozu.



NA ŠTO TREBA OBRATITI PAŽNJU

- Neadekvatne kontrole pristupa ili sigurnosti, npr. prosljeđivanje osobnih podataka e-poštom ili drugim putem većoj skupini nego što je legitimno potrebno, ili ostavljanje dokumenata s osobnim podacima na mjestu gdje ih drugi mogu vidjeti, osobito kod pisara.
- Dijeljenje osobnih podataka s trećim stranama, na primjer prodavačima ili dobavljačima, koji nemaju odgovarajuće zaštitne mjere ili ograničenja u pogledu upotrebe informacija.
- Prijenosi osobnih podataka između država bez poštivanja važećih zakonskih odredbi.



U PRAKSI

Potpisali ste Ugovor o neotkrivanju podataka (NDA) kako biste dobili financijske podatke. Je li u redu otkriti financijske informacije osiguraniku?

Kod kuće trebate obaviti neki posao koji zahtijeva povjerljive informacije određenog klijenta. Možete li poslati klijentove informacije na vašu privatnu e-adresu kako biste nastavili raditi od kuće?

Angažirate vanjsku IT tvrtku koja će vam pružiti neke bitne usluge za lokalno poslovanje vaše tvrtke. Angažirana tvrtka će za pružanje tih usluga trebati pristup internim bazama podataka koje bi mogle sadržavati informacije o vašim klijentima. Što biste trebali učiniti?

Na sastanku s klijentom stekli ste dojam da nešto nije u redu i mislite da financijski direktor nešto prikriva ili da je umiješan u sumnjive aktivnosti. Prilikom sastavljanja izvještaja pazite da ne spomenete financijskog direktora imenom kako biste izbjegli probleme sa zaštitom podataka. Može li navedena osoba zatražiti uvid u ono što je o njoj napisano u izvještaju?

› Ne, ni pod kojim okolnostima ne bi trebalo otkrivati informacije. Financijske podatke treba također čuvati kao povjerljive podatke.

› Ne, informacije klijenata trebaju uvijek ostati u firmi, a privatne račune e-pošte ne bi trebalo nikad koristiti za slanje povjerljivih informacija.

› Trebali biste što više izbjegavati dijeljenje informacija o klijentima s trećim stranama. Ako stvarno trebaju pristup vašoj bazi podataka, trebate voditi brigu da ugovor s vanjskom tvrtkom sadrži odgovarajuće klauzule o povjerljivosti. Ove klauzule trebaju biti usklađene sa standardima grupe po pitanju zaštite podataka. U svakom slučaju, takav ugovor treba pregledati vaš Odjel pravnih poslova/Odjel za usklađenost.

› Zaštita podataka obuhvaća direktore, zaposlenike i sve osobe koje se mogu identificirati. Ako navedete funkciju osobe bez navođenja njezinog imena, tu osobu je moguće identificirati i ona je obuhvaćena zaštitom podataka.



Informatička sigurnost

ZAPAMTITE PRAVILO

ZAŠTITITE COFACE INFORMACIJE, MREŽE I INFORMATIČKE UREĐAJE OD KIBERNETIČKIH RIZIKA.



ŠTO TREBA ZNATI

- Kao korisnik, vi ste krajnja linija obrane.
- Internet je mreža koja se može koristiti u zlonamjerne svrhe.
- USB uređaji mogu inficirati naš informatički sustav.
- Sumnjiva ponašanja na vašoj radnoj stanici mogu ukazivati na sumnjivu aktivnost.
- Tradicionalne platforme i platforme za trenutačnu razmjenu poruka olakšavaju pretvaranje da ste netko drugi.
- Nijedan Coface zaposlenik neće nikad tražiti vaše vjerodajnice i ne smijete ih nikome otkrivati.
- Za pohranu i razmjenu podataka koristite samo alate koje vam osigura Coface.



ŠTO TREBA UČINITI

- Ne pokušavajte onemogućiti sigurnosne značajke i slijedite upute koje ste primili, bilo u radu na daljinu ili u prostorima Cofacea.
- Prepoznajte krađu identiteta (*phishing*), budite svjesni pokušaja nezakonitog stjecanja Coface informacija ili pokušaja prijave. U slučaju dvojbe ne otvarajte privitak, nemojte kliknuti na poveznicu i odmah obavijestite tim za kibernetičku sigurnost.
- Nikad ne otkrivajte lozinke; slijedite pravila o složenosti i obnavljanju lozinki.
- Nikad ne koristite svoju Coface lozinku na nekoj vanjskoj lokaciji; uvijek odaberite različitu lozinku za svaku lokaciju.
- Radite samo na datotekama na Coface poslužiteljima kako bi bili sigurni da su ispravno spremljeni.
- Budite oprezni na internetu i ne ustrajte u namjeri da posjetite stranice koje je Coface blokirao; izbjegavajte posjećivati te stranice alternativnim putem.
- U slučaju sumnje, kontaktirajte cybersecurity@coface.com



U PRAKSI

Netko koga poznajete šalje vam e-poštu s poveznicom. Primjećujete da je stil pisanja drugačiji od uobičajenog, ali kliknete na poveznicu jer dobro poznajete osobu. Što trebate učiniti?

Vaš nadređeni je vrlo zaposlen i zamoli vas da se prijavite na alat ili aplikaciju s njegovim korisničkim imenom i lozinkom kako bi dohvatili neke izvještaje. Što ćete učiniti?

Primili ste telefonski poziv od neke tvrtke koja vam nudi novi alat koji bi vam stvarno mogao pomoći u svakodnevnim zadacima. Zatim se od vas traže vrlo konkretne informacije o vašem računalu, aplikacijama koje već koristite... Što ćete učiniti?

› Klikom na poveznicu možete pošiljatelju omogućiti uvođenje zlonamjernog softvera u Cofaceovu informatičku mrežu.

› Vjerodajnice se ne smiju dijeliti; one su osobne i neprenosive. Kontaktirajte svog IT predstavnika kako biste pronašli rješenje.

› Društveni inženjering je oblik manipulacije kojim se ljudi navode da otkriju informacije. Nikad nemojte dijeliti informacije putem telefona. Svako dijeljenje informacija zahtijeva prethodno potpisivanje Ugovora o neotkrivanju podataka.

Sigurnost i kontinuitet poslovanja

ZAPAMTITE PRAVILO

POBRINITE SE ZA SIGURNOST ZAPOSLENIKA, OBJEKATA, INFORMACIJA, INFORMATIČKE IMOVINE I POSLOVANJA.



ŠTO TREBA ZNATI

- U svakom Coface poslovnom entitetu uveden je rigorozni sveobuhvatni plan upravljanja sigurnošću i kriznim situacijama radi zaštite sigurnosti zaposlenika, radnih mjesta, informacija i pravnih subjekata.

Coface plan upravljanja sigurnošću i kriznim situacijama sadrži mjere za sprječavanje terorističkih i drugih kriminalnih radnji koje obuhvaćaju zaposlenike, objekte, informacije, informatičku infrastrukturu, kontinuitet poslovanja i upravljanje kriznim situacijama.



ŠTO TREBA UČINITI

- Slijedite pravila definirana planom evakuacije.
- Poštujte pravila ulaska i izlaska koja vrijede za Coface objekte, uključujući nošenje odgovarajućih identifikacijskih oznaka.
- Onemogućite pristup Coface objektima svima osim ovlaštenom osoblju.
- Zaštitite Coface imovinu od krađe ili zlouporabe.
- Prepoznajte i prijavljujte sve pokazatelje nasilja na radnom mjestu.
- Provodite odgovarajuće provjere podobnosti novih zaposlenika i dobavljača, gdje je to zakonom dopušteno.
- Osigurajte da naši ključni dobavljači imaju planove nastavka poslovanja koji jamče održivost njihovih aktivnosti s Coface.
- Poštujte pravila o zaštiti zdravlja i sigurnosti. Stvorite i održavajte sigurno radno okruženje koje jamči zaštitu sigurnosti i zdravlja svih zaposlenika.



NA ŠTO TREBA OBRATITI PAŽNJU

- Osobe u Coface objektima koje ne nose odgovarajuće identifikacijske oznake.
- Nezaštićena informatička imovina, kao što su prijenosna računala, poslužitelji, USB uređaji itd.
- Neadekvatna zaštita opasnih materijala.
- Nezaštićeni dijelovi objekta u koje smiju ući samo ovlaštene osobe.
- Pritužbe zaposlenika, klijenata ili susjeda vezane uz sigurnost.
- Neovlašteni ulaz u neki objekt.
- Poslovanje s klijentom, dobavljačem ili nekom trećom stranom bez adekvatne provjere.



U PRAKSI

Netko vama nepoznat dolazi u ured i kaže da dolazi po pozivu Odjela informatike kako bi provjerio nešto u sobi gdje se nalazi IT poslužitelj. Hoćete li ga pustiti da uđe?

Kolega stoji na ulazu i zamoli vas da ga pustite da uđe u zgradu koristeći vašu pristupnu karticu. Što ćete učiniti?

> Nikad ne dopuštajte nikome da radi na bilo kojem sustavu osim ako ste dobili formalnu obavijest od vašeg Odjela informatike da određena osoba dolazi i da ju smijete pustiti da uđe.

> Uputite kolegu da se obrati timu za sigurnost ili Odjelu ljudskih resursa kako bi dobio zamjensku karticu.



PROFESIONALNA ETIKA

Sukob interesa

ZAPAMTITE PRAVILO

PRIJAVITE AKTIVNOSTI, INTERESE ILI ODNOSI KOJI BI MOGLI BITI U SUKOBU S VAŠIM ODGOVORNOSTIMA U TVRTKI COFACE; NE KORISTITE COFACE RESURSE ZA OSOBNU KORIST.



ŠTO TREBA ZNATI

- Ništa što radite, bilo na poslu ili u slobodno vrijeme, ne bi trebalo biti u sukobu s vašim odgovornostima u tvrtki Coface. Nikakva aktivnost na poslu ili kod kuće ne smije ugroziti ugled tvrtke Coface.
- Zloupotreba Coface resursa ili utjecaja također je zabranjena.
- Razmislite kakav dojam ostavljaju vaši postupci, kako biste izbjegli privid sukoba interesa. Čak i kad nema loše namjere, privid sukoba interesa može imati negativne posljedice.



ŠTO TREBA UČINITI

- Pismeno prijavite svojem nadređenom i Službeniku za usklađenost svoje tvrtke sve svoje vanjske aktivnosti, financijske interese ili odnose koji bi mogli predstavljati
 - sukob interesa ili
 - privid sukoba interesa.
- Koristite razumne prosudbe u svim osobnim i poslovnim odnosima izvan vašeg posla u Coface.
- Izbjegavajte radnje ili odnose koji bi mogli uzrokovati potencijalni sukob ili stvoriti privid sukoba s vašim poslom ili interesima tvrtke Coface.
- Ne koristite Coface resurse, intelektualno vlasništvo, vrijeme ili objekte za osobnu korist — to uključuje uredsku opremu, e-poštu i računalne aplikacije.
- Svaku situaciju u kojoj član obitelji ili bliski srodnik ima ili može imati poslovni odnos s nekim Coface konkurentom, partnerom, klijentom ili dobavljačem prijavite višoj razini.
- Zatražite odobrenje tvrtke Coface prije negoli prihvatite službeničku ili rukovodeću poziciju u nekoj vanjskoj tvrtki dok ste Coface zaposlenik, osobito ako organizacija ima odnos s tvrtkom Coface ili može očekivati financijsku ili drugu podršku od strane tvrtke Coface.



NA ŠTO TREBA OBRATITI PAŽNJU

- Financijski interes u nekom društvu koji bi mogao stvarno ili prividno utjecati na Cofaceov interes ili odlučivanje (na primjer ako se radi o klijentu, dobavljaču ili društvu u vlasništvu).
- Honorarni poslovi koja obavljate koristeći radno vrijeme, opremu ili materijale u Cofaceu.
- Darovi vrijednosti veće od nominalne vrijednosti koje primete od dobavljača, konkurenata ili klijenta, osobito ako donosite odluke (u ime Cofacea) koje se njih tiču.
- Osobni popusti ili druge pogodnosti od strane dobavljača, pružatelja usluga ili klijenata koji su namijenjeni samo vama.
- Odobranje ugovora dobavljačima povezanim s članovima vaše obitelji ili bliskim prijateljima bez prethodne obavijesti i odobrenja Cofacea.
- Zloupotreba Cofaceovih resursa, vašeg položaja ili utjecaja za promicanje ili podržavanje neke vanjske aktivnosti.
- Zapošljavanje, unaprjeđenje ili izravno nadziranje člana obitelji ili bliskog prijatelja.
- Osobni odnosi koji bi mogli predstavljati sukob s vašim odgovornostima u Cofaceu ili ugroziti interese kompanije.



U PRAKSI

Vi ste preuzimatelj rizika za pravne osobe, a vaš vrlo dobar prijatelj upravlja jednom od tvrtki za koje ćete izraditi ponudu.

Trebate li izraditi ponudu?

Radite kao glavni voditelj odnosa s brokerima u tvrtki Coface. Vaš vrlo bliski prijatelj/rođak nedavno je počeo raditi u brokerskog tvrtki koja blisko surađuje s tvrtkom Coface. Taj prijatelj je aktivno uključen u poslove osiguranja potraživanja.

Što vam je činiti?

Započeli ste odnos s bivšim Coface zaposlenikom koji sad radi u konkurentskoj tvrtki i koji je od vas zatražio informacije o klijentima, cijenama i preuzimanju rizika. Što ćete učiniti?

Klijent je zatražio odobrenje vrlo značajnog kreditnog limita za kupca s vrlo lošom evidencijom. Klijent vas poziva na večeru, tijekom koje vam daje ulaznice za koncert vaše omiljene grupe. Što trebate učiniti?

Radite u Odjelu preuzimanja rizika i jednog dana vas vaš ujak zamoli za uslugu. Želio bi kupiti Coface osiguranje, ali njegova tvrtka vjerojatno neće dobiti kreditni limit koji želi, a čak i da dobije, premija će biti visoka. Ujak želi da ga podučite kako ispuniti zahtjev i pripremiti dokumentaciju tako da dobije kreditni limit koji želi uz najnižu moguću premiju. Što ćete učiniti?

Ne. Morate obavijestiti svog Službenika za usklađenost, koji će organizirati da drugi član tima izradi ponudu.

Sukob interesa sam po sebi nije loša stvar, ali potrebno ga je prijaviti. U ovom primjeru trebate prijaviti taj odnos svojem lokalnom Službeniku za usklađenost. On će analizirati koje bi se mjere mogle poduzeti kako bi se izbjegao svaki sukob interesa. Također biste trebali izbjegavati sve situacije /odluke koje bi mogle rezultirati sukobom interesa.

Dijeljenje informacija s konkurencijom može biti kazneno djelo u vašoj zemlji i moglo bi se smatrati tajnim dogovaranjem. Zbog toga nikad ne biste trebali dijeliti informacije s prijateljima / rođacima koji rade za konkurenciju. Štoviše, trebali biste prijaviti ovaj odnos Odjelu za usklađenost.

Trebate ljubazno odbiti takav dar. Primanje tog dara moglo bi utjecati na vašu objektivnost pri donošenju odluka. Štoviše, trebali biste lokalnom Službeniku za usklađenost prijaviti svaki dar koji nije razuman ili je preskup (iznad 200 eura ili lokalnim propisom strože određene vrijednosti).

Ovdje se radi o sukobu interesa i trebali biste delegirati taj predmet drugom članu tima. U međuvremenu nemojte pružati nikakvu pomoć jer bi to bilo neetično, čak i ako nije uključena nikakva nagrada.

Odnosi s dobavljačima

ZAPAMTITE PRAVILO

OSIGURAJTE DA COFACE SURAĐUJE SAMO S DOBAVLJAČIMA KOJI POŠTUJU LOKALNE I DRUGE VAŽEĆE ZAKONSKE ODREDBE I COFACE SMJERNICE O FINANCIJSKOM KRIMINALU, ZAŠTITI KLIJENATA I PODATAKA, KAO I O RADNIM ODNOSIMA, OKOLIŠU, ZAŠTITI ZDRAVLJA I SIGURNOSTI.



ŠTO TREBA ZNATI

- Odnosi tvrtke Coface s dobavljačima temelje se na zakonitim, učinkovitim i poštenim praksama.
- Coface očekuje od dobavljača da poštuju zakone koji se odnose na financijski kriminal, zaštitu klijenata i podataka, kao i na rad, okoliš, zaštitu zdravlja i sigurnost.
- Poštivanje Cofaceo smjernica pomaže nam osigurati da naši odnosi s dobavljačima neće naštetiti ugledu Coface.



ŠTO TREBA UČINITI

- Poštivati primjenjive propise koji uređuju odnose dobavljačima.
- Poslovati samo s dobavljačima koji poštuju primjenjive propise i Coface smjernice vezane uz financijski kriminal, zaštitu klijenata i podataka, rad, okoliš, zaštitu zdravlja i sigurnost.
- Slijediti procedure navedene u Coface politici nabave.
- Pružiti dobavljačima konkurentnu priliku da dobiju ugovor s Coface putem otvorenog, konkurentnog nadmetanja.
- Čuvati Coface povjerljive i zaštićene informacije kao i sve informacije koje pruže dobavljači, uz ugovor o povjerljivosti.
- Čuvati “osobne podatke” dobivene od dobavljača.



NA ŠTO TREBA OBRATITI PAŽNJU

- Odabir dobavljača izvan okvira otvorenog, konkurentnog nadmetanja.
- Potencijalni sukobi interesa pri odabiru dobavljača, kao što je primanje neprikladnih darova ili drugih vrijednosti.
- Usmjeravanje poslova nekom dobavljaču koji je u vlasništvu ili pod upravljanjem rođaka ili bliskog prijatelja bez prethodnog odobrenja Odjela za usklađenost.
- Dobavljač koji očitito ne poštuje standarde vezane uz financijski kriminal, zaštitu klijenata i podataka, kao i rad, okoliš, zaštitu zdravlja i sigurnost.
- Povjeravanje “osobnih podataka” ili povjerljivih informacija dobavljačima ako se prethodno osiguralo da imaju adekvatne tehničke, fizičke i organizacijske mjere za sprječavanje neovlaštenog pristupa ili korištenja.



U PRAKSI

Poznajete dobavljača koji može pružiti vrlo konkurentnu cijenu za proizvod/uslugu. Možete li potpisati ugovor izravno s tom tvrtkom?

Dobavljač vas je zamolio za kadrovske podatke o Coface zaposlenicima koji će koristiti njihove usluge. Hoćete li pružiti te informacije?

Vaš dobavljač nudi vrlo niske cijene, ali nisu vam prihvatljivi uvjeti rada njegovih zaposlenika. Što ćete učiniti?

➤ **Odjel za nabavu Grupe mora se uključiti kad je vrijednost proizvoda / usluge viša od iznosa dopuštenog u vašoj zemlji. Treba provesti konkurentni natječaj, osim za male iznose.**

➤ **Osobni podaci su zaštićeni. Trebate se konzultirati s Odjelom za usklađenost prije prosljeđivanja bilo kojih informacija.**

➤ **Dobavljači koji ne poštuju zakone o radu mogli bi nepovoljno utjecati na ugled i pravnu odgovornost tvrtke Coface. Trebate prijaviti svoje dvojbe nadređenima.**

TRŽIŠTA

Zlouporaba povlaštenih informacija

ZAPAMTITE PRAVILO

ČUVAJTE POVJERLJIVOST COFACE INFORMACIJA; NEMOJTE KUPOVATI / PRODAVATI COFACE UDJELE NITI BILO KOJEG DRUGOG DRUŠTVA, BILO IZRAVNO ILI NEIZRAVNO, AKO SU VAM POZNATE POVLAŠTENE INFORMACIJE.



ŠTO TREBA ZNATI

- Povlaštene informacije su nejavne informacije precizne naravi za koje bi se razumno očekivalo da će, ako se objave, utjecati na cijenu nekog vrijednosnog papira ili na vašu odluku o kupnji, prodaji ili držanju nekog vrijednosnog papira.
- Korištenje nejavnih informacija precizne naravi u vašu financijsku ili drugu osobnu korist ili prenošenje tih informacija drugima može predstavljati povredu Coface politike i kršenje zakona.
- Povlaštene informacije mogu biti informacije o tvrtki Coface ili drugim kompanijama koje možete doznati tijekom svog rada. Povlaštena informacija može biti i razgovor koji ste čuli ili bilješka ostavljena na radnom stolu ili kod uređaja za kopiranje.
- Nezakonito korištenje povlaštenih informacija uključuje kupnju ili prodaju Coface vrijednosnih papira ili neke druge tvrtke o kojoj posjedujete nejavne informacije, ali i davanje takvih "povlaštenih informacija precizne naravi" bilo kome drugome tko bi mogao vršiti financijsko trgovanje na temelju informacije koje ste podijelili.



ŠTO TREBA UČINITI

- Ne kupujte niti prodajte vrijednosne papire bilo koje tvrtke, uključujući tvrtke Coface, bilo izravno ili putem članova obitelji ili drugih osoba ili subjekata, dok imate povlaštene informacije o tvrtki (poznato kao „insider trading“), a osobito ne 30 dana prije objave godišnjih, polugodišnjih i kvartalnih financijskih izvještaja.
- Ne preporučajte niti sugerirajte trećim osobama da kupuju ili prodaju na temelju povjerljivih informacija.
- Čuvajte povjerljivost Coface informacija i ne prosljeđujte informacije nikome izvan kompanije osim ako je to nužno za njezine poslovne aktivnosti.
- Proučite i slijedite uvjete za kupnju i prodaju vrijednosnih papira (na primjer, razdoblja netrgovanja i, prethodno odobrenje privatnih transakcija,...)
- ako zbog naravi vaših poslovnih aktivnosti ili vašeg položaja u tvrtkama podliježete tim pravilima.
- U roku od 3 radna dana obavijestite regulatora financijskih tržišta (AMF) i Coface o svojim transakcijama koje uključuju Coface dionice (kupnja, prodaja, itd.) ako ukupni iznos transakcija dosegne prag od 20.000 eura u jednoj kalendarskoj godini. To se odnosi na osobe s upravljačkim odgovornostima i s njima blisko povezane osobe. Za stjecanje dionica drugih francuskih kompanija vrijedi isti prag, a za strane tvrtke treba slijediti lokalne propise.
- U slučaju nedoumice, posavjetujte se sa svojim nadređenim ili Odjelom usklađenosti odnosno, ako ste direktor tvrtke, s predsjednikom uprave prije trgovanja vrijednosnim papirima ili otkrivanja informacija o kompaniji.



NA ŠTO TREBA OBRATITI PAŽNJU

- Nejavne informacije precizne naravi za koje bi se razumno očekivalo da će, ako se objave, utjecati na cijenu vrijednosnog papira ili na vašu odluku o kupnji, prodaji ili držanju vrijednosnog papira (npr. najava dobiti).
- Kupnja ili prodaja vrijednosnog papira jer ste na poslu čuli ili doznali informaciju za koju mislite da će rezultirati porastom ili padom cijene nakon objave.
- Obavljanje aktivnosti trgovanja otprilike u vrijeme važne objave tvrtke.
- Razgovor o Coface poslovanju s obitelji i prijateljima.
- Pričanje o onome na čemu radite ili kamo idete na poslovni put ili tko vas je posjetio u uredu.



U PRAKSI

Na sastanku s klijentom saznajete da će se neko društvo spojiti s drugim društvom, što će vjerojatno podići vrijednost dionica na tržištu. Možete li kupiti neke od tih dionica?

Jednog dana u uredu čujete kako netko kaže da Društvo X, jedan od naših najvećih klijenata, ima nekoliko kupaca koji ne plaćaju obveze, a neki od tih kupaca nisu osigurani. To će uzrokovati određene financijske probleme i ta vijest će vjerojatno biti objavljena na skupštini dioničara idući tjedan

Ne, ni pod kojim okolnostima ne biste trebali koristiti povlaštene informacije za stjecanje koristi na financijskom tržištu. U ovom primjeru dobili biste informacije koje nisu javno dostupne i zbog toga biste imali nepoštenu prednost pred ostalim dionicima na tržištu. U mnogim jurisdikcijama je korištenje povlaštenih informacija strogo kažnjivo i smatra se kaznenim djelom.

Ne možete koristiti tu informaciju za trgovanje dionicama Društva X budući da se radi o važnim nejavnim informacijama.

Tržišna pravila

ZAPAMTITE PRAVILO

S KONKURENTIMA NIKAD NE DOGOVARAJTE NAMJEŠTANJE CIJENA ILI PODJELU KLIJENATA, PROJEKATA ILI TERITORIJA



ŠTO TREBA ZNATI

- Zakoni o tržišnom natjecanju i sprječavanju monopola:
 - zabranjuju sporazume ili dogovore između konkurenata koji potkopavaju zdravu konkurenciju;
 - reguliraju ponašanje dominantnih kompanija; i
 - zahtijevaju prethodnu reviziju i u nekim slučajevima dozvolu za spajanja, preuzimanja i određene druge transakcije, kako bi se spriječile transakcije koje bi znatno smanjile tržišno natjecanje.
- Navedeni zakoni su složeni, globalnog doseg, i mogu djelovati različito u svakoj pojedinoj situaciji. Vaša tvrtka ima posebne smjernice o postupanju s kontaktima konkurenata, prikupljanju i postupanju s podacima o konkurentima, i sudjelovanju u trgovinskim i profesionalnim udrugama i organizacijama za određivanje standarda i certificiranje proizvoda. Osim toga, često je bitno uključiti pravnog savjetnika u ranoj fazi procesa razvoja novih komercijalnih inicijativa s obzirom na nesigurnosti koje nastaju u primjeni tih zakona.



ŠTO TREBA UČINITI

- Pridržavati se svih važećih zakona i propisa o tržišnom natjecanju, kao i svih uredbi o tržišnim natjecanju, rješenja i dogovora s bilo kojim regulatorom tržišnog natjecanja o tome kako će se poslovati.
- Slijediti i razumjeti Coface politike i procedure i one specifične za sektor djelatnosti, te se u slučaju pitanja ili problema, obratiti pravnom savjetniku tvrtke.
- Nemojte predlagati niti sklapati nikakve sporazume ili dogovore — bilo izričite ili prešutne, formalne ili neformalne, usmene ili pismene — s bilo kojim konkurentom vezano uz bilo koji aspekt tržišnog natjecanja između tvrtke Coface i konkurenta.
- Ne raspravljajte s konkurentom ili njegovim predstavnikom o cijenama, ponudama, prodajnim područjima, podjeli klijenata ili poslovnih linija, uvjetima prodaje, proizvodnji, kapacitetu ili volumenu prodaje, troškovima, profitu ili profitnoj marži, tržišnom udjelu ponudi proizvoda ili usluga, klasifikaciji klijenata ili dobavljača, metodama distribucije.
- Ne predlažite niti sklapajte sporazume ni s kim (uključujući konkurente, agente, brokere ili klijente) o tome hoćete li dati ponudu ili o uvjetima ponude ako imate saznanja da se ponuda podnosi u bilo koju drugu svrhu osim dobivanja posla.
- Izbjegavajte kontakte bilo koje vrste s konkurentima koji bi mogli stvoriti dojam neprikladnih sporazuma ili dogovora.
- Ne predlažite niti sklapajte sporazume ili dogovore s klijentima u svrhu ograničavanja cijene ili drugih uvjeta pod kojima klijent može preprodati ili iznajmiti neki proizvod ili uslugu trećoj strani.
- Ne predlažite niti sklapajte sporazume ili dogovore s dobavljačima u svrhu ograničavanja cijene ili drugih uvjeta pod kojima Coface može preprodati ili iznajmiti bilo koji proizvod ili uslugu.
- Posavjetujte se s pravnim savjetnikom tvrtke kako bi vam pomogao smanjiti rizike neusklađenosti pri procjeni nekog predloženog spajanja, preuzimanja, zajedničkog pothvata ili bilo kojeg drugog poslovnog dogovora koji bi mogao rezultirati problemima u vezi sa zakonom o tržišnom natjecanju (primjeri dogovora koje treba raspraviti s pravnim savjetnikom navedeni su u dijelu "Na što treba obratiti pažnju").



NA ŠTO TREBA OBRATITI PAŽNJU

- Dogovori o distribuciji s konkurentima.
- Ekskluzivni dogovori o kupnji ili prodaji proizvoda ili usluga.
- Selektivni popusti na cijene odobreni samo određenim klijentima.
- Objedinjavanje usluga.
- Sporazumi koji ograničavaju klijentov izbor pri korištenju neke Coface usluge.
- Dogovori da zaposlenik Coface postane član uprave drugog subjekta.



U PRAKSI

Radite u Coface komercijalnom timu i primite poziv od izvršnog direktora konkurentske tvrtke. On vam kaže kako bi bilo zgodno za obje strane da se prestanu „boriti“ za klijente i da se dogovore o njihovoj podjeli. Što ćete učiniti?

Prisustvujete sastanku vašeg lokalnog udruženja osiguratelja. Tijekom rasprave, neki predstavnici drugih tvrtki počnu otkrivati svoje projekcije prodaje, politike cijena i druge bitne informacije o svom poslovanju, i zatraže da vi učinite isto. Kako trebate postupiti?

Na nekoj konferenciji jedan od vaših konkurenata zapita može li s vama razgovarati o diskontiranju nekog popularnog proizvoda ili usluge. Što ćete učiniti?

➤ Tajno dogovaranje je zabranjeno u gotovo svakoj jurisdikciji jer ozbiljno utječe na tržišno natjecanje i gospodarstvo zemlje. Ako primite prijedlog za tajno dogovaranje, trebali biste ga odmah odbiti i prijaviti ga svojem lokalnom Službeniku za usklađenost.

➤ Razmjena osjetljivih informacija mogla bi dovesti do tajnog dogovaranja i zato je strogo zabranjena. U ovom primjeru trebali biste izričito odbiti zahtjev za otkrivanje informacija i zatražiti da se vaše neslaganje zabilježi u zapisniku.

➤ Jasno dajte do znanja da se protivite takvoj raspravi. Odmah se udaljite iz razgovora i prijavite incident svom nadređenom i Službeniku za usklađenost. Trebali biste izbjegavati svaku raspravu s bilo kojim klijentom o cijenama ili temama povezanim s cijenama, uključujući diskonte.



Coface Adriatic d.o.o.
Coface Hrvatska d.o.o. za zastupanje u osiguranju
Avenija Dubrovnik 46
10 000 ZAGREB HRVATSKA
www.coface.hr