



# CODE DE CONDUITE

DÉCEMBRE 2023

RAISON SOCIALE

**coface**  
FOR TRADE

# SOMMAIRE

## MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL 3

### 1. NOS VALEURS 4

### 2. NOS RESPONSABILITÉS 6

- DEVOIRS DES EMPLOYÉS COFACE
- DEVOIRS DE CHAQUE MANAGER COFACE
- SANCTIONS POUR LES MANQUEMENTS
- DEVOIRS DES EMPLOYÉS COFACE

### 3. LES PRINCIPES DE CONFORMITÉ 14

**CRIMINALITÉ FINANCIÈRE**

- Lutte contre le blanchiment de capitaux
- Sanctions internationales
- Fraude
- Corruption

**PROTECTION DES CLIENTS ET DES DONNÉES**

- Déontologie commerciale
- Protection des données
- Sécurité informatique
- Sécurité et plan de continuité

**ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE**

- Conflits d'intérêts
- Relations avec les fournisseurs

**MARCHÉS**

- Délit d'initié
- Règles de marché

# MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Coface exerce avec succès ses activités depuis 75 ans et est désormais présent dans plus de 100 pays. Le monde évolue à un rythme rapide et nous devons nous conformer, dans nos multiples marchés, à des réglementations plus exigeantes et aux attentes croissantes de nos clients, employés, actionnaires et du grand public.

Nous pouvons réussir ensemble grâce à notre engagement et au respect de nos valeurs : l'orientation clients, l'expertise, la collaboration, le courage, la responsabilité et l'intégrité.

Quelles que soient nos activités ou nos fonctions, ce ne sont pas seulement nos actions, mais aussi notre comportement, qui nous permettent d'être exemplaires. Pourtant, ceci n'est pas toujours évident dans nos activités internationales, qui sont complexes et fortement réglementées.

Ce Code de conduite donne un ensemble de principes simples, mais essentiels, pour guider chacun de nous dans nos responsabilités quotidiennes. Il fournit des conseils pour identifier les situations de possible non-conformité et des recommandations pour y faire face.

Il est essentiel que chaque employé connaisse, comprenne et applique les règles et les principes de ce Code. Les *managers* doivent s'assurer qu'ils sont respectés et donner l'exemple pour protéger Coface, ses employés et ses clients dans tous nos marchés.

Je vous remercie de votre engagement et de votre vigilance afin de préserver notre intégrité qui est essentielle à la croissance durable de notre Groupe.



XAVIER DURAND

A handwritten signature in dark ink that reads "Xavier".

# 1. NOS VALEURS

## NOS VALEURS

**COFACE S'ENGAGE À TRAVAILLER DE MANIÈRE ÉTHIQUE ET RESPONSABLE DANS TOUTES SES ACTIVITÉS À TRAVERS LE MONDE. NOS VALEURS DEFINISSENT LE CADRE QUI GUIDE LE FONCTIONNEMENT DE NOTRE ENTREPRISE ET LES COMPORTEMENTS DE TOUS.**

### ORIENTATION CLIENTS

Nous sommes une entreprise orientée sur le client.  
Nos clients et nos partenaires sont notre priorité absolue. Nous mettons leur satisfaction au centre de notre stratégie d'entreprise.  
Nous proposons des produits et des services adaptés à leurs besoins car nous sommes attentifs au marché, nous comprenons les tendances macroéconomiques, l'évolution des concurrents et parce que nous savons écouter attentivement, être agiles.  
De cette façon, nous construisons et entretenons des relations solides et durables avec nos clients, nos courtiers et nos partenaires.

### COLLABORATION

Nous travaillons dans l'esprit de *One Coface*, en assurant une coopération transversale, entre les directions et les pays, en informant et en aidant nos collègues à servir nos clients et partenaires dans le monde entier.  
Nous sommes transparents et intègres dans nos relations d'affaires. Nous apprécions la contribution de chacun et prenons le temps de célébrer nos succès. Nous favorisons le partage et le soutien au travers de notre réseau d'entités et de nos partenaires externes afin de mieux tirer parti de notre vaste expérience et d'obtenir des performances remarquables.

### EXPERTISE

Nous recherchons continuellement l'excellence dans tous nos domaines d'expertises : information et arbitrage de qualité, connaissance approfondie de nos marchés et secteurs, recherche économique de premier ordre, etc. Pour ce faire, nous nous sommes engagés à renforcer notre *leadership* et notre gestion des ressources humaines.  
C'est ainsi que nous nous assurons d'anticiper les évolutions des risques et de proposer des solutions optimales pour faciliter et développer les activités de nos clients.

### COURAGE & RESPONSABILITÉ

Nous assumons l'entière responsabilité de nos décisions, de nos actions et de leurs conséquences. Nous communiquons de manière proactive et nous expliquons l'essentiel de nos décisions d'arbitrage et commerciales aux clients et aux partenaires dans la limite de nos obligations de confidentialité.  
Nous cherchons le juste équilibre entre la croissance et le risque. Nos pouvoirs de délégations et les processus de *reporting* sont transparents, de même que nos ambitions et nos processus budgétaires. Nous cherchons de nouvelles idées et innovons dans notre entreprise pour mieux servir nos clients.



### INTÉGRITÉ

L'intégrité est la pierre angulaire sur laquelle nos valeurs d'entreprise sont construites.

Au sein de Coface, nous respectons les standards les plus élevés en matière d'éthique et de bonnes pratiques professionnelles

Nous sommes honnêtes, sincères et transparents dans toutes nos transactions et nous respectons les règles internes du Groupe et les réglementations qui régissent nos activités.



# 2. NOS RESPONSABILITÉS

## DEVOIRS DES EMPLOYÉS COFACE

**TOUS LES EMPLOYÉS COFACE DOIVENT CONTRIBUER À LA CULTURE DE CONFORMITÉ EN COMPRENANT LES POLITIQUES DU GROUPE, EN S'ENGAGEANT EN FAVEUR DE L'INTÉGRITÉ ET EN AGISSANT POUR FAIRE RESPECTER LES RÈGLES ET ÉVITER TOUT MANQUEMENT.**

### COMPRENDRE ET RESPECTER LES RÈGLES GROUPE

- Comprendre les exigences du Groupe résumées dans le présent Code.
- Apprendre les règles Groupe relatives à votre métier.
- Consulter régulièrement *We Connect Group* pour être à jour de l'ensemble des politiques et de leurs évolutions.
- Se conformer également aux procédures locales.
- Partager vos interrogations sur les politiques avec votre manager ou la direction de la Conformité.

### SIGNALER VOS INQUIÉTUDES ET LES PROBLÈMES DE CONFORMITÉ

- Remonter rapidement tout dysfonctionnement sur des potentiels manquements à une politique Coface.
- Connaître les différents canaux permettant de signaler des alertes : votre manager, votre responsable des Ressources Humaines, votre Responsable Conformité, ainsi que les canaux propres aux alertes éthiques incluant le médiateur («Ombudsperson») et les canaux accessibles au public via le site Coface (formulaire ou adresse électronique générique).
- Coopérer aux enquêtes liées aux problématiques d'intégrité.

### PRÉVENIR LES PROBLÈMES DE NON-CONFORMITÉ

- Connaître et respecter les politiques de Coface qui affectent vos responsabilités professionnelles.
- Prenez connaissance des exigences réglementaires spécifiques du pays dans lequel vous travaillez et qui affectent votre activité.
- Signaler rapidement tout potentiel problème de conformité.
- Toujours collaborer avec les régulateurs de manière professionnelle, courtoise et respectueuse.
- S'assurer de la coordination avec les fonctions de support lorsque vous collaborez avec les régulateurs ou répondez à leurs demandes.

### ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- Les employés doivent pouvoir travailler dans un environnement positif favorisant la sécurité et reflétant les valeurs de respect et de collaboration à l'égard des collègues (subordonnés et responsables), clients, fournisseurs et tiers avec lesquels nous interagissons.

### EXEMPLARITÉ DES MANAGERS

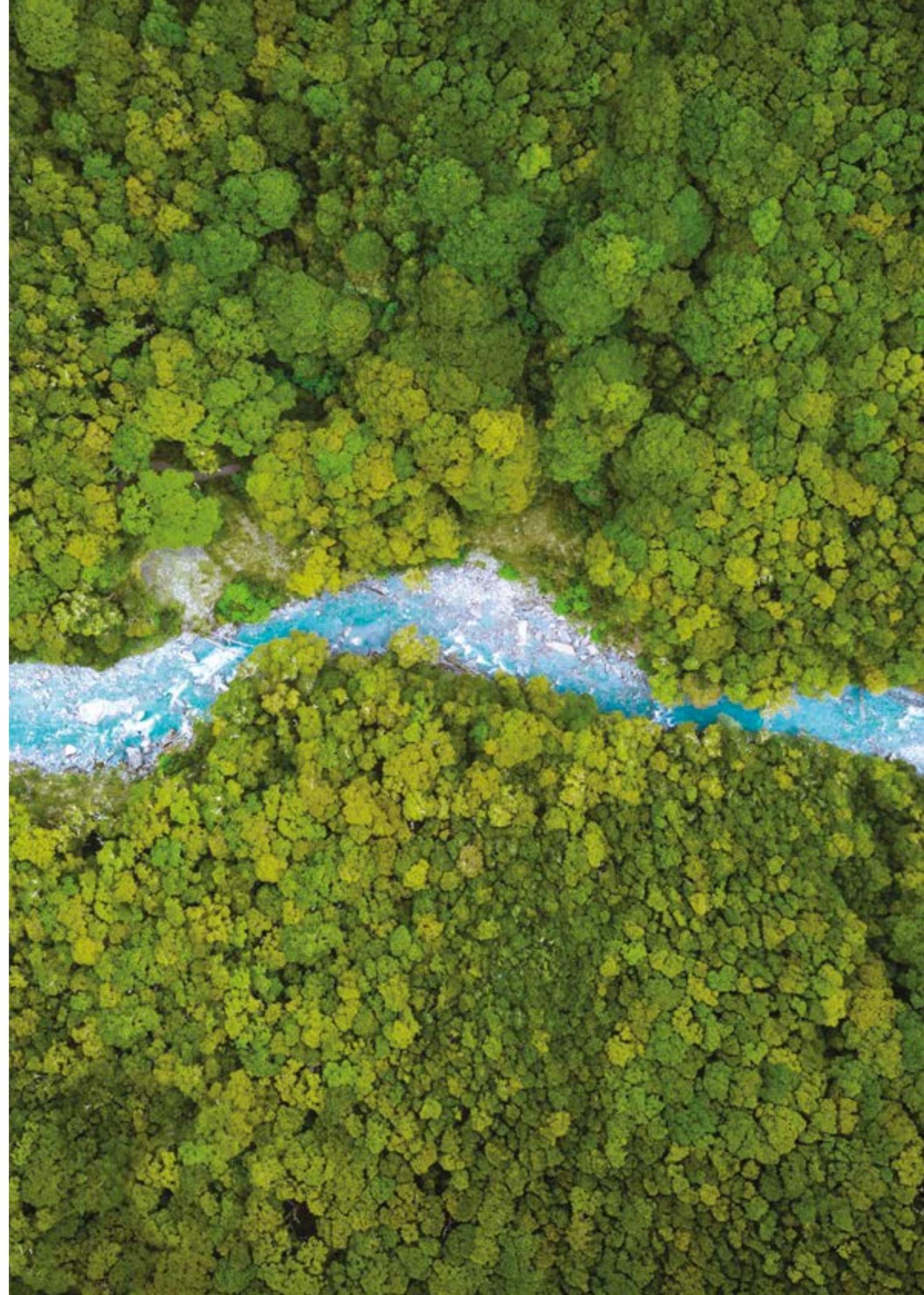
- Les managers doivent être exemplaires dans la façon dont ils exercent leurs responsabilités de supervision.
- Ils doivent s'assurer que leur comportement n'est pas perçu comme du harcèlement ou de l'intimidation et que chaque personne de leur équipe soit traitée avec respect et dignité par les autres membres de l'équipe.
- En ce qui concerne le travail, les managers doivent porter une attention particulière au bien-être et à la santé mentale des employés dont ils sont responsables.

### RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

- Les employés doivent respecter la vie privée et les données personnelles de chacun, conformément aux réglementations applicables dans leur pays.

### PRINCIPES DE NON-DISCRIMINATION, DE DIVERSITÉ, D'ÉQUITÉ ET D'INCLUSION

- Les employés doivent assurer un environnement de travail exempt de toute forme de discrimination, qu'elle soit fondée sur l'âge, le genre, l'orientation sexuelle, la culture ou la nationalité, la religion, la santé, le handicap ou toute autre différence.
- Ces principes doivent être particulièrement respectés lors du recrutement, de l'embauche, de la formation, de l'évaluation, des revues salariales et de la promotion, qui doivent être exclusivement basés sur le mérite, les compétences et la performance individuelle.
- Au-delà des principes de non-discrimination ci-dessus, les employés doivent être des promoteurs d'un environnement inclusif, où chacun doit se sentir valorisé pour ce qu'il est, indépendamment de toute différence.
- Coface a défini une politique de diversité et d'inclusion qui précise nos engagements dans ce domaine.



# DEVOIRS DES MANAGERS COFACE

EN PLUS DE LEURS RESPONSABILITÉS EN TANT QU'EMPLOYÉS, LES MANAGERS ONT ÉGALEMENT LE DEVOIR DE CRÉER UN ENVIRONNEMENT POUR PRÉVENIR, DÉTECTER ET RÉPONDRE AUX PROBLÈMES DE CONFORMITÉ.

## PROMOUVOIR LA CONFORMITÉ

- Créer une culture de la conformité dans laquelle les employés comprennent leurs responsabilités et se sentent à l'aise pour remonter leurs préoccupations, sans crainte de représailles.
- Encourager les comportements éthiques et le respect des lois en soutenant activement les efforts de conformité.
- Inclure le respect de la conformité dans l'évaluation et la reconnaissance des employés.
- Veiller à ce que les employés et, le cas échéant les tiers, reçoivent une formation appropriée sur les politiques de Coface et la réglementation applicable.

## PRÉVENIR LES RISQUES DE NON-CONFORMITÉ

- Identifier les risques de non-conformité.
- S'assurer que les processus sont adaptés pour répondre à votre domaine spécifique, communiqués à tous les employés et appliqués correctement.
- Allouer les ressources nécessaires au programme de conformité

## DÉTECTER LES RISQUES DE NON-CONFORMITÉ

- Mettre en place des mesures de contrôle pour détecter les risques et/ou les violations de conformité.
- Promouvoir un système efficace de médiation.
- S'assurer que les contrôles réguliers de la conformité sont réalisés.

## RÉPONDRE AUX RISQUES DE NON-CONFORMITÉ

- Consulter la Direction de la Conformité et prendre rapidement les mesures appropriées pour corriger les faiblesses identifiées.
- Si nécessaire, prendre les mesures disciplinaires appropriées.
- Si nécessaire, notifier les autorités de tutelle, après consultation de la Direction de la Conformité.



## PILOTER

- S'assurer que vous et votre équipe êtes engagés à appliquer les politiques internes, à respecter les exigences réglementaires et à gérer les risques associés.
- Intégrer les exigences réglementaires dans les processus opérationnels.

## ÉVALUER

- Identifier les régulateurs clés et les exigences réglementaires qui affectent vos opérations commerciales à l'échelle mondiale.

## AFFECTER DES RESSOURCES

- Désigner des responsables pour tous les risques réglementaires et s'assurer qu'ils se coordonnent avec les autorités compétentes.
- Se rapprocher de l'équipe compétente dans l'organisation pour traiter des sujets réglementaires et de conformité.

## PRÉVENIR

- Mettre en oeuvre une veille réglementaire.
- Inclure les réglementations pertinentes dans vos évaluations des risques.

## COMMUNIQUER

- Développer et entretenir de bonnes relations avec les régulateurs, en coordination avec le département Conformité.
- Travailler de manière proactive avec les régulateurs sur l'élaboration de politiques applicables et efficaces.

## CONTRÔLER

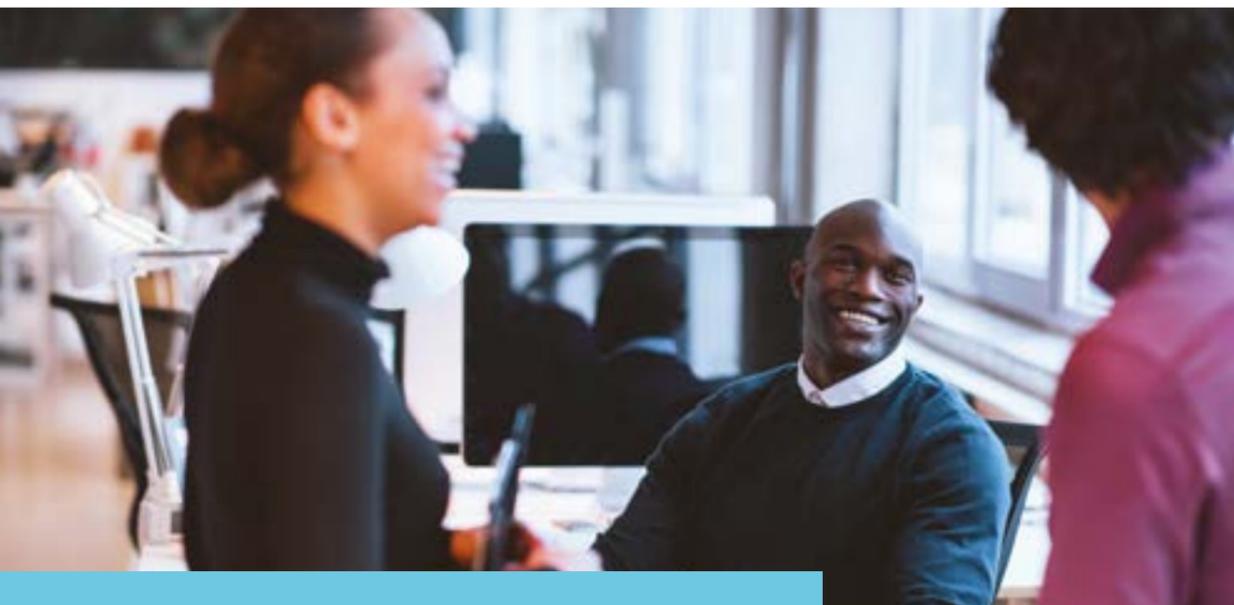
- Veiller à ce que les mesures correctives des recommandations émises par les régulateurs et les auditeurs internes fassent l'objet d'un suivi rigoureux et soient effectivement mises en oeuvre.

# SANCTIONS EN CAS DE MANQUEMENTS

LES SALARIÉS (EMPLOYÉS, MANAGERS ET DIRECTEURS) QUI NE RESPECTERAIENT PAS LES POLITIQUES DE COFACE PEUVENT FAIRE L'OBJET DE MESURES DISCIPLINAIRES POUVANT ALLER JUSQU'AU LICENCIEMENT.

## LES MANQUEMENTS POUVANT ENTRAÎNER DES MESURES DISCIPLINAIRES INCLUENT:

- Violier la loi et la réglementation.
- Violation d'une politique de Coface.
- Demande à un tiers d'enfreindre une politique de Coface.
- Ne pas signaler rapidement le non respect, suspecté ou avéré, d'une politique de Coface ou d'une instruction interne.
- Refus de collaborer dans le cadre d'une investigation en interne ou par les autorités.
- Représailles à l'encontre d'un employé ayant soulevé une alerte éthique.
- Refus de prendre des mesures adaptées pour corriger les manquements aux politiques de Coface et de la réglementation.



# LANCER UNE ALERTE ÉTHIQUE

SI VOUS AVEZ CONNAISSANCE, DIRECTEMENT OU NON, D'UN INCIDENT PRÉSUMÉ OU SUSPECTÉ CONCERNANT UNE VIOLATION DE LA LOI, DU CODE DE CONDUITE DE COFACE OU UNE MENACE POUR L'INTÉRÊT GÉNÉRAL, VOUS AVEZ LA RESPONSABILITÉ DE LANCER UNE ALERTE ÉTHIQUE PAR LE BIAIS DES CANAUX D'ALERTE TELS QUE DÉFINIS DANS LA PROCÉDURE D'ALERTE ÉTHIQUE DU GROUPE.

## POURQUOI LANCER UNE ALERTE ?

- Il est important de lancer une alerte rapidement : plus la situation est traitée tardivement, plus elle risque de s'aggraver.
- L'alerte protège Coface, ses employés et ses parties prenantes.
- Toutes les alertes sont reçues, remontées, traitées et archivées de manière impartiale et confidentielle. Chaque situation est traitée sans parti pris, en toute objectivité et votre identité est traitée en toute confidentialité, depuis la réception de l'alerte jusqu'à la fin de la période de conservation des données.
- Coface interdit formellement les représailles à l'encontre de toute personne ayant lancé une alerte de bonne foi. Les représailles violent la politique de Coface et sont un motif de sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

## QUE SE PASSE-T'IL LORSQU'UNE ALERTE ÉTHIQUE EST LANCÉE ?

Les incidents présumés ou suspectés concernant une violation de la loi, du code de conduite de Coface ou une menace pour l'intérêt général font l'objet d'investigations, selon le processus suivant :

- La personne ou fonction la plus appropriée pour mener les investigations est désignée par le Forum d'alerte éthique ou le Médiateur, selon le canal de réception initialement contacté par le lanceur d'alerte.
- La personne ou fonction spécifiquement désignée mène des investigations et détermine la véracité des faits allégués via des entretiens et/ou l'examen de documents. Les conclusions sont présentées au Forum d'alerte éthique ou au Médiateur.

- Lorsque les faits sont avérés, les mesures de remédiations nécessaires sont prises pour mettre fin à la situation reportée et un suivi postérieur adéquat est assuré.
- Tout au long de la gestion de l'alerte, le lanceur d'alerte dispose d'un droit à l'information et reçoit un accusé de réception, un retour d'information et une notification de clôture du dossier.

## COMMENT ALERTE ?

- Vous pouvez lancer une alerte verbalement ou par écrit.
- Une alerte peut également être anonyme. Cependant, Coface n'encourage pas les alertes anonymes, afin de faciliter la conduite des investigations. Par ailleurs, Coface s'engage à protéger les personnes qui lancent une alerte de bonne foi. En outre, si vous vous identifiez, Coface sera en mesure de vous fournir des informations et d'assurer un suivi du traitement et des suites de l'alerte.
- Comme décrit dans la procédure d'alerte du Groupe, plusieurs canaux sont disponibles pour lancer une alerte. Utilisez le canal qui vous convient le mieux.
  - Au sein de votre entreprise, vous pouvez vous adresser à
    - > Votre responsable des ressources humaines ;
    - > Votre responsable de la conformité.
- Vous pouvez également contacter :
  - > L'Ombudsperson à l'adresse [ombuds@coface.com](mailto:ombuds@coface.com) ;
  - > Le formulaire en ligne accessible sur le site internet public de Coface ;
  - > L'adresse mail générique [whistleblowing@coface.com](mailto:whistleblowing@coface.com).

# 3. LES PRINCIPES DE CONFORMITÉ

## 4 QUESTIONS À SE POSER

1. Mes actions sont-elles **légales** ?
2. Comment ma décision serait-elle **perçue** par les autres ?
3. Suis-je prêt(e) à assumer **la responsabilité** de cette décision ?
4. Est-ce conforme au **Code de conduite** ?

## 4 RESPONSABILITÉS

1. **Être** honnête, sincère, transparent(e) et juste.
2. **Se conformer** aux lois et réglementations applicables.
3. **Signaler** tout problème ou questionnement relatif à la conformité.
4. **Agir** pour prévenir un problème de conformité lorsque cela est approprié.

# CRIMINALITÉ FINANCIÈRE

## Lutte contre le blanchiment de capitaux

### RÈGLES À RETENIR

**SUIVRE LA PROCÉDURE "CUSTOMER DUE DILIGENCE" (CDD) ;  
SIGNALER TOUTE ACTIVITÉ SUSPECTE.**



### À SAVOIR

- Coface s'engage à se conformer aux normes applicables en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) à travers le monde. Coface n'a de relations d'affaires qu'avec des clients ayant des activités légales et dont l'origine des fonds est licite.
- Les personnes impliquées au sein d'activités criminelles, telles que le terrorisme, le trafic de drogues, la corruption ou la fraude, peuvent tenter de « blanchir » les fonds provenant de leurs crimes afin de les dissimuler ou de leur donner une apparence légitime.
- La plupart des pays au sein desquels Coface opère sont à présent dotés de lois contre le blanchiment de capitaux interdisant les

transactions impliquant des fonds provenant d'activités criminelles.

- Le financement du terrorisme peut être réalisé à partir de fonds issus d'activités licites (appelé parfois le noircissement de capitaux).
- Chaque entité de Coface est tenue d'appliquer la procédure «Customer Due Diligence» et de prendre des mesures raisonnables pour prévenir et détecter les opérations suspectes.
- La non détection de transactions ou de relations clients suspectes peut gravement nuire à l'intégrité et la réputation de Coface.
- Gardez à l'esprit que les diligences réalisées auprès d'un client ne se limitent pas à un processus administratif, mais exige une analyse de toutes les informations recueillies.

de paiements associés au blanchiment de capitaux (e.g. mandats, espèces, chèques ou virements émis au nom d'un client par un tiers inconnu etc.).

- Si vous rencontrez un signe avant-coureur d'une activité suspecte faites en part à votre responsable conformité. Assurez-vous de lever le soupçon rapidement avant de réaliser la transaction. L'opération doit être bien documentée et tous les soupçons doivent rester strictement confidentiels (« tipping off »).



### À FAIRE

- Se conformer aux lois et réglementations applicables interdisant le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.
- Comprendre comment ces réglementations s'appliquent à votre entité.
- Familiarisez-vous avec les signaux d'alertes associés au blanchiment d'argent
- Respecter les règles propres à votre activité concernant les formes de paiement acceptables. Soyez vigilant quant aux types



### À SURVEILLER

- Un client, intermédiaire ou prospect réticent à l'idée de fournir des renseignements complets ou fournissant des informations insuffisantes, fausses ou suspicieuses ou encore souhaitant se soustraire aux obligations de collecte de documents ou déclarations.
- Des paiements effectués au moyen d'instruments monétaires qui ne semblent pas avoir de lien identifiable avec le client ou qui ont été identifiés comme des mécanismes de blanchiment de capitaux.
- Un client ou partenaire qui insiste pour payer en espèces.
- Des commandes, achats ou paiements inhabituels ou incohérents avec les activités commerciales du client.
- Des contrats dont la structure est plus complexe qu'habituellement, des modes de paiement ne reflétant aucun but commercial réel ou des conditions de paiement trop favorables.
- Des transferts de fonds inhabituels vers ou depuis des pays sans rapport avec la transaction ou le client.
- Des transactions impliquant des pays ou territoires identifiés comme étant à risque comme les paradis fiscaux ou les zones connues pour terrorisme, trafic de drogues ou blanchiment de capitaux.
- Des opérations impliquant des banques étrangères fictives ou offshore ou des intermédiaires financiers non bancaires
- Des transactions structurées de façon à échapper à l'enregistrement des données ou aux exigences de traçabilité (par exemple, transactions multiples en-dessous du montant limite de suivi).
- Les demandes de remboursement ou de paiement des indemnités à un tiers non lié ou à un compte inconnu ou non reconnu.



### EN PRATIQUE

**Un nouvel assuré souhaite payer la prime en espèces. Pouvez-vous l'accepter ?**

**Vous êtes sur le point de régler une indemnisation et l'assuré demande à ce que vous payez le sinistre sur un compte bancaire différent. Devez-vous régler l'indemnisation sur ce compte sur la base d'une demande faite par l'assuré ?**

**Un client paye une prime en dollars de Hong-Kong, mais requiert le paiement de l'indemnisation en U.S dollar sans raison légitime. Que faites-vous ?**

**La capacité économique d'un client n'est pas cohérente avec l'exposition au risque indiquée par la police. Cela devrait-il vous alerter ?**

**Vous avez des doutes sur la légalité des opérations d'un client. Que devez-vous faire ?**

➤ Non. Vous ne devez en aucune circonstance accepter un paiement en espèces. Vous devez informer le responsable conformité immédiatement de l'offre.

➤ Vous ne pouvez payer une indemnisation que sur un compte portant le nom de l'assuré ou celui d'une personne désignée comme bénéficiaire. Payer une indemnisation à un tiers reviendrait à du blanchiment de capitaux.

➤ Vous devez informer votre responsable conformité à propos de cette demande suspecte.

➤ Cela devrait vous alerter car les revenus provenant d'activités illicites pourraient être dissimulés. Toute situation inhabituelle, ou atypique, devrait être considérée comme un signal d'alarme, et la direction conformité doit en être informée.

➤ Vous devez informer votre responsable conformité si vous apprenez qu'un client ou prospect, ses dirigeants ou ses actionnaires, ont été liés à des pratiques contraires à l'éthique, à des activités criminelles ou ayant une mauvaise réputation fondée sur des informations négatives.

# Sanctions internationales

## RÈGLE À RETENIR

**S'ASSURER QUE TOUTES LES CONTREPARTIES, LES BIENS OU SERVICES COUVERTS AINSI QUE LES PAYS CONCERNÉS NE FONT PAS L'OBJET DE SANCTIONS INTERNATIONALES.**



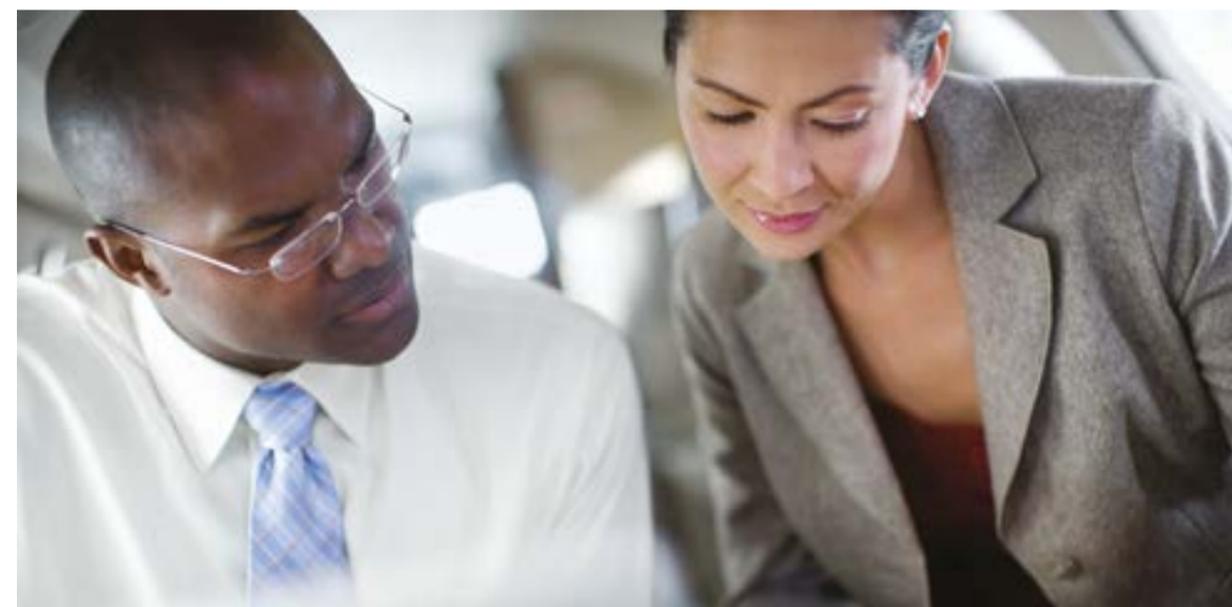
## À SAVOIR

- Dans le cadre de sa politique en matière de sanctions internationales, Coface se conforme aux résolutions émises par le Conseil de sécurité des Nations Unies (ONU) ainsi qu'aux lois et réglementations de l'Union européenne (UE), de la France et de l'Office of Foreign Assets Control (OFAC) du Département du Trésor des États-Unis.
- En outre, Coface respecte toutes les lois et réglementations locales supplémentaires relatives aux sanctions dans les pays où elle opère.
- Coface interdit la couverture de toute opération impliquant, directement ou indirectement, des individus ou des entités (y compris des clients, des fournisseurs, des distributeurs, d'autres contreparties, des agents ou des employés) soumis à des mesures de gel des avoirs imposées par l'ONU, l'UE, la France, l'OFAC ou d'autres listes de sanctions locales pertinentes.



## À FAIRE

- Respecter la réglementation et les procédures applicables dans tous les pays où vous opérez.
- Vérifier la transaction sous-jacente et assurez-vous qu'elle n'implique pas de pays, de personnes, de biens ou d'activités faisant l'objet de sanctions.
- Vérifier toutes les parties impliquées dans votre opération (partenaires commerciaux, fournisseurs, intermédiaires, tiers, etc.)
- Appliquer les procédures «Customer Due Diligence», «Sanctions internationales» et «Biens à double usage».
- Ne pas s'engager dans des activités interdites par les Règles et Politiques de Coface ou les lois locales applicables.
- Consultez votre responsable si une opération implique un conflit entre les Politiques de Coface et les lois locales applicables (par exemple, les lois adoptées par le Canada, le Mexique et les membres de l'Union européenne bloquant certaines restrictions américaines).



## À SURVEILLER

- Tout fait suggérant que votre client pourrait tenter de se soustraire aux sanctions.
- Des réponses évasives, hésitantes ou insatisfaisantes d'un client aux questions portant sur la finalité de l'opération sous-jacente, le destinataire final, les dates ou lieux de livraison.
- L'implication de parties ou activités suspectées d'être liées au développement d'armes biologiques, chimiques ou nucléaires, ou de missiles balistiques.
- Les transactions impliquant un individu ou une entité soumis à des sanctions ou un pays sous embargo.
- Des polices dont les informations sur une opération sous-jacente seraient incomplètes (par exemple : le prix indiqué ne reflète pas la valeur totale, la description des biens est incomplète, ou le pays d'origine n'est pas correctement identifié).



## EN PRATIQUE

L'entreprise A, enregistrée dans les Îles Vierges britanniques, offre des services de livraison par bateau partout dans le monde. En revoyant le KYC, vous découvrez que l'un des leurs navires est soumis à des sanctions en raison de son implication dans la vente de pétrole russe en violation des sanctions internationales ?  
Que faites-vous ?

> Vous devez immédiatement informer votre responsable conformité.

# Fraude

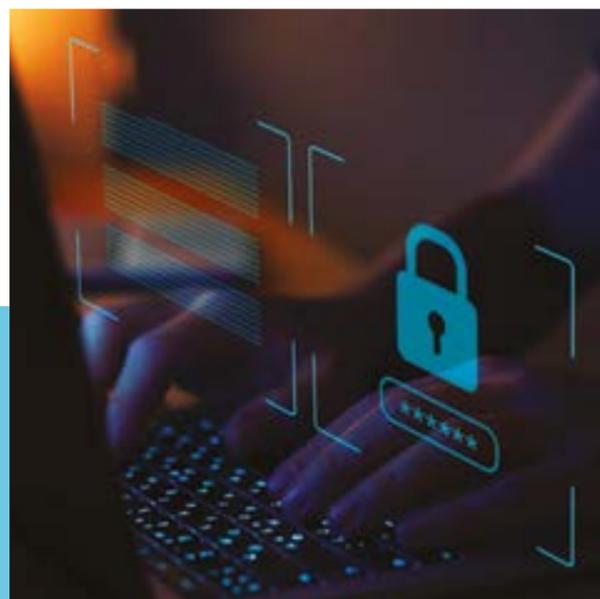
## RÈGLES À RETENIR

**PRÊTER ATTENTION AUX INCOHÉRENCES ; SUIVRE LES PROCÉDURES DE CONTRÔLE, DE KYC ET DE SÉPARATION DES TÂCHES ; SIGNALER TOUT CAS SUSPECT.**



## À SAVOIR

- La responsabilité pour la prévention, l'identification et le signalement de la fraude constitue à la fois une responsabilité de l'entreprise et une responsabilité individuelle.
- Coface et ses employés doivent démontrer qu'ils effectuent un suivi et font remonter les incidents rapidement. Lorsque les employés agissent de bonne foi et signalent un potentiel incident suspicieux ou un incident de fraude sans délai, cela réduit les risques d'actions judiciaires et de pertes financières.
- Coface est soumis au Code des assurances et au Code monétaire et financier, ainsi qu'aux lois et réglementations locales applicables à l'ensemble de ses activités. Cela comprend la mise en place de systèmes de surveillance et de contrôle des risques.
- Enfreindre les obligations légales peut constituer une infraction pénale et avoir de graves conséquences.



## À FAIRE

- Suivre les procédures Customer Due Diligence, Know Your Intermediary et Know Your Supplier.
- Comprendre les finalités pour lesquelles les produits et services Coface sont utilisés.
- Protéger les biens de Coface contre le vol ou le détournement.
- Respecter la séparation des tâches, surtout dans le cadre de paiement.
- Assurez-vous de disposer d'une facture authentique et validée pour chaque paiement.
- Passez un contre appel à votre client, partenaire ou fournisseur, en utilisant un contact déjà connu et vérifié (numéro de téléphone, adresse électronique, etc.) avant de réaliser un paiement auprès d'un nouveau compte bancaire.
- Signaler toute suspicion de fraude à votre manager ou au correspondant fraude désigné pour votre entité.



## À SURVEILLER

- Un assuré qui augmente sa couverture peu avant de soumettre une demande d'indemnisation.
- Une demande très urgente, ou une commande passée sans négocier le prix.
- Beaucoup de requêtes en un court laps de temps.
- De nombreux appels téléphoniques insistants provenant de l'acheteur, envoi spontané d'information par l'acheteur.
- Les coordonnées se limitent à un numéro de téléphone mobile et à des adresses e-mail gratuites, telles que celles fournies par Yahoo, Gmail et Hotmail.
- Des produits vendus incohérents avec l'activité de l'assuré ou de l'acheteur.
- Une adresse de facturation et de livraison incohérentes, sans confirmation de l'adresse de livraison dans notre base de données.
- Des justificatifs inhabituels.
- Entreprises fictives/inexistantes : dans un tel cas, les polices sont émises et les primes acceptées par l'assuré, mais le client n'est pas légitime et n'existe pas.



## EN PRATIQUE

Une entreprise récemment créée demande une limite de crédit de plusieurs millions sur une société réputée. Le contact est très vague quand des détails lui sont demandés. Lorsque Coface effectue les vérifications, il s'aperçoit que les documents sont faux. L'octroi d'une importante limite de crédit est évidemment écarté, mais pouvez-vous signer une police avec ce prospect ?

Les entreprises A et B se sont toutes deux établies il y a deux ans, et l'entreprise A est cliente de Coface depuis son établissement. Le mois dernier, l'entreprise A a demandé un montant de couverture significativement élevé sur l'entreprise B. Au regard du paiement précédent et de l'historique de crédit, le montant est octroyé. Trois mois plus tard, l'entreprise A informe Coface que l'entreprise B n'a pas payé et est en banqueroute. L'entreprise A a soumis une demande d'indemnisation incluant tous les documents (facture commerciale, bon d'emballage, certificat d'assurance, certificat d'inspection, bon de chargement/fret, etc.) démontrant clairement que les biens étaient chargés en toute conformité avec les termes et conditions du contrat.

➤ Même s'il est difficile de savoir si le prospect est victime ou non, celui-ci a démontré une absence de vigilance. Une police Coface pourrait être utilisée comme « gage de respectabilité » afin de frauder ou de blanchir des capitaux.

➤ Le service réclamations doit mener une enquête plus approfondie car il suspecte une fraude à l'assurance. L'entreprise A pourrait exporter des biens fictifs à partir d'un pays où les procédures de transports de biens ne sont pas respectées strictement et le vendeur pourrait aisément créer de faux documents montrant que les biens ont été livrés alors que ce n'est pas le cas.

# Corruption

## RÈGLE À RETENIR

**NE PAS OFFRIR/ACCEPTER DE CADEAUX OU AVANTAGES QUI POURRAIENT INFLUENCER INDUMENT LES DÉCISIONS ; SURVEILLER VOS CLIENTS, COURTIERS, FOURNISSEURS ET TOUTES AUTRES CONTREPARTIES ; SIGNALER TOUTE ACTIVITÉ SUSPECTE.**



## À SAVOIR

- Coface applique une tolérance zéro à l'égard de la corruption, active ou passive.  
La corruption est l'offre, la promesse ou le don (corruption active) ou la sollicitation, la demande ou la réception (corruption passive) d'un avantage indu à/de la part d'une personne afin qu'elle accomplisse ou n'accomplisse pas une action dans l'exercice de ses fonctions professionnelles.
- Le bénéficiaire peut être soit un fonctionnaire soit un employé du secteur privé. Il peut également s'agir d'un proche (e.g. membre de la famille) ou d'une entité associée (e.g. fondation ou société fictive).
- Un bénéfice indu peut être des espèces, mais également des biens et des services, des cadeaux, des voyages, des divertissements, une promotion ou un honneur, la remise d'un contrat ou un permis officiel, ou une décision administrative.
- Le bénéfice indu peut être direct (e.g. pot de vin, commission induue, paiement de facilitation, cadeau luxueux ou avantage, surfacturation) ou indirect (e.g. donation à des partis politiques ou à des associations caritatives, proposition d'embauche).
- L'usage de son influence (trafic d'influence), réel ou présumé, par une personne publique doit également être inclus dans le champ de la corruption.



## À FAIRE

- Se renseigner auprès de votre responsable conformité en cas de doute.
- Ne jamais donner ou recevoir des paiements monétaires sous quelque forme que ce soit (e.g. espèces, chèque bancaire, transfert bancaire, carte cadeau, coupon) de la part d'un client, d'un fournisseur, d'un intermédiaire ou toute autre contrepartie.
- Ne jamais donner ou recevoir à/de la part de tout fonctionnaire tout cadeau ou avantage, à moins d'un consentement préalable et écrit de la part du responsable conformité.
- Informer et consulter votre responsable conformité si vous recevez un cadeau ou avantage :
  - d'une valeur unitaire de 200 euros (ou tout autre seuil local inférieur) ou plus ;
  - d'une valeur cumulative de 500 euros ou plus (ou tout autre seuil local inférieur) ou plus dans un laps de temps de trois mois.
- Les cadeaux autorisés doivent exclusivement être livrés à une adresse professionnelle.
- Avant d'offrir un cadeau, d'engager des frais pour le divertissement d'un client ou lui rembourser ses frais de transport, s'assurer de comprendre et de se conformer aux règles légales applicables, à la Procédure Cadeaux et Avantages, au Code Anticorruption ainsi qu'aux règles du client.
- Lorsque cela est autorisé, s'assurer d'enregistrer correctement les dépenses afin de refléter la vraie nature de la transaction.
- Ne pas créer l'apparence d'un cadeau inapproprié.
- Ne faites jamais de contributions politiques au nom de Coface. Vous pouvez seulement vous adresser à des lobbyistes si ces derniers indiquent clairement qu'ils représentent Coface.
- Vous pouvez parrainer une organisation caritative, mais, pour cela, vous devez contacter votre responsable conformité et vous assurer que l'objectif de l'entité soutenue ne vise pas à masquer des activités de corruption.
- Ne jamais effectuer de paiements de facilitation, c'est-à-dire le fait de rémunérer directement ou indirectement un agent public de façon induue pour la réalisation de formalités administratives qui devrait être obtenues par des voies légales.



## À SURVEILLER

- Le don ou la réception de tout cadeau ou objet valant 200 euros (ou tout autre seuil local inférieur) ou plus, y compris sous forme d'objet publicitaire.
- Une invitation gratuite, ou à un prix significativement réduit, à un événement culturel, artistique, ou sportif d'une valeur de 200 euros (ou tout autre seuil local inférieur) ou plus.
- Une invitation gratuite, ou à un prix significativement réduit, à un voyage d'affaires ou de loisir d'une valeur de 200 euros (ou tout autre seuil local inférieur) ou plus.
- Toute requête urgente et tout paiement anormal en espèces via une « coquille vide »
- Toute requête urgente et anormale de fonds pour un paiement au bénéfice de tiers.
- Un montant de commissions inhabituellement élevé ou payé de façon atypique (exemple : compte séparé ou juridiction).
- Une surfacturation significative dans le contrat sans raison valable.
- Une réduction significative des primes, commissions ou prix demandés par le client sans raison valable.
- Une réduction significative du prix payé à un fournisseur ou un intermédiaire sans raison valable.
- Une réunion informelle avec des entreprises publiques ou privées pour un accord sur les marchés publics.
- Toute demande de paiement de facilitation.



## EN PRATIQUE

**Le même commercial invite le même courtier à déjeuner plusieurs fois par mois dans des restaurants relativement coûteux et paye toujours l'addition. En retour, ce courtier favorise Coface par rapport aux autres assureurs crédit et envoie un grand nombre de demandes. S'agit-il de corruption ?**

**Un fournisseur vous invite à la finale d'une activité sportive prestigieuse et supporte tous les frais de transport. En parallèle, il vous demande une commission d'un montant inhabituellement élevé concernant la transaction que vous êtes actuellement en train de négocier.**

**Afin d'augmenter vos chances d'acquérir une licence qui vous permettrait d'intégrer le marché de l'assurance dans son pays, l'autorité d'assurance locale vous encourage vivement à utiliser un consultant local.**

- Alors que le développement du réseau et l'entretien des relations professionnelles fait partie du métier de commercial, les dépenses doivent être raisonnables et proportionnées. Cela pourrait devenir de la corruption si le montant consacré à de telles activités par une personne est disproportionné par rapport à ce qui est dépensé pour les autres courtiers.
- Le montant potentiel semble être considérablement plus élevé que le plafond de 200 euros. Cette invitation de la part d'un fournisseur ne semble pas être raisonnable ni appropriée pour aider à établir, maintenir et développer de bonnes relations entre des partenaires commerciaux. La recommandation est de décliner cette invitation et de prévenir votre responsable conformité désigné.
- Le consultant local peut avoir des compétences et connaissances spécifiques qui pourraient améliorer vos chances d'obtenir la licence. Mais cela pourrait également exposer Coface à faire partie d'un schéma de corruption de fonctionnaires, ce qui constitue une infraction pénale. Vous devez en informer la direction juridique Groupe, vous assurer que le travail sera bien réalisé et que des preuves le démontrant sont enregistrées.

# PROTECTION DES CLIENTS ET DES DONNÉES PERSONNELLES

## Déontologie commerciale

### RÈGLES À RETENIR

**NE PAS VENDRE DES PRODUITS INAPPROPRIÉS AUX CLIENTS ; TOUJOURS AGIR SOUS MANDAT DU CLIENT ; NE PAS OMETTRE DE COMMUNIQUER AU CLIENT L'INFORMATION LÉGALEMENT DUE.**

### À SAVOIR

- Le risque de non-respect de la déontologie commerciale correspond au risque pour les clients, les assureurs, le secteur assurantiel ou le marché de l'assurance provoqué par des assureurs et/ou des intermédiaires menant leurs affaires d'une façon qui ne garantit pas un juste traitement des clients.
- Tout le cycle de vie du produit est soumis à différents types de risques relatifs à la conduite : nouveaux produits, ventes, réclamations, service clientèle, etc.

### À FAIRE

- Inclure les considérations sur le risque de déontologie commerciale au sein des programmes d'intégration des commerciaux.
- S'assurer que les procédures d'intégration d'un nouveau client sont parfaitement conformes.
- Suivre la conformité des produits à toutes les étapes de la relation clients.
- Former le personnel aux problématiques d'adéquation de produit.
- Inclure les considérations sur le risque de déontologie commerciale au sein des programmes d'intégration des commerciaux.
- S'assurer que Coface et ses partenaires sont autorisés à vendre le produit au client
- Fournir des explications dans un délai raisonnable aux clients lorsqu'une limite de crédit est modifiée ou annulée.
- Informer l'assuré de toute nouvelle information pertinente concernant ses clients assurés, par exemple un changement significatif de la solvabilité de l'un de ses débiteurs.



### À SURVEILLER

- Les produits qui présentent une valeur ajoutée faible pour le client.
- La vente de produits inadaptés aux clients.
- Un système de primes/bonus ne favorisant pas une bonne déontologie commerciale.
- Des intermédiaires ou courtiers peu sensibilisés à la conformité et non-familiers des valeurs et de la stratégie de Coface.
- Une procédure de demande d'indemnisation complexe.
- Un degré élevé d'insatisfaction de la clientèle concernant la procédure de règlement des indemnisations.
- Des tentatives pour minimiser le coût total des indemnisations en ne réglant pas ou en retardant le règlement d'indemnisations valides.
- Des explications peu détaillées quant aux motifs des refus.
- Une procédure de réclamation non-respectée.



### EN PRATIQUE

**Vous avez une échéance trop courte pour le lancement d'un nouveau produit. Vous pouvez gagner du temps en évitant de consulter le comité des produits et la direction conformité, car cela peut être fait après le lancement du produit. Que faites-vous ?**

- Vous devez impliquer le comité des produits et prendre en compte les exigences réglementaires avant le lancement du produit.

# Confidentialité & protection des données

## RÈGLE À RETENIR

### RESPECTER LE DROIT AU RESPECT DES DONNÉES PRIVÉES.



## À SAVOIR

- La plupart des pays ont des réglementations strictes en ce qui concerne la collecte et l'utilisation des « données personnelles » des clients (toute donnée permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique).
- En outre, nombre de pays règlementent la protection des données personnelles des représentants d'entreprises lors de transactions entre entreprises.
- Certains règlementent même la protection d'informations relatives à une société.
- Coface s'engage à conserver les données personnelles et confidentielles de manière responsable et en conformité avec les réglementations et lois en vigueur relatives à la protection de la vie privée et à la sécurité des données.



## À FAIRE

- Apprendre et se conformer aux règles sur les données personnelles, notamment :
  - les lois et réglementations applicables émanant de juridictions à partir desquelles les données personnelles sont collectées et au sein desquelles elles sont traitées ou utilisées ;
  - les politiques de Coface sur les données personnelles ;
  - toute obligation contractuelle qui s'appliquerait.
- Collecter, traiter, utiliser et conserver les données personnelles nécessaires pour des raisons légitimes.
- Dans la mesure du possible, pratiquer l'anonymisation, le chiffage ou la suppression des informations personnelles ou confidentielles.
- Restreindre l'accès aux données confidentielles ou personnelles aux personnes qui en ont besoin à des fins professionnelles légitimes.
- Protéger les données confidentielles ou personnelles, en particulier dans le cadre du travail à distance.
- Informer immédiatement votre responsable, votre délégué à la protection des données («DPO») ou votre responsable de la conformité si vous apprenez
  - que des données à caractère personnel ont été utilisées sans respecter les principes de protection des données ; ou
  - que la sécurité d'un système contenant des données à caractère personnel a été compromise.
- Ne consultez pas d'informations confidentielles dans les lieux ou transports publics.



## À SURVEILLER

- Des accès ou contrôles de sécurité inadéquats ou inadaptés tels que des courriers électroniques contenant des données personnelles envoyés à un groupe plus large que nécessaire, ou le fait de laisser des documents contenant des données personnelles visibles de tous (e.g. sur l'imprimante).
- Le partage de données à caractère personnel ou confidentiel avec des tiers, tels que des vendeurs ou des fournisseurs, qui ne disposent pas de niveaux de sécurité suffisants ou de restrictions sur l'utilisation des informations.
- Le transfert de données à caractère personnel d'un pays à l'autre, sans tenir compte des exigences légales applicables.



## EN PRATIQUE

**Vous avez signé un accord de confidentialité pour obtenir des informations financières. Est-il acceptable de divulguer ces informations à l'assuré ?**

**Vous devez travailler chez vous et avez pour cela besoin d'informations confidentielles sur un client. Pouvez-vous envoyer ces informations du client sur votre e-mail personnel ?**

**Vous faites appel aux services d'une société d'informatique externe qui fournira à votre entreprise des services essentiels pour vos opérations locales. Pour fournir le service, cette entreprise externe devra avoir accès à des bases de données internes qui pourraient contenir des informations sur nos clients. Que devriez-vous faire ?**

**Lorsque vous rencontrez un client, vous êtes convaincu que quelque chose ne va pas et vous pensez que le directeur financier cache quelque chose ou est impliqué dans des activités suspectes. Lorsque vous rédigez le rapport, vous prenez soin de ne pas désigner le directeur financier par son nom afin d'éviter les problèmes de protection des données. Peut-il exiger de voir ce qui est écrit sur lui dans le rapport ?**

➤ Non. En aucune circonstance ce type d'information ne doit être divulgué, les informations financières doivent être gardées confidentielles

➤ Non. Les informations sur les clients doivent toujours rester au sein de la compagnie et les comptes personnels d'e-mails ne doivent jamais être utilisés pour transmettre des informations confidentielles.

➤ Vous devez éviter autant que possible de partager les informations des clients avec des tiers. Si ces derniers ont vraiment besoin d'accéder à notre base de données, vous devez vous assurer que le contrat comporte des clauses de confidentialité adéquates. Ces clauses doivent être conformes aux normes du Groupe en matière de protection des données. Quoi qu'il en soit, un tel contrat doit être revu par la direction juridique ou la direction de la conformité.

➤ Cela dépend. Si vous déclarez la position d'une personne sans écrire son nom, cette personne devient identifiable et est couverte par la protection des données. La protection des données couvre les directeurs, les employés et toute personne identifiable.

# Sécurité informatique

## RÈGLE À RETENIR

**PROTÉGER LES INFORMATIONS SUR COFACE, LES RÉSEAUX ET LE MATÉRIEL INFORMATIQUE CONTRE LES RISQUES INFORMATIQUES.**



### À SAVOIR

- En tant qu'utilisateur, vous êtes la dernière ligne de défense.
- Internet est réseau qui peut être utilisé à des fins malveillantes.
- Les périphériques USB peuvent infecter notre matériel.
- Les messages suspects sur votre poste de travail peuvent traduire une activité malveillante.
- Les messageries traditionnelles (par e-mail) et instantanées permettent facilement de se faire passer pour un tiers.
- Aucun collaborateur Coface ne vous demandera vos identifiants et vous ne devez pas les communiquer.
- N'utilisez que les outils fournis par Coface pour stocker ou échanger des données.
- Ports USB non sécurisés.



### À FAIRE

- Ne pas essayer de désactiver les dispositifs de sécurité et suivre les instructions, sur site ou à distance.
- Savoir reconnaître les tentatives d'hameçonnage, prêter attention aux tentatives de vol de données de Coface ou d'agissements frauduleux. En cas de doute, ne pas ouvrir les pièces jointes, ne pas cliquer pas sur le lien et alerter sans délai l'équipe de cybersécurité.
- Ne jamais divulguer les mots de passe et suivre les règles relatives à leur complexité et à leur renouvellement.
- Ne jamais utiliser son mot de passe Coface sur un site externe, privilégier un mot de passe différent pour chaque site.
- Protéger vos documents et fichiers en effectuant des sauvegardes régulières sur les serveurs Coface afin qu'ils soient sécurisés.
- Soyez vigilant lorsque vous naviguez sur Internet, ne pas insister sur les sites dont l'accès est bloqué par Coface, ne pas chercher à y accéder par un autre moyen.
- Vous avez un doute, contactez [cybersecurity@coface.com](mailto:cybersecurity@coface.com).



### EN PRATIQUE

Une connaissance vous envoie un email avec un lien. Vous remarquez que la typographie de cet e-mail est différente du style habituel, mais vous cliquez sur le lien car vous connaissez bien la personne.

**Que faites-vous ?**

Votre manager est très occupé et vous demande de vous connecter à un outil ou à une application en utilisant son identifiant et son mot de passe pour récupérer quelques rapports.

**Que faites-vous ?**

Vous recevez un appel d'une compagnie proposant un nouvel outil qui pourrait vous aider dans vos tâches quotidiennes. Votre interlocuteur vous demande ensuite une information très spécifique sur votre ordinateur, les applications que vous utilisez, etc.

**Que faites-vous ?**

➤ Cliquer sur le lien pourrait être un moyen pour un pirate informatique d'introduire un virus dans le système informatique de Coface.

➤ Les identifiants ne doivent pas être partagés. Ils sont personnels et non-transférables. Contactez votre correspondant informatique en cas de doute..

➤ L'ingénierie sociale est une forme de manipulation pour inciter les gens à révéler des informations. Ne divulguez jamais ce type d'informations au téléphone. Toute divulgation d'information nécessite la signature préalable d'un accord de confidentialité.

# Sécurité et continuité des activités

## RÈGLE À RETENIR

**S'ASSURER DE LA SÉCURITÉ DES EMPLOYÉS, DES LOCAUX, DE L'INFORMATION, DES BIENS INFORMATIQUES ET DE LA CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS.**

## À SAVOIR

- Toute entité Coface met en œuvre un plan de sécurité et de gestion de crise rigoureux et complet afin de protéger la sécurité du personnel, des lieux de travail, de l'information et des autres entités Coface.
- Le plan de sécurité et de gestion de crise de Coface inclut des mesures pour prévenir des actes terroristes et autres actes criminels qui toucheraient les employés, les locaux, l'information, l'infrastructure informatique, la continuité des activités et la gestion de crise.

## À FAIRE

- Se conformer aux règles définies dans le plan d'évacuation.
- Se conformer aux règles d'entrée et de sortie dans les locaux de Coface, y compris celles qui indiquent d'avoir le badge approprié.
- Assurer l'accès aux locaux de Coface au seul personnel autorisé.
- Protéger les biens de Coface du vol ou du détournement.
- Créer et maintenir un environnement de travail sûr.
- Mener les vérifications de références appropriées sur les nouvelles recrues et prestataires/consultants, lorsque cela est autorisé par la loi.
- S'assurer que nos fournisseurs clés disposent des plans de continuité permettant d'assurer la pérennité de leurs activités avec Coface.
- Signaler toutes défaillances de sécurité apparentes à votre *manager*, à votre responsable sécurité ou au médiateur Coface.

## À SURVEILLER

- Les individus ne portant pas de badges appropriés dans les locaux Coface.
- Biens informatiques non sécurisés, tels que les ordinateurs portables, les serveurs, périphériques USB, etc.
- Protection inadaptée de matériel dangereux.
- Parties de locaux où seul le personnel autorisé peut entrer.
- Plaintes des employés, clients ou voisins portant sur la sécurité.
- Entrée non autorisée dans les locaux
- Activités avec un client, fournisseur ou toute tierce partie sans vérification préalable.

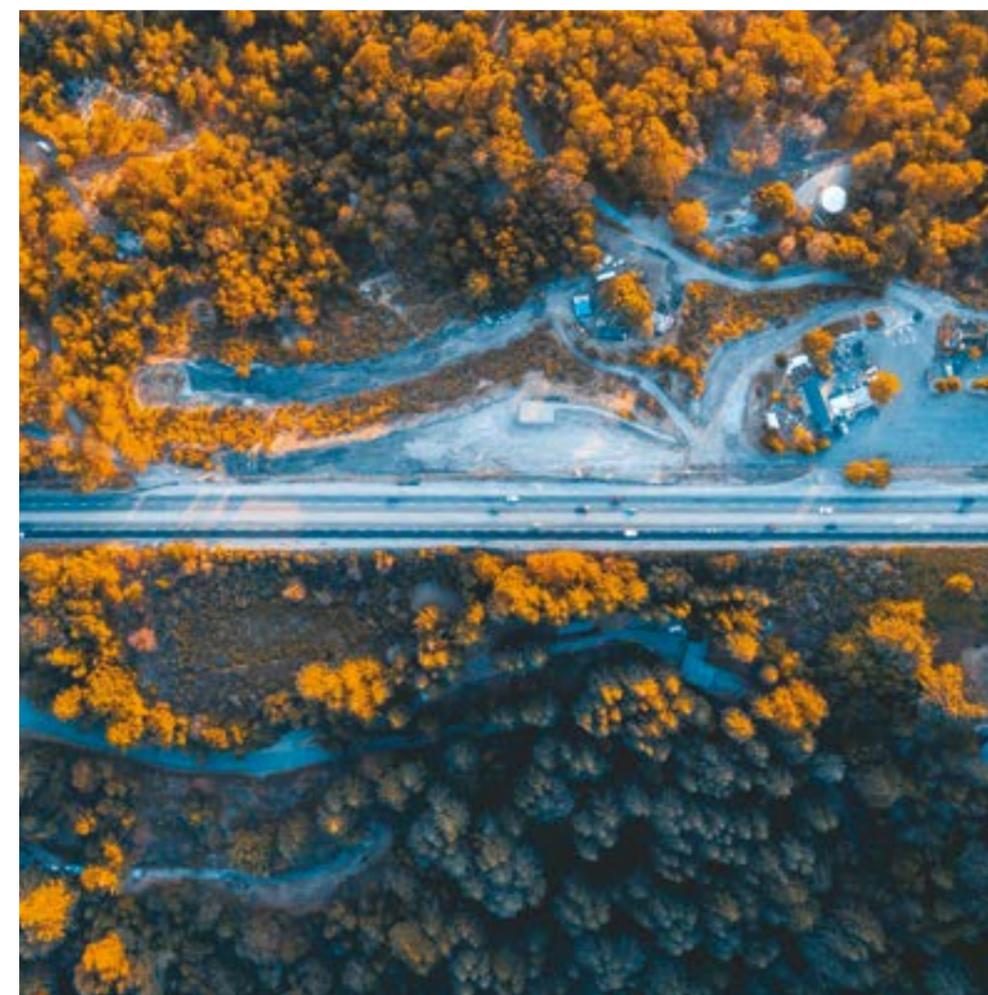
## EN PRATIQUE

Quelqu'un que vous ne connaissez pas entre dans les locaux et indique qu'il y a eu un appel de service de la direction informatique, indiquant avoir besoin de vérifier quelque chose dans la salle informatique. Le laissez-vous entrer ?

Un collègue se tient à la porte d'entrée et vous demande de le laisser entrer dans le bâtiment en utilisant votre carte d'accès. Que faites-vous ?

➤ Ne laissez jamais personne travailler sur aucun système, à moins que vous n'ayez été formellement informé(e) par votre direction informatique que cette personne va passer et qu'elle peut pénétrer dans les locaux.

➤ Dirigez votre collègue vers l'équipe de sécurité, RH ou le *manager* de la personne. Le badge est personnel.



# ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

## Conflit d'intérêts

### RÈGLES À RETENIR

**DIVULGUER LES ACTIVITÉS, INTÉRÊTS OU RELATIONS QUI POURRAIENT ENTRER EN CONFLIT AVEC VOS RESPONSABILITÉS ENVERS COFACE ;  
NE PAS UTILISER LES RESSOURCES DE COFACE À DES FINS PERSONNELLES.**



### À SAVOIR

- Aucune de vos activités, professionnelles ou extra-professionnelles, ne doit entrer en conflit d'intérêts avec vos engagements au sein de Coface.
- Aucune de vos activités, professionnelles ou extra-professionnelles, ne doit porter atteinte à la notoriété ou à la réputation de Coface.
- L'utilisation à des fins personnelles des ressources de Coface ou de son influence est également interdite.
- Vous devez tenir compte de la façon dont vos actions pourraient être perçues et éviter l'apparence d'un conflit d'intérêts. Même en l'absence d'agissements répréhensibles, l'apparence d'un conflit peut avoir des conséquences négatives.



### À FAIRE

- Divulguer par écrit, via le formulaire de Déclaration des conflits d'intérêts disponible sur WeConnect, à votre supérieur hiérarchique et au responsable de la conformité de votre entité toutes vos activités extérieures, tous vos intérêts financiers ou toutes vos relations qui peuvent présenter soit
  - un conflit ou
  - l'apparence d'un conflit.
- Faire preuve de bon sens dans toutes vos relations personnelles et professionnelles en dehors de votre emploi chez Coface.
- Éviter les actions ou les relations qui peuvent causer des conflits potentiels ou créer l'apparence d'un conflit avec votre travail ou les intérêts de Coface.
- Ne pas utiliser les ressources, la propriété intellectuelle, le temps ou les installations de Coface à des fins personnelles - y compris le matériel de bureau, le courrier électronique et les applications informatiques.
- Signaler toute situation dans laquelle un membre de votre famille ou un proche pourrait avoir une relation d'affaires avec un concurrent, un partenaire, un client ou un fournisseur de Coface.
- Obtenir l'approbation de la Conformité avant d'accepter un poste de dirigeant ou d'administrateur dans une entreprise extérieure alors que vous êtes un employé de Coface, en particulier si l'organisation a une relation avec Coface ou pourrait attendre un soutien financier ou autre de Coface.

### À SURVEILLER

- Tout intérêt financier dans une entreprise susceptible d'affecter les intérêts de Coface ou les décisions prises (e.g. un client, un fournisseur ou un investissement).
- Les emplois à temps partiel que vous exercez sur les heures de travail ou avec l'équipement et le matériel de Coface.
- Les cadeaux d'une valeur autre que nominale de la part de fournisseurs, de clients ou de concurrents, en particulier si vous prenez des décisions (au nom de Coface) qui les impliquent.
- Des remises personnelles ou d'autres avantages de la part des fournisseurs, des prestataires de services ou des clients, dont vous êtes l'unique bénéficiaire.
- Octroyer des contrats à des fournisseurs en lien avec des membres de votre famille ou vos amis proches sans information et accord préalables auprès de Coface.
- L'utilisation abusive des ressources de Coface, de votre position ou de votre influence pour promouvoir ou aider une activité extérieure.
- Embaucher, promouvoir ou superviser directement un membre de votre famille ou de vos amis.
- Des relations personnelles qui peuvent entrer en conflit avec vos responsabilités au sein de Coface ou compromettre les intérêts de l'entreprise.



### EN PRATIQUE

**Vous êtes un souscripteur commercial L'une des entreprises à qui vous êtes sur le point de proposer une offre est dirigée par un très bon ami. Devriez-vous procéder à la quotation ?**

**Un client demande un accord pour une ligne de crédit très importante sur un acheteur, mais avec un mauvais dossier. Le client vous invite à un dîner pendant lequel il vous donne des billets pour le concert de votre groupe préféré. Que faites-vous ?**

**Vous êtes responsable des grands courtiers chez Coface. Un ami proche a récemment commencé à travailler dans une société de courtage qui entretient des relations commerciales étroites avec Coface. Cet ami est activement impliqué dans le secteur de l'assurance-crédit. Que faites-vous ?**

**Vous avez entamé une relation avec un ex-employé de Coface qui travaille maintenant pour un concurrent. Il vous demande des informations sur les clients, la tarification et la souscription. Que faites-vous ?**

**Vous travaillez à la souscription des risques. Un jour, votre oncle vous demande un service. Il souhaite souscrire un contrat d'assurance auprès de Coface, mais pense que son entreprise n'obtiendra probablement pas la limite de crédit qu'il voudrait et que, même s'il l'obtient, la prime sera élevée. Il vous demande des conseils sur la façon de remplir le formulaire de demande et de préparer les documents afin d'obtenir la limite de crédit qu'il souhaite avec la prime la plus basse possible. Que faites-vous ?**

- Non. Vous devez informer votre responsable de conformité et votre manager afin qu'un autre membre de l'équipe soit désigné pour effectuer la cotation.
- Vous devez respectueusement refuser ce cadeau. Recevoir un tel cadeau pourrait nuire à votre objectivité dans la prise de décisions. De plus, vous devez signaler tout cadeau déraisonnable ou trop onéreux (plus de 200 euros) au responsable conformité local.
- Un conflit d'intérêts n'est pas en soi une mauvaise chose, mais doit être signalé. Dans cet exemple, vous devez signaler cette relation à votre responsable conformité local qui analysera les mesures pouvant être prises pour éviter tout conflit d'intérêts. De plus, vous devez éviter toute situation/décision qui pourrait entraîner un conflit d'intérêts.
- Le partage d'informations avec la concurrence peut être un délit dans votre pays et peut être considéré comme un comportement collusif. Par conséquent, vous ne devez pas partager d'informations avec des amis ou des parents qui travaillent pour un concurrent. De plus, vous devez signaler cette relation à la direction de la conformité.
- Il y a un conflit d'intérêts et vous devez déléguer le cas à un autre membre de l'équipe. Entre-temps, n'apportez pas d'aide car elle est contraire à l'éthique, même si vous n'en tirez aucun avantage.

## Relations avec les fournisseurs

### RÈGLE À RETENIR

**S'ASSURER QUE COFACE NE TRAVAILLE QU'AVEC DES FOURNISSEURS QUI RESPECTENT LES DISPOSITIONS LÉGALES LOCALES EN VIGUEUR ET LES LIGNES DIRECTRICES DE COFACE RELATIVES À LA CRIMINALITÉ FINANCIÈRE, À LA PROTECTION DES CLIENTS ET DES DONNÉES AINSI QU'AU TRAVAIL, À L'ENVIRONNEMENT, À LA SANTÉ ET À LA SÉCURITÉ.**



### À SAVOIR

- Les relations de Coface avec ses fournisseurs reposent sur des pratiques légales, efficaces et équitables.
- Coface attend de ses fournisseurs qu'ils respectent les réglementations relatives à la criminalité financière, à la protection des clients et des données ainsi qu'au travail, à l'environnement, à la santé et à la sécurité.
- Le respect des directives de Coface contribue à garantir que les relations avec nos fournisseurs ne portent pas atteinte à la réputation de Coface.



### À FAIRE

- Respecter les lois et les règlements en vigueur régissant les relations avec les fournisseurs.
- Ne traiter qu'avec des fournisseurs respectant les dispositions légales locales en vigueur et les directives de Coface relatives à la criminalité financière, à la protection des clients et des données ainsi qu'au travail, à l'environnement, à la santé et à la sécurité.
- Suivre les procédures définies dans la politique d'achat de Coface.
- Offrir aux fournisseurs la possibilité de remporter des contrats avec Coface dans le cadre d'appels d'offres ouverts et concurrentiels.
- Protéger les informations confidentielles et exclusives de Coface ainsi que toute information communiquée par un fournisseur, dans le cadre d'un engagement de confidentialité.
- Protéger les « données personnelles » obtenues auprès des fournisseurs.



### À SURVEILLER

- Choisir des fournisseurs sur un autre fondement que celui d'un appel d'offres ouvert et concurrentiel.
- Les conflits d'intérêts potentiels dans le choix des fournisseurs, comme l'acceptation de cadeaux inappropriés ou d'autres articles de valeur.
- Orienter l'entreprise vers un fournisseur appartenant à un membre de votre famille ou de vos amis ou géré par cette personne sans l'approbation préalable de la Conformité.
- Les fournisseurs qui semblent ne pas respecter les normes relatives à la criminalité financière, à la protection des clients et des données ainsi que celles relatives au travail, à l'environnement, à la santé et à la sécurité.
- Confier aux fournisseurs des « données personnelles » ou des informations confidentielles sans s'assurer qu'ils disposent de mesures techniques, physiques et organisationnelles appropriées pour empêcher tout accès ou toute utilisation non autorisés.



### EN PRATIQUE

**Vous connaissez un fournisseur pouvant vous offrir un prix très compétitif pour un produit ou un service. Pouvez-vous signer le contrat directement avec cette société ?**

**Un fournisseur vous demande de fournir les données RH des collaborateurs de Coface qui utiliseront leurs services. Fournissez-vous cette information ?**

**Votre fournisseur offre des prix très bas, mais vous êtes mal à l'aise avec les conditions de travail de ses employés. Que faites-vous ?**

➤ La direction des achats Groupe doit intervenir lorsque la valeur du produit ou des services dépasse le montant autorisé dans votre pays. Les appels d'offres concurrentiels doivent être lancés, sauf pour les petits montants.

➤ Les données personnelles sont protégées. Vous devez donc consulter la direction de la conformité avant de communiquer toute information.

➤ La réputation et la responsabilité juridique de Coface pourraient être affectées par des fournisseurs qui ne respectent pas le droit du travail. Vous devez faire part de vos préoccupations à votre direction.

# LES MARCHÉS

## Délit d'initiés

### RÈGLES À RETENIR

**PRÉSERVER LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS DE COFACE ; NE PAS ACHETER OU VENDRE DES ACTIONS DE COFACE OU D'UNE SOCIÉTÉ, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT, SI VOUS DÉTENEZ DES INFORMATIONS PRIVILÉGIÉES.**



### À SAVOIR

- L'information privilégiée est une information non publique de nature précise qui, si elle était divulguée, aurait vraisemblablement une incidence sur le cours d'un titre ou influencerait sur votre décision d'acheter, de vendre ou de détenir un titre.
- L'utilisation d'informations non publiques de nature précise à votre avantage financier ou personnel ou la transmission de ces informations à d'autres personnes peut constituer une violation de la politique de Coface et de la loi.
- Les informations privilégiées peuvent être des informations sur Coface ou d'autres sociétés, dont vous pouvez avoir connaissance dans le cadre de votre activité professionnelle (par exemple, une conversation que vous entendez ou une note laissée sur un bureau ou dans une photocopieuse).
- L'utilisation illicite d'informations privilégiées comprend l'achat ou la vente des titres de Coface ou de toute autre société dont vous détenez des informations non publiques, mais également la communication de ces « informations privilégiées de nature précise » à toute autre personne susceptible d'effectuer les transactions financières sur la base des informations que vous avez partagées.



### À FAIRE

- Ni acheter, ni vendre les titres de toute société, y compris de Coface, que ce soit directement ou par l'intermédiaire de membres de votre famille ou d'autres personnes physiques ou morales, sur la base de la connaissance d'une information privilégiée sur la société (« délit d'initié ») et, notamment, 30 jours avant l'annonce des résultats financiers annuels, semestriels et trimestriels de la société.
- Ne pas recommander, ne pas suggérer à quiconque d'acheter ou de vendre les titres d'une société, y compris de Coface, tant que vous disposez d'informations privilégiées à ce sujet.
- Respecter la confidentialité des informations de Coface et ne pas communiquer d'informations à des tiers, sauf si cela est nécessaire à l'activité de la société.
- Apprendre et suivre les exigences relatives à l'achat et à la vente de titres (telles que les périodes d'interdiction, l'autorisation préalable d'opérations personnelles, etc.).
- Si la nature des activités de votre entreprise ou votre position dans l'entreprise vous soumet à de telles règles.
- Notifier, dans un délai de 3 jours ouvrés, à l'AMF et à la Coface vos transactions sur les titres Coface (achat, vente, etc.), lorsque le montant total des transactions atteint le seuil de 20 000 euros au cours d'une année civile. Cette obligation s'applique aux personnes exerçant des responsabilités dirigeantes et à celles qui leur sont étroitement liées. Pour l'acquisition d'actions d'autres sociétés françaises, les mêmes seuils s'appliquent, mais pour les sociétés étrangères, il convient de se conformer à la réglementation locale.
- En cas de questions, consultez votre supérieur hiérarchique ou le service de conformité ou, si vous êtes administrateur de la société, le président du conseil d'administration avant d'effectuer des opérations sur le titre ou de divulguer des informations sur la société.



### À SURVEILLER

- Des renseignements non publics de nature précise qui, s'ils étaient divulgués, auraient vraisemblablement une incidence sur le cours d'un titre ou influeraient sur votre décision d'acheter, de vendre ou de détenir un titre (par exemple, une annonce de résultats).
- Acheter ou vendre un titre parce que vous entendez ou apprenez des informations dans le cadre de votre activité professionnelle, qui, selon vous, feront monter ou baisser le prix une fois qu'elles seront annoncées publiquement.
- Acheter ou vendre un titre au moment d'une annonce importante de la société.
- Discuter des affaires de Coface avec votre famille et vos amis.
- Parler de ce sur quoi vous travaillez, de l'endroit où vous allez dans le cadre des affaires de votre entreprise ou de qui vous a rendu visite au bureau.



### EN PRATIQUE

Lors d'une rencontre, un client vous dit qu'une entreprise fusionnera avec une autre, ce qui augmentera probablement la valeur des actions de cette entreprise. **Pouvez-vous acheter des actions ?**

Un jour au bureau, vous entendez quelqu'un dire que l'entreprise X (l'un de nos plus importants assurés) a plusieurs clients, dont certains ne sont pas assurés, et qui sont en défaut de paiement. Ceux-ci sont à l'origine de difficultés financières et la nouvelle sera probablement annoncée lors de l'assemblée des actionnaires de la semaine prochaine. **Pouvez-vous utiliser ces informations ?**

➤ Non, en aucun cas vous ne devez utiliser des informations privilégiées pour obtenir un avantage sur le marché financier. Dans cet exemple, vous auriez obtenu des informations qui n'étaient pas accessibles au public et vous auriez donc obtenu un avantage déloyal sur le reste du marché. Dans de nombreuses juridictions, l'utilisation d'informations privilégiées est fortement punie et considérée comme un crime.

➤ Vous ne pouvez pas utiliser ces informations pour effectuer des transactions sur l'entreprise X, car vous utilisez des informations importantes non publiques.

# Les règles du marché

## RÈGLE À RETENIR

**NE JAMAIS S'ENTENDRE AVEC LES CONCURRENTS POUR FIXER LES PRIX OU ATTRIBUER DES CLIENTS, DES PROJETS OU DES TERRITOIRES.**



### À SAVOIR

- Les lois sur la concurrence et les lois antitrust :
  - interdisent les accords ou ententes entre concurrents réduisant la concurrence ;
  - réglementent le comportement des entreprises dominantes ;
  - exigent un examen préalable et, dans certains cas, l'autorisation des fusions, acquisitions et autres opérations, afin d'éviter les opérations qui réduiraient sensiblement la concurrence.
- Ces lois sont complexes, d'une portée mondiale et peuvent fonctionner différemment dans n'importe quelle situation

particulière. Votre entité fournit des lignes directrices précises sur les contacts avec les concurrents, l'obtention et le traitement des données sur les concurrents, la participation à des associations professionnelles et commerciales ainsi qu'à des organismes d'établissement de normes et de certification de produits. De plus, il est souvent essentiel que vous fassiez appel à la direction juridique dès le début du processus d'élaboration de nouvelles initiatives commerciales, compte tenu des nombreuses incertitudes qui surgissent dans l'application de ces lois.



### À FAIRE

- Respecter toutes les lois et réglementations applicables en matière de concurrence ainsi que les décrets, les ordonnances et les accords relatifs à la conduite des affaires.
- Respecter et comprendre les politiques et les procédures de Coface (en cas de questions ou de problèmes, ne pas hésiter à en parler avec la direction juridique Groupe).
- Ne pas proposer ou conclure avec un concurrent des accords ou ententes (explicites ou implicites, formels ou informels, écrits ou oraux) concernant tout aspect de la concurrence entre Coface et un concurrent.
- Ne pas discuter avec un concurrent (ou un de ses représentants), de sujets comme les prix, les offres, les territoires de vente, les répartitions des clients ou lignes de produits, les conditions générales de vente, les productions, des capacités ou volumes des ventes, des coûts, des profits ou marges bénéficiaires, des parts de marché, des offres de produits ou de services, des classifications des clients ou fournisseurs, des méthodes de distribution.
- Ne pas proposer ou conclure d'ententes avec quiconque (y compris des concurrents, des agents, des courtiers ou des clients) concernant la présentation d'une soumission ou les modalités d'une offre lorsqu'il est entendu que l'offre est soumise dans un but autre que l'obtention du marché.
- Éviter les contacts de quelque nature que ce soit avec des concurrents, qui pourraient donner l'impression d'accords ou d'ententes abusifs.
- Ne pas proposer ou ne pas conclure d'accords ou de conventions avec des clients qui restreignent le prix ou d'autres conditions d'un produit ou d'un service à un tiers.
- Ne pas proposer ou ne pas conclure d'accords ou de conventions avec des fournisseurs qui restreignent le prix ou d'autres conditions auxquelles Coface peut revendre ou louer tout produit ou service.
- Consulter la direction juridique Groupe pour aider à réduire les risques de non-conformité dans l'évaluation de toute fusion, acquisition, coentreprise ou autre projet de fusion, d'acquisition ou de coentreprise proposé qui pourraient soulever des questions de droit de la concurrence (les exemples d'ententes dont il faut discuter avec la direction juridique Groupe sont énumérés dans la section « Que faut-il surveiller ? »).



### À SURVEILLER

- Des ententes de distribution avec des concurrents.
- Des arrangements exclusifs pour l'achat ou la vente de produits ou de services.
- Des rabais sélectifs de prix pour seulement certains clients.
- Des regroupements de services.
- Des accords qui limitent le choix du client dans l'utilisation d'un service Coface.
- Des accords pour intégrer un salarié Coface au conseil d'administration d'une autre entreprise.



### EN PRATIQUE

**Vous travaillez dans l'équipe commerciale de Coface et vous recevez un appel d'un cadre d'une entreprise concurrente. Votre interlocuteur vous dit qu'il serait commode pour les deux parties d'arrêter de « se battre » pour les clients et de se les répartir artificiellement. Que faites-vous ?**

**Vous êtes en réunion avec votre association d'assurance locale et, au cours de la discussion, certains membres d'autres entreprises commencent à divulguer leurs prévisions de ventes, leurs politiques de tarification et d'autres informations clés sur leurs activités. Ils vous demandent de faire la même chose. Que devez-vous faire ?**

**Lors d'une conférence, l'un de vos concurrents vous demande s'il peut discuter avec vous de la réduction du prix d'un produit ou d'un service. Que faites-vous ?**

➤ Les comportements de collusion sont interdits dans presque toutes les juridictions parce qu'ils affectent gravement la concurrence sur le marché et l'économie du pays. Si une proposition de collusion est reçue, vous devez la rejeter immédiatement et la signaler à votre responsable conformité local.

➤ L'échange d'informations sensibles peut conduire à des comportements collusoires et est donc strictement interdit. Dans cet exemple, vous devez explicitement rejeter la demande d'informations et demander que ce rejet soit consigné dans le procès verbal de la réunion.

➤ Expliquez clairement que vous vous opposez à une telle discussion. Mettez immédiatement fin à la conversation et signalez l'incident à votre responsable et à celui de la conformité. Vous devez éviter toutes discussions avec un concurrent au sujet des prix ou de questions liées aux prix, y compris aux rabais.



**coface**  
FOR TRADE

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