



MESLEKİ DAVRANIŞ KURALLARI

CEO'NUN MESAJI	S3
DEĞERLERİMİZ	S4
1 UYUMU TANIMLAMAK	S6
2 SORUMLULUKLARIMIZ	S8
• Coface çalışanları	
• Coface yöneticileri	
• İhlallere ilişkin cezalar	
• Bir endişenin dile getirilmesi	
3 UYUM İLKELERİ	S14
FİNANSAL SUÇ	S16
• Kara Para Aklama	
• Yaptırımlar	
• Sahtecilik	
• Rüşvet	
MÜŞTERİLERİN VE VERİLERİN KORUNMASI	S24
• Davranış	
• Verilerin gizliliği ve korunması	
• BT Güvenliği	
• Güvenlik ve iş devamlılığı	
MESLEKİ ETİK KURALLARI	S32
• Çıkar çatışması	
• Tedarikçi ilişkileri	
PİYASALAR	S36
• İçeriden elde edilen bilgiye dayalı ticaret	
• Piyasa kuralları	

CEO'NUN MESAJI



Xavier DURAND

Coface 70 yıldır başarılı bir şekilde iş yapmaktadır ve şu anda 60'ın üzerinde ülkede faaliyet göstermektedir. Dünya hızlı bir değişim sürecinden geçmektedir ve faaliyet gösterdiğimiz çok sayıda piyasada giderek daha talepkar hale gelen düzenlemelere ve müşterilerimizin, çalışanlarımızın, hissedarlarımızın ve genel kamuoyunun artan beklentilerine uygun hareket etmemiz gerekmektedir.

Taahhüdümüze bağlı kalarak ve değerlerimize saygı göstererek hep birlikte başarılı olabiliriz: Müşteri Odaklılık, Uzmanlık, İşbirliği, Cesaret, Hesap Verebilirlik ve hepsinin temelinde yer alan Dürüstlük.

Hangi faaliyeti gösterirsek gösterelim veya hangi konumda olursak olalım, örnek gösterilebilecek bir kurum olarak kalmamızı sağlayan şey sadece eylemlerimiz değil aynı zamanda davranışlarımızdır. Ancak, bu karmaşık ve yüksek düzeyde düzenlemeye tabi olan dünya genelindeki faaliyetlerimizde her zaman belirgin değildir.

Bu mesleki davranış kuralları gündelik yaşamda yerine getirdiğimiz sorumluluklarımızda her birimize yol gösterecek basit ancak kritik öneme sahip bir dizi ilke sunmaktadır. Çizginin aşılabileceği durumları tespit etmeye yönelik tavsiyeler ile birlikte bu durumların nasıl yönetilmesi gerektiğine dair rehber ilkeler sunmaktadır.

Bu Davranış Kurallarında yer alan kuralları ve ilkeleri her bir çalışanın bilmesi ve uygulaması gerekir. Yöneticiler bunlara saygı gösterilmesini sağlamalı ve piyasada tüm faaliyetlerimizde iş ilişkilerimizin kalitesinin korunması için bir örnek teşkil etmelidir.

Grubun başarılı ve sürdürülebilir büyümesinde temel bir öneme sahip olan dürüstlüğün korunmasına olan bağlılığınız ve ilginiz için sizlere teşekkür ederim.

DEĞERLERİMİZ

Coface dünya genelinde yürüttüğü tüm iş faaliyetlerinde etik bir şekilde ve sorumlulukla hareket etmeye kararlıdır. Değerler Tüzüğüümüz, iş faaliyetlerimize ve Coface'ın bir parçasını oluşturan herkesin davranışlarına yol gösteren ilkelerin bir çerçevesini ortaya koymaktadır.

Müşteri Odaklılık

Biz müşteri merkezli bir kurumuz. Müşterilerimiz ve ortaklarımız en büyük önceliğimizdir. Müşteri memnuniyetini iş faaliyetlerimizin merkezine koyarız. Piyasaya her zaman bağlı kaldığımız, makroekonomik eğilimleri ve rakiplerimizin hareketlerini anlayabildiğimiz, dikkatli bir şekilde dinlemeyi ve esnek olmayı bildiğimiz için müşteri ihtiyaçlarına göre uyarlanabilen ürünler ve hizmetler sunabiliriz. Bu şekilde, müşterilerimiz, araçlarımız ve iş ortaklarımız ile güçlü ve kalıcı ilişkiler kuruyoruz ve sürdürüyoruz.

İşbirliği

'Tek Coface' ruhu ile çalışıyoruz ve fonksiyonlar, bölümler ve ülkeler arasında işbirliği yaparak tüm dünyadaki çalışma arkadaşlarımızın müşterilerimize ve iş ortaklarımıza hizmet vermesine yardımcı oluyor, bilgiler sağlıyoruz. Mesleki ilişkilerimizde şeffafız. Herkesin katkısına değer veriyoruz ve başarılarımızı kutlamaya zaman ayırıyoruz. Deneyim zenginliğimizi daha geniş bir tabana yaymak ve üstün bir performans yakalamak için, tüm dünyadaki kuruluşlarımızdan ve harici iş ortaklarımızdan oluşan ağımda paylaşımı ve desteği teşvik ediyoruz.

Dürüstlük

Dürüstlük, üzerine kurumsal değerlerimizin inşa edildiği temel kayadır. Coface genelinde en yüksek etik ve mesleki davranış standartlarına uyuyoruz. Tüm işlemlerimizde dürüstüz, samimiyiz, şeffafız ve hem Grup içi kurullarla hem de faaliyet gösterdiğimiz piyasalarda iş faaliyetlerimizin tabi olduğu düzenlemelerle %100 uyumluyuz.

Uzmanlık

Tarihi uzmanlık alanlarımızda sürekli olarak mükemmellik için çaba harcıyoruz: kaliteli bilgi ve risk değerlendirmesi, piyasalarımız ve sektörlerimiz hakkında derinlemesine bilgi, birinci sınıf ekonomik araştırma... Bunu sağlamak için, liderliğimizi ve insan yönetimimizi güçlendirmeye kararlıyız. Bu şekilde risk trendlerini önceden takip edebiliyoruz ve müşterilerimizin işlerini kolaylaştırabilmeleri ve geliştirebilmeleri için en iyi çözümleri önerebiliyoruz.

Cesaret ve Hesap Verebilirlik

Sahip olduğumuz yetkinlik sayesinde kararlarımızı, eylemlerimizi ve bunların sonuçlarını sahiplenebiliyoruz. Kredi değerlendirme ve ticari kararlarımızın temellerini müşterilerimize ve iş ortaklarımıza proaktif bir şekilde duyurabiliyoruz ve açıklayabiliyoruz. Büyüme ile risk arasında doğru bir denge kurabiliyoruz. Yetki dağılımı ve raporlama süreçlerimiz şeffaftır, stratejik ve bütçe süreçlerimiz ise katılımcıdır. Müşterilerimize daha iyi hizmet verebilmek için tüm faaliyetlerimizde yeni fikirleri kucaklıyoruz ve yenilikçiliğe öncülük ediyoruz.

1

UYUMU
TANIMLAMAK

UYUM NEDİR?

Uyum ifadesi, ilgili kanunlara, politikalara, düzenlemelere ve Coface tarafından uygulamaya konulan (ve yönetimin ve çalışanların söz konusu kanunları, politikaları ve düzenlemeleri bilmesini ve bunlara uyum için adımlar atmasını amaçlayan) süreçlere uygun olarak hareket etme gerekliliğini açıklar.



Uyum iki düzeyde işler:

- Coface'in küresel veya belirli yargı alanlarındaki tüm faaliyetlerinin yanı sıra, sigorta sektörünü düzenleyen kanunlara ve düzenlemelere uyumu.
- Coface'in kanun ve düzenlemelere uyum için uygulamaya koyduğu politikaların ve kontrollerin oluşturduğu iç sistemlerine uyum.

2

SORUMLULUKLARIMIZ

TÜM COFACE ÇALIŞANLARININ
SORUMLULUKLARI

Tüm çalışanlar Coface'ın politikalarını anlayarak, dürüstlük konusundaki bağlılığını kucaklayarak ve uyumu uygulamak ve ihlalleri önlemek amacıyla harekete geçerek Coface'ın uyum kültürüne katkıda bulunmalıdır.

İlgili kanun ve
düzenlemelere uymak için
Coface politikalarını
Anlayın

- Davranış Kurallarında özetlenen politika gereklilikleri hakkında temel bir anlayış edinin.
- İşiniz ile ilgili politikaların ayrıntılarını öğrenin.
- Eksiksiz ve güncel Grup politikaları için Cofagroup'u kontrol edin.
- Davranış Kurallarında açıklananlara ek olarak yerel politikaları ve prosedürleri takip edin.
- Politikalar ile ilgili her türlü soruyu yöneticinize, şirket hukuk danışmanına veya Uyum Görevlisine sorun.

Uyum ile ilgili her türlü sorunu
veya endişeyi
Bildirin

- Politika ile ilgili potansiyel ihlallere ilişkin endişelerinizi derhal bildirin.
- Dürüstlük ile ilgili endişeleri bildirmeye yönelik farklı kanalları anlayın: ombudsman, yönetici, Coface Uyum Görevlisi, Coface avukatı, Coface denetçisi veya başka bir uyum kaynağı.
- Eğer dile getirdiğiniz bir endişe çözülmezse, peşini bırakmayın! Başka bir Coface kanalı yoluyla dile getirin.
- Dürüstlük endişeleri ile ilgili denetim soruşturmalarında işbirliği yapın.

Uyum sorunlarını önlemek için,
gerektiğinde
Harekete geçin

- İş sorumluluklarınızı etkileyen Coface politikaları hakkında bilgilenin ve bunlara uyun.
- Çalıştığınız ülkenin işinizi etkileyen spesifik mevzuata ilişkin gerekliliklerini öğrenin.
- İş faaliyetlerinizi ve çalışmalarınızı etkileyen kilit düzenleyiciler (kimler oldukları) ve düzenleyici öncelikleri (neler istedikleri) hakkında temel bir anlayış edinin
- Düzenleyici uyum ihlaline yol açabilecek potansiyel sorunları veya uyarı işaretlerini derhal bildirin.
- Düzenleyicilere daima profesyonel olarak, nezaket ve saygı ile davranın.
- Düzenleyiciler ile çalışırken veya düzenleyicilerin taleplerine cevap verirken iş uzmanları ile daima koordinasyon sağlayın.

TÜM COFACE YÖNETİCİLERİNİN SORUMLULUKLARI

Çalışanlar olarak yerine getirmek zorunda oldukları sorumluluklara ek olarak, yöneticiler aynı zamanda uyum sorunlarını önlemek, tespit etmek ve gerekli müdahaleleri yapmak için gerekli altyapıyı oluşturmaya yönelik aşağıdaki sorumluluklara sahiptir.

Bir uyum kültürü İzlemek

- Çalışanların sorumluluklarını anladıkları ve endişelerini korkusuz bir şekilde dile getirdikleri bir uyum kültürü oluşturmak
- Uyum çabalarını aktif bir şekilde destekleyerek, etik davranışları ve kanunlara uyumu teşvik etmek.
- Çalışanları değerlendirirken ve ödüllendirirken uyum çabalarını dikkate almak.
- Çalışanların, faaliyet sonuçlarının hiçbir zaman etik davranıştan ve Coface politikalarına uyumdan daha önemli olmadığını anlamalarını sağlamak.

Uyum sorunlarını Önlemek

- İş faaliyetlerindeki uyum risklerini tespit etmek.
- Belirli risk alanlarına göre özel olarak tasarlanmış süreçlerin tüm çalışanlara duyurulmasını ve etkili bir şekilde uygulanmasını sağlamak.
- Çalışanlara (ve gerekli olduğunda) üçüncü taraflara Coface politikaları ve ilgili kanunlar hakkında eğitim verilmesini sağlamak.
- İş faaliyetlerinize ilişkin uyum programına yeterli kaynak tahsis etmek.

Uyum sorunlarını Tespit Etmek

- Yükselen uyum risklerini ve/veya ihlalleri tespit etmeye yönelik kontrol önlemlerini uygulamak.
- Etkili bir ombudsmanlık sistemi sağlamak.
- Uyum liderleri ve/veya iç denetimin yardımı ile periyodik uyum incelemelerinin gerçekleştirilmesini sağlamak.

Uyum sorunlarına Cevap vermek

- Tespit edilen uyum zafiyetlerini gidermek için anında düzeltici önlem almak.
- Gerekli disiplin işlemlerini uygulamak.
- Coface hukuk danışmanına danışmak ve düzenleyici makamlara ve ilgili yasal mercilere gerekli açıklamaları yapmak.

YÖNETİCİLER DÜZENLEYİCİ UYUM İÇİN AŞAĞIDAKİ ÖZEL SORUMLULUKLARA SAHIPTİR:

LİDERLİK YAPMAK

- Sizin ve ekibinizin düzenleyici politikalar hakkında bilgi edinmesini, düzenleyici gereklilikleri yerine getirmesini ve düzenleyici riskleri yönetmesini sağlamak.
- Düzenleyici gereklilikleri kilit operasyonel süreçlere dahil etmek.

DEĞERLENDİRMEK

- İş faaliyetlerinizi küresel olarak etkileyen kilit düzenleyicileri ve düzenleyici gereklilikleri belirlemek.

KAYNAK BULMAK

- Tüm düzenleyici risk alanları için sorumlu atamak ve ilgili kamu ilişkileri ve kurumsal düzenleyici ilişkiler uzmanları ile işbirliği yapmalarını sağlamak.
- Düzenleyici ilişkileri ve uyumu etkili bir şekilde yönetmek için doğru alan uzmanlarının mevcut olduğunu teyit etmek.

ÖNGÖRMEK

- Yeni ve değişen düzenlemeler için sizi uyaracak etkili süreçler uygulamak.
- Düzenlemeleri risk değerlendirmelerinize dahil etmek.

İLİŞKİLENDİRMEK

- Kamu ile ilişkiler ve uyum uzmanları ile koordinasyon içerisinde etkili ilişkiler kurmak ve idame ettirmek.
- Politika hedeflerine etkin ve etkili bir şekilde ulaşılmasını sağlayacak düzenlemelerin geliştirilmesi hususunda düzenleyici kurumlar ile birlikte proaktif bir şekilde çalışmak.

KONTROL ETMEK

- Düzenleyiciler ve iç denetçiler tarafından yapılan tavsiyelere ilişkin düzeltici eylemlerin yakından izlenmesini ve etkili bir şekilde yürütülmesini sağlamak.

İHLALLERE İLİŞKİN CEZALAR

Coface politikalarını ihlal eden çalışanlar ve yöneticiler istihdamın sona erdirilmesine kadar varabilecek disiplin işlemlerine tabi tutulabilir.

Disiplin yaptırımını ile sonuçlanabilecek Kusurlu Davranışlar arasında şunlar bulunabilir:

- Bir Coface politikasının ihlal edilmesi.
 - Başkalarının bir Coface politikasını ihlal etmesini talep etmek.
 - Bir Coface politikasının bilinen veya şüphelenilen bir ihlalinin derhâl bildirilmemesi.
 - Olası politika ihlallerine ilişkin Coface soruşturmalarında işbirliği yapılmaması.
- Dürüstlük ile ilgili bir endişesini bildiren bir başka çalışana karşı misilleme yapılması.
- Coface politikalarına, kanunlara ve düzenlemelere uyum konusunda tespit edilen ihlallerin giderilmesine yönelik derhal düzeltici adım atılmaması.



BİR ENDİŞENİN DİLE GETİRİLMESİ

Eğer bir Coface politikasına veya bir kanuna uyum hakkında bir endişeniz varsa, o endişeyi dile getirme sorumluluğunuz bulunmaktadır.

Dürüstlük ile ilgili endişeleri ifade etme yükümlülüğünüz

Dürüstlük ile ilgili bir endişe nasıl bildirilir?

- Endişelerinizi erken bir aşamada ifade etmeniz gerekir: Bir endişeyi ele almada ne kadar gecikirsek durum o kadar daha kötüleşebilir.
- Dürüstlük ile ilgili bir endişenin dile getirilmesi Coface'ı, çalışanlarını ve paydaşlarını korur.
- Gizliliğe saygı gösterilir: Kimliğiniz ve verdiğiniz bilgiler "bilmesi gerekenler" esasına göre sadece endişenin çözülmesinden sorumlu kişiler ile paylaşılır.
- Misilleme Coface politikasını ihlal eder: Coface dürüstlük ile ilgili bir endişeyi dile getiren veya çözülmesine yardımcı olan bir kişiye karşı misilleme yapılmasını kesinlikle yasaklar. Misilleme, istihdamın sona erdirilmesine kadar varabilecek disiplin işlemlerine tabidir.

Dürüstlük ile ilgili bir endişe dile getirildiğinde ne olur?

Bir Coface politikasına uyum ile ilgili endişeler aşağıdaki sürece uygun olarak soruşturulur:

- Doğru bilgiye ve tarafsızlığa sahip uzmanlardan oluşan bir soruşturma ekibi görevlendirilir.
- Bir soruşturma yapılı ve görüşmeler ve/veya belge incelemeleri yoluyla gerçekler tespit edilir.
- Gerekli olursa, soruşturma ekibi ilgili yöneticilere uygulamak üzere düzeltici işlemler önerir.
- Endişeyi dile getiren kişi sonuç hakkında

bilgilendirilir.

- Bir endişeyi sözlü veya yazılı olarak bildirebilirsiniz.
- Eğer tercih ederseniz, isim bildirmeden de bunu yapabilirsiniz. Ancak, eğer kendinizi tanıtırmanız size dönüş yaparak geri bildirim sağlayabiliriz.
- Endişelerin bildirilmesi için birkaç kanal mevcuttur. Sizin için en rahat olacak kanalı kullanın.
 - İşletmeniz içerisinde: Genellikle, amiriniz veya yöneticiniz dürüstlük ile ilgili bir endişeyi hızlı bir şekilde çözmek için en iyi konumda olan kişidir. Ancak, doğrudan bağlı olduğunuz kişi tek seçeneğiniz değildir.

Başka kaynaklar arasında şunlar bulunabilir: uyum görevliniz, denetçiniz, hukuk danışmanınız, bir üst yönetim kademesi veya işletme ombudsmanı.

○ Coface ombudsmanı: Ombudsman süreci dürüstlük ile ilgili sorularınızı ve endişelerinizi isterseniz isim belirtmeden dile getirmenize ve sonrasında bir cevap almanıza olanak tanır.

○ Yönetim Kurulu: Coface'ın muhasebe, iç muhasebe kontrolleri veya denetim konuları ile ilgili endişelerinizi ve başka hususları Yönetim Kuruluna veya Denetim Kuruluna bildirebilirsiniz.

- Eğer endişeniz çözülmezse diğer kanallardan biri yoluyla tekrar bildirin.

3

UYUM İLKELERİ



KENDİNİZE SORMANIZ GEREKEN 4 SORU

- 1 - İşlemlerim **yasal mı?**
- 2 - Karar başkaları tarafından nasıl **algılanır?**
- 3 - Karar için **hesap vermeye** hazırlıklı mıyım?
- 4 - Coface'ın **Mesleki Davranış Kuralları** ile tutarlı mı?

4 SORUMLULUK

- 1 Dürüst, samimi, şeffaf ve adil **olun.**
- 2 İlgili kanun ve düzenlemelere **uyun.**
- 3 Uyum ile ilgili sorun veya endişelerinizi **bildirin.**
- 4 Gerekli olması halinde uyum sorununu önlemek için **harekete geçin.**

FINANSAL SUÇ

Kara Para Aklama ile Mücadele

Unutmamanız gereken kural: “Müşterinizi Tanıyın” (KYC)

prosedürlerini takip edin; eğer şüpheli bir işlem görürseniz endişenizi bildirin.

Bilmeniz gerekenler

- Coface dünya genelindeki tüm kara para aklama ve terörle mücadele kanunlarına eksiksiz olarak uymaya kararlıdır. Coface sadece meşru kaynaklardan para kazanan, meşru iş faaliyetleri gerçekleştiren itibarlı müşteriler ile iş yapar.
- Terör, uyuşturucu, rüşvet veya sahtecilik gibi suç teşkil eden faaliyetlere bulaşan kişiler bu suçlardan elde ettikleri paraları gizlemeye veya meşru görünmelerini sağlamak için aklamaya çalışabilirler.
- Coface’ın faaliyet gösterdiği çoğu ülke kara para aklama ile mücadele kanunlarına sahiptir ve bu kanunlar suç teşkil eden faaliyetlerden elde edilen paralar ile işlem yapılmasını yasaklamaktadır.
- Bununla ilişkili bir endişe de meşru paraların terörist faaliyetleri finanse etmek için kullanılabilmesidir — “ters” kara para aklama olarak da adlandırılmaktadır.
- Her Coface kuruluşunun ilgili riske göre uyarlanmış risk esaslı bir “Müşterini Tanı” durum tespit prosedürleri uygulaması ve kabul edilemez ve şüpheli nitelikte ödemeleri önlemek ve tespit etmek için makul adımlar atması gerekir.
- Coface’ı riske atan müşteri ilişkilerinin ve işlemlerinin tespit edilememesi, Coface’ın dürüstlüğüne ve itibarına ciddi şekilde zarar verebilir.

Ne yapmalısınız?

- Kara para aklamayı ve terörizmin desteklenmesini ve finansmanını yasaklayan, nakit veya şüpheli işlemlerin bildirilmesini gerektiren tüm kanun ve düzenlemelere uyun.
- Bu kanunların iş faaliyetlerinize nasıl uygulandığını bilin.
- Kurumunuzun “Müşterini Tanı” ve “Aracını Tanı” prosedürlerini takip edin. Meşru iş faaliyetleri ile iştigal ettiklerinden ve paralarının meşru kaynaklardan geldiğinden emin olmak için potansiyel müşteriler, acenteler, brokerler ve iş ortakları hakkında belgeleri toplayın ve bunları iyi değerlendirin.
- Özellikle nakit olmak üzere kabul edilebilir ödeme şekilleri hakkındaki Kurum kurallarınıza uyun. Kara para aklama ile ilişkili olan ödeme şekillerini öğrenin (örneğin, çoklu havaleler veya seyahat çekleri, veya bilinmeyen bir üçüncü taraftan müşteri adına alınan çekler).
- Eğer şüpheli bir faaliyetle ilgili bir uyarı işareti ile karşılaşırsanız, endişenizi belirlenen Coface Uyum Görevlisine veya hukuk danışmanına bildirin ve işleme devam etmeden önce endişenizin giderildiğinden emin olun. Çözümün iyi bir şekilde belgelendiğinden emin olun.

Neleri izlemelisiniz?

- Tam bilgi vermeyen, yetersiz, yanlış veya şüpheli bilgi veren veya kayıt tutma veya raporlama gerekliliklerinden kaçınan bir müşteri, acente veya önerilen iş ortağı.
- Müşteri ile tanımlanabilir bir bağlantısı olmayan veya kara para aklama mekanizması olarak tanımlanan ödeme araçları yoluyla yapılan ödemeler.
- Bir müşteri veya önerilen bir iş ortağı tarafından nakit olarak ödeme yapma girişimleri.
- Nakit veya nakit muadili ile yapılan erken geri ödeme.
- Müşterinin ticari veya iş faaliyetleri ile tutarlı olmayan veya olağan dışı talimatlar, alımlar veya ödemeler.
- Olağan dışı derecede karmaşık anlaşma yapıları, gerçek bir iş amacını yansıtmayan ödeme şekilleri veya olağan dışı derecede uygun ödeme koşulları.
- İşlemler ile veya müşteri ile alakasız olağan dışı fon transferleri.
- Gizlilik cenneti olarak belirlenen veya terör faaliyeti, uyuşturucu ticareti veya kara para aklama faaliyeti gerçekleştirildiği bilinen yerler ile yapılan işlemler. Yurt dışındaki tabela bankaları veya offshore bankaları veya banka dışı finansal aracı kurumlar ile yapılan işlemler.
- İşlemlerin kayıt tutma ve raporlama gerekliliklerinden kaçınacak şekilde yapılandırılması (örneğin, bildirim tabii eşik değerlerin altında yapılan çoklu işlemler).
- İlişkisiz bir üçüncü tarafa veya bilinmeyen veya tanınmayan bir hesaba geri ödeme veya tazminat ödemesi yapılması talebi.

UYGULAMADA

Yeni bir poliçe sahibi poliçe ödemesini nakit yapmak istiyor. Bunu kabul edebilir misiniz?

Cevap: Hayır, hiçbir koşulda nakit kabul etmemelisiniz. Bu teklifi derhal Uyum Görevlisine bildirmelisiniz.

Belirli bir müşterinin işlemlerinin yasalığı hakkında şüphe duyuyorsunuz. Ne yapmanız gerekiyor?

Cevap: Eğer bir müşterinin veya potansiyel bir müşterinin, hissedarlarının veya yöneticilerinin etik olmayan davranışlar, suç teşkil eden faaliyetler ile ilişkili olduğunu veya olumsuz itibar bilgilerine sahip olduğunu tespit ederseniz, yerel Uyum Görevlinizi bilgilendirmeniz gerekir.

Bir müşterinin ekonomik kapasitesi risk poliçesi ile uyumlu değil. Bu bir endişe sebebi olmalı mıdır?

Cevap: Bu sizi uyarmalıdır çünkü yasadışı faaliyetlerden elde edilen gelir gizleniyor olabilir. Olağan dışı veya tipik olmayan durumlar bir olumsuz bulgu olarak değerlendirilmelidir ve Uyum Bölümü bu konuda bilgilendirilmelidir.

Bir hasar ödemesi yapmak üzeresiniz ve poliçe sahibi sizden hasar ödemesini farklı bir hesaba yapmanızı istiyor. Hasar ödemesini poliçe sahibi tarafından verilen bilgilere göre o hesaba yapar mısınız?

Cevap: Bir hasar ödemesini ancak poliçe sahibinin adını taşıyan bir hesaba veya belirlenmiş bir daini mürtehinin hesabına yapabiliriz. Üçüncü bir tarafa hasar ödemesi yapmak kara para aklama ile eşdeğerdir.

Bir müşteri Hong Kong doları olarak prim ödemiş ancak meşru bir sebep olmaksızın Amerika doları olarak hasar ödemesi talep ediyor. Ne yaparsınız?

Cevap: Bu şüpheli faaliyet hakkında Uyum Görevlinizi bilgilendirmeniz gerekir.

Yaptırımlar

Unutmamanız gereken kural: Asla paraların yasak kişilere veya yerlere gitmesine izin vermeyin; riskleri bilin ve kurallara uyun.

Bilmeniz gerekenler

- Birleşmiş Milletler Güvenlik Konseyi (BM), Avrupa Birliği ve üye devletleri (AB) ve Amerika Birleşik Devletleri Hazine Bakanlığı Yabancı Varlıkların Hazine Kontrol Bürosu (OFAC) Küresel Yaptırımlar Politikası bakımından Coface tarafından tanınan kamu organlarıdır. Ek olarak, Coface faaliyet gösterdiği ülkelerdeki ilave yerel yaptırım kanunlarını da gözetmektedir.
- Coface çalışanlarının BM, AB veya OFAC'ın yaptırımlar listesindeki Kısıtlanmış bir Taraf ile iş ilişkisine girmelerini yasaklamıştır (Kısıtlı Taraf olabilecek bir müşteri, tedarikçi, distribütör, diğer karşı taraflar, acenteler veya çalışanlar ile doğrudan işlemler).
- Coface çalışanlarının üçüncü bir taraf aracılığıyla Kısıtlanmış Taraflar ile işlem yapmalarını yasaklamıştır (dolaylı işlemler).

Ne yapmalısınız?

- Mal ithalatı ve ihracatı, teknoloji, hizmetler ve finansal işlemler gibi altta yatan faaliyetlere ilişkin olarak, faaliyet gösterdiğiniz tüm ülkelerin ilgili düzenlemelerine ve kendi prosedürlerinize uyun.
- Beyanların doğru ve eksiksiz yapılabilmesi için, ilgili tüm bilgileri müdürünüze bildirin. Coface'ın veya acentelerinin kamu kurumlarına eksiksiz ve doğru bilgi vermelerini sağlayın.
- Belirli yaptırıma uğramış ülkeler, kişiler veya yasaklı son kullanıcılar ile işlemleri kısıtlayan kurallara göre tüm işlemlerinizi tarayın.
- Tüm iş ortaklarınızı, tedarikçilerinizi ve uluslararası işlemlerinize dahil olan tarafları izleme listelerine göre tarayın. Kendi işletmenizin "Müşterini Tanı", "Aracını Tanı" ve "Tedarikçini Tanı" prosedürlerini uygulayın.
- Coface kuralları ve Politikaları ve ilgili yerel kanunlar kapsamında yasaklanan veya cezalandırılan herhangi bir kısıtlayıcı ticaret uygulamasına veya boykota katılmayın.
- Eğer bir işlem Coface Politikaları ve ilgili yerel kanunlarla bir çatışma içeriyorsa yöneticinize danışın (örneğin Kanada, Meksika ve Avrupa Birliği üyeleri tarafından kabul edilen ve belirli ABD kısıtlamalarını bloke eden kanunlar).



Neleri izlemelisiniz?

- Müşterinizin yaptırımlardan kaçma girişiminde bulunduğunu gösteren durumlar.
- Son kullanım, son kullanıcı, teslim tarihleri veya teslim yerleri ile ilgili altta yatan işlem hakkındaki sorulara müşteri tarafından kaçamak, isteksiz veya başka şekilde tatmin edici olmayan cevaplar verilmesi.
- Biyolojik, kimyasal veya nükleer silahların veya balistik füzelerin geliştirilmesi ile ilişkili çalışmalara tarafların veya faaliyetlerin dahil olması.
- Ambargolu bir ülkeyi veya ambargolu bir ülkenin vatandaşını veya temsilcisini içeren veya devlet yaptırımına tabi tutulan bir kişi veya kuruluşu içeren işlemler.
- Altta yatan işlem hakkında eksik bilgi içeren poliçeler (örneğin gösterilen fiyatın tam değeri yansıtmaması, malların açıklamasının eksik olması, veya menşe ülkesinin doğru belirtilmemesi).

UYGULAMADA

BVI'de kayıtlı olan A Şirketi tüm dünyada sevkiyat hizmeti sunmaktadır. Bir KYC incelemesi gerçekleştirirken gemilerinden birisinin Irak'ta gıda karşılığı petrol programına ilişkin bir skandala karıştığını tespit ettiniz. Ne yaparsınız?

Cevap: Derhal Uyum Görevlinizi bilgilendirmeniz gerekir.

Sahtecilik

Unutmamanız gereken kural: tutarsızlıkların farkına varın; kontrol prosedürlerini, KYC ve görev dağılımı prosedürlerini takip edin; şüpheli vakaları bildirin.

Bilmeniz gerekenler

- Sahteciliğin önlenmesi, tespiti ve bildirilmesi sorumluluğu hem kurumsal hem de bireysel bir sorumluluktur.
- Coface ve çalışanları ihtiyat göstermek ve sorunları derhal bildirmekle yükümlüdür. Çalışanların iyi niyetle hareket ettiği ve olası bir şüpheli olayı veya sahtecilik olayını gecikmeksizin bildirdiği durumlarda herhangi bir yasal işlemin başlatılması olası değildir.
- Coface, Sigortacılık Tüzüğünde, Parasal ve Finansal İşlemler Tüzüğünde yer alan tüm hükümlere ve risk izleme ve risk kontrol sistemlerinin kurulması dahil olmak üzere yerel yasal ve düzenleyici gerekliliklere tabidir (tüm iş kolları için).
- Coface ve çalışanları sahtecilik konularında gizlilik hükmünü esas alamazlar.
- Yasal gerekliliklere uyulmaması bir suç konusu olarak görülebilir ve ciddi sonuçlar doğurabilir.

Ne yapmalısınız?

- “Müşterini Tanı”, “Aracını Tanı” ve “Tedarikçini Tanı” prosedürlerini takip edin.
- Coface’ın ürünlerinin ve hizmetlerinin hangi iş amaçları için kullanıldığını anlayın.
- Görev dağılımına saygı gösterin.
- Coface varlıklarını hırsızlığa veya kötüye kullanmaya karşı koruyun.
- Mümkün olduğunca çok bilgi toplayın.
- Şüpheli sahtecilik durumlarını bildirin; yöneticinizle veya kuruluşunuzun sahtecilik görevlisi ile temas kurun.

Neleri izlemelisiniz?

- Bir hasar talebinde bulunmadan kısa bir süre önce sigortasına ek veya artış yapan bir poliçe sahibi.
- Çok acil bir talep, fiyat müzakereleri olmadan sonuçlanan sipariş.
- Kısa bir sürede yapılan çok sayıda talep.
- Alıcı tarafından çok sayıda ısrarcı telefonla arama, alıcı tarafından anında bilgi gönderilmesi.
- Siparişte sadece bir cep telefonu numarası olması, Yahoo, Gmail ve Hotmail adresleri gibi ücretiz e-posta adresleri.
- Satılan ürünlerin sigortalının veya alıcının faaliyetleri ile tutarsız olması.
- Fatura ve teslimat adreslerinin farklı olması ve bilgilerimizde bu teslimat adresinin teyit edilememesi.
- Olağan dışı makbuzlar.
- Hayalet şirketler: Hayalet şirket senaryosunda, poliçeler düzenlenir, poliçe sahiplerinden primler tahsil edilir, ancak poliçe düzenlenen şirket yasal değildir ve genellikle mevcut değildir.

UYGULAMADA

Yeni kurulan bir şirket çok iyi bilinen bir şirket ile ilgili olarak birkaç milyonluk bir kredi limiti talep ediyor. Sipariş potansiyel müşterinin mevcut cirosunun birkaç katı kadar olmasına rağmen, irtibat kurulan kişi ayrıntılar sorulduğunda çok belirsiz konuşuyor ve Coface’ın kontrolleri siparişin sahte olduğunu teyit ettiğinde endişesiz görünüyor. Büyük kredi limiti dışarıda bırakıldığında bu müstakbel müşteri ile bir poliçe imzalayabilir misiniz?

Cevap: Potansiyel müşterinin mağdur mu yoksa fail mi olduğunu bilmek güç olmakla birlikte, potansiyel müşteri ya temel bazı kontrolleri yapmadıklarını ya da söyledikleri şeylerin güvenilir olmayabileceğini göstermiştir. Coface poliçesi bir finansman kuruluşunu dolandırmak için “saygı değerlik işareti” olarak veya kara para aklamak için kullanılıyor olabilir.

A ve B şirketleri 2 yıl önce kurulmuştur. A şirketi kurulduğundan bu yana Coface müşterisidir. Geçtiğimiz ay, A şirketi B şirketi ile ilgili olarak çok daha yüksek miktarda teminat istemiştir. Eski ödeme ve kredi geçmişine dayalı olarak, önemli miktarda teminat sağlanmıştır. 3 ay sonra, A şirketi Coface’a B şirketinin ödeme yapmadığını ve iflas ettiğini bildirir. A şirketi, malların tamamen sözleşme koşullarına uygun olarak sevk edildiğini açık bir şekilde gösteren ticari fatura, sevk irsaliyesi, sigorta sertifikası, denetim sertifikası, konşimento, vs. gibi belgeler ile birlikte bir hasar talebi sunmuştur.

Cevap: A şirketi sevkiyat prosedürlerinin çok sıkı olmadığı bir ülkeden hayali ihracat yapıyor olabileceğinden ve satıcı mallar aslında sevk edilmemiş olmasına rağmen malların gönderildiğini gösteren sahte belgeleri kolaylıkla düzenleyebiliyor olabileceğinden dolayı, Hasar Bölümü daha fazla araştırma yapmalıdır.



Rüşvet

Unutmamanız gereken kural: rüşvet vermeyin, rüşvet kabul etmeyin, müşterilerinizi, aracılarınızı, tedarikçilerinizi ve diğer karşı tarafları izleyin ve şüpheli faaliyetleri derhal bildirin.

Bilmeniz gerekenler

- Coface rüşvet konusunda sıfır toleransa sahiptir. Rüşvet mesleki görevlerinin yerine getirilmesi sırasında bir işlemin yapılması veya yapılmaması amacıyla bir kişiye / bir kişiden hak edilmemiş bir faydanın teklif edilmesi, vaat edilmesi veya verilmesi (aktif rüşvet) veya istenmesi, talep edilmesi veya alınmasıdır (pasif rüşvet).
- Rüşveti alan kişi bir kamu görevlisi veya özel sektör çalışanı olabilir. Ayrıca o kişinin yakın bir akrabası (bir aile üyesi gibi) veya ilişkili bir kuruluş olabilir (örneğin bir vakıf veya paravan şirket)
- Uygunsuz bir fayda, nakit veya nakit eşdeğeri olabilir, ancak aynı zamanda mal ve hizmetler, hediyeler, geziler, eğlence, ağırlama, bir promosyon veya paye, bir sözleşmenin verilmesi veya resmi bir iznin veya idari kararın verilmesi dahil olmak üzere değer taşıyan herhangi bir şey de olabilir.
- Uygunsuz bir fayda doğrudan (örneğin rüşvet, uygunsuz komisyon, kolaylaştırma ödemesi, büyük değerli hediyeler veya avantajlar, aşırı faturalandırma) veya dolaylı (örneğin siyasi partilere yapılan bağışlar, hayır işleri ve sponsorluk, işe alma teklifi) olabilir.
- Bir kamu şahsının nüfuzundan yararlanma da (nüfuz ticareti), ister gerçek isterse varsayılan olsun, rüşvet kapsamına girer.

Ne yapmalısınız?

- Şüphe halinde Uyum Görevlinize danışın.
- Hiçbir zaman bir müşteriye, tedarikçiye, aracıya veya üçüncü bir karşı tarafa herhangi bir şekilde parasal bir ödeme yapmayın veya almayın (örn. nakit, çek, banka havalesi, hediye çeki, kupon).
- Uyum Görevlisinin önceden yazılı izni olmaksızın asla bir kamu görevlisine herhangi bir hediye veya avantaj vermeyin veya almayın.
- Eğer;
 - 200 Euro veya üzeri değerinde,
 - üç aylık bir zaman dilimi içerisinde kümülatif değeri 500 Euro veya üzeri değerinde
 bir hediye veya avantaj alırsanız derhâl Uyum Görevlisini bilgilendirin ve görüşünü alın.
- İzin verilen hediyeler sadece iş adresine teslim edilmelidir.
- Bir hediye vermeden, müşteri eğlencesi düzenlemeden veya müşteri seyahat giderlerini karşılamadan önce, ilgili tüm yasal gereklilikleri, Coface'ın hediye politikasını ve rüşvetle mücadele tüzüğünü ve müşterinin kendi kurallarını anladığınızdan ve karşıladığınızdan emin olun.
- İzin verildiği zaman, işlemin gerçek niteliğini yansıtacak şekilde bu giderleri doğru şekilde kaydettiğinizden emin olun.
- Uygunsuz bir ticari nezaket izlenimi oluşturmamaya dikkat edin.
- Hiçbir zaman kolaylaştırma ödemesi yapmayın. Kolaylaştırma ödemeleri, ödemeyi yapan tarafın zaten yasal olarak veya başka şekilde almaya hakkı olduğu rutin bir idari hizmeti hızlandırmak için verilen faydalardır.
- Asla Coface adına siyasi katkı ödemesi yapmayın. Lobicilerin kullanımına, ancak Coface'ı temsil ettiklerini tam olarak açıklamaları halinde izin verilebilir.
- Hayır amaçlı yardımda bulunabilirsiniz ancak desteklenen kuruluşun amacının rüşveti gizlemek olmadığından emin olun.

Neleri izlemelisiniz?

- Muhtemelen reklam malzemesi şeklinde, değeri 200 € veya üzerinde olan herhangi bir hediyenin veya nesnenin verilmesi veya alınması.
- Değeri 200 € veya üzerinde olan herhangi bir kültür, sanat veya spor etkinliğine ücretsiz veya çok düşük fiyatta davetiye verilmesi veya alınması
- Değeri 200 € veya üzerinde olan herhangi bir iş ya da eğlence amaçlı bir seyahate ücretsiz veya çok düşük fiyatta davetiye verilmesi veya alınması.
- Boş bir “paravan şirket” aracılığıyla yapılması talep edilen acil veya anormal bir ödeme.
- Üçüncü taraflar lehine büyük miktartlı harcamalar için yapılan acil veya anormal bir fonlama talebi
- Olağan dışı yüksek miktarda veya tipik olmayan bir şekilde ödenen komisyonlar (örneğin ayrı bir hesap veya ülke).
- Sözleşme kapsamında makul olmayan bir gerekçe ile yapılan fazla faturalandırma.
- Müşteri tarafından makul bir gerekçe olmaksızın, primlerde, komisyonlarda veya fiyatlarda yapılması talep edilen ciddi bir indirim
- Bir tedarikçiye veya aracıya ödenen fiyatta, makul bir gerekçe olmaksızın yapılan ciddi indirim.
- Bir kamu ihalesi ile ilgili anlaşma yapmak için bir özel şirket veya kamu şirketi ile gayriresmi görüşmeler yapılması.
- Kolaylaştırma ödemesi talebi.

UYGULAMADA

Aynı satış görevlisi aynı brokeri bir ay içerisinde birkaç kez oldukça pahalı restoranlarda öğle yemeğine davet ediyor ve hesabı ödüyor. Bunun karşılığında aynı broker Coface'ı diğer alacak sigortası şirketlerine göre kayırıyor ve çok sayıda sorgu gönderiyor. Bu rüşvet midir?

Cevap: Ağ oluşturmak ve ilişkileri geliştirmek bir satış görevlisinin işi olmakla birlikte, eğlence ve harcama makul ve ölçülü olmalıdır. Bir kişiyi eğlendirmek için harcanan tutar diğer brokerlar için harcanan tutarlara göre ölçüsüz ise bu bir rüşvet olabilir.

Bir tedarikçi sizi önemli bir spor etkinliğinin finallerine davet ediyor ve seyahat giderlerinin tamamını karşılayacak. Buna paralel olarak, şu anda müzakere etmekte olduğunuz işlemde olağandışı yüksek bir komisyon fiyatı talep ediyor.

Cevap: Muhtemel tutarın 200 Euro'luk tavanı oldukça geçeceği görülüyor. Bir tedarikçiden aldığınız bu davetin, ticaret ortakları arasında iyi ilişkiler kurmak, idame ettirmek ve geliştirmek için makuliyet ve ölçülülük kriterlerini karşılamadığı görülüyor. Bu daveti reddetmeniz tavsiye edilir.

Ülkenizde sigortacılık işi yapmak için gerekli olan lisansı alma şansınızı arttırmak için, yerel sigortacılık kurumu belirli bir yerel danışmandan hizmet almanızı ısrarla öneriyor.

Cevap: Yerel danışman, lisansı başarılı bir şekilde alma şansınızı önemli ölçüde arttırabilecek spesifik becerilere ve bilgilere sahip olabilir. Ancak aynı zamanda Coface'ı kamu görevlileri arasındaki bir cezai bir suç olan rüşvet sisteminin içine çekebilir. Grup Hukuk Bölümü ile eşgüdüm içerisinde hareket ederek gerçek çalışmaların yapılmasını ve bunların kanıtlarının tutulmasını sağlamalısınız.

MÜŞTERİLERİN VE VERİLERİN KORUNMASI

Davranış

Unutmamanız gereken kural: müşterilere uygun olmayan ürünler satmayın, müşteri yetkisi dışında faaliyet gerçekleştirmeyin ve yasal olarak müşterilere vermeniz gereken bilgileri saklamayın.

Bilmeniz gerekenler

- İş ahlakı riski “sigortacıların ve/veya aracılarn işlerini müşterilere adil davranılmasını sağlamayan bir şekilde yapmaları sonucunda müşterilerin, sigortacıların, sigorta sektörünün ve sigorta piyasasının maruz kaldığı risktir”.
- Ürün yaşam döngüsünün tamamı farklı türlerde davranış sorunlarına tabidir: yeni ürünler, satış, hasar talepleri, müşteri hizmetleri...

Ne yapmalısınız?

- Yeni ürün geliştirme sürecine iş ahlakı riski ile ilgili hususları dahil edin.
- Müşteri bulma süreçlerinin tamamen uyumlu olmasını sağlayın.
- Müşteri ilişkileri süreçlerinin tamamında ürün uygunluğunu izleyin.
- Personeli ürün uygunluğu konularında eğitin.
- İş ahlakı riski ile ilgili hususları satış teşvik programlarına dahil edin.
- Belirli bir kuruluşa ilişkin alacak sigortası teminatını durdurmak veya önemli ölçüde azaltma kararlarını müşteriye makul olduğu ölçüde erken bildirin.
- Bir teminat değiştirildiğinde veya durdurulduğunda şirketlere açıklama yapın.
- Poliçe sahiplerine sigortalı müşterileri hakkındaki yeni bilgileri sunun; örneğin borçluların birinin kredi değerliliğinde veya kredi derecelendirme notunda önemli bir değişiklik gibi.

UYGULAMADA

Yeni bir ürünün lansmanı için çok sıkışık bir takvimde çalışıyorsunuz. Ürün komitesi ve Uyum Bölümü ile yapılacak gözden geçirmeyi atlayarak zaman kazanabilirsiniz, çünkü bunu ürün lansmanı sonrasında da yapabileceğinizi düşünüyorsunuz. Ne yapardınız?

Cevap: Ürün lansmanı öncesinde ürün komitesi sürece dahil edilmeli ve düzenleyici gereklilikler dikkate alınmalıdır.

Neleri izlemelisiniz?

- Makul değeri yansıtmayan ürünler.
- Kötü müşteri sonuçlarına yol açan satış süreçleri.
- Satış personeli ücret çerçevelerine sağlam bir şekilde dahil edilmeyen açık ödül ölçüleri.
- Kötü uyum geçmişine sahip olan ve Coface’ın değerlerine ve stratejilerine aşına olmayan broker ve aracılarn.
- Karmaşık hasar süreci.
- Hasar ödeme süreci ile ilgili olarak yüksek düzeylerdeki müşteri memnuniyetsizliği.
- Geçerli hasar ödemelerini yapmayarak veya geciktirerek toplam hasar maliyetlerini düşürme girişimleri.
- Ret sebeplerinin yetersiz açıklanması.
- Şikayetlerin önündeki engeller; örneğin aşırı karmaşık şikayet süreci.



Verilerin Gizliliği ve Korunması

Unutmamanız gereken kural: mahremiyet haklarına saygı gösterin

Bilmeniz gerekenler

- Coface'ın faaliyet gösterdiği çoğu ülke müşterilerin "**kişisel verilerinin**" (adları, ev ve iş iletişim bilgileri ve diğer veriler) toplanması ve kullanılması hakkında sıkı düzenlemelere sahiptir.
- Ayrıca, birçok ülke "işletmeden işletmeye" işlemlerde şirket temsilcilerinin kişisel verilerini de düzenlemektedir.

Birkaç ülke şirketlere ilişkin bilgilerin mahremiyeti ile ilgili de düzenlemelere sahiptir.

- Coface kişisel verileri sorumlu bir şekilde ve kişisel verilerin gizliliği ile ilgili kanunlara uygun şekilde kullanmayı taahhüt etmiştir.

Ne yapmalısınız?

- Kişisel verilere ilişkin aşağıdakileri öğrenin ve bunlara uyun:
1 – Kişisel verilerin toplandığı, işlendiği ve kullanıldığı ülkelerin ilgili kanun ve düzenlemeleri;
2 – Coface ve yerel işletmenizin verilerin gizliliğine ilişkin politikaları;
3 – İlgili sözleşmesel yükümlülükler.
- Kişisel verileri sadece meşru iş amaçları için toplayın, işleyin ve kullanın.
- Mümkün olduğunda veya gerektiğinde kişisel veriler yerine "anonim" veriler (isimler çıkarılmış ve tanımlanamayacak nitelikte) veya "birleştirilmiş" veriler (kişisel olarak tanımlanamaması için özetlenmiş veriler) kullanın.
- Kişisel verilere erişimi sadece meşru iş amaçları için bunlara ihtiyaç duyan kişiler ile sınırlayın.
- Kişisel verilerin işlenmesi sırasında yetkisiz erişimleri veya kişisel verilerin yanlışlıkla kaybedilmesini veya tahrip edilmesini önlemek için dikkatli olun.
- Kişisel verilerin bu politikaya aykırı şekilde kullanıldığını veya kişisel verileri içeren herhangi bir sistemin veya cihazın güvenliğinin tehlikeye düştüğünü öğrenmeniz halinde derhal durumu bildirin. Yöneticinizi, işletmenizin gizlilik liderini veya Coface Hukuk danışmanını bilgilendirin.
- Müşteri bilgilerini kamuya açık yerlerde veya toplu taşıma araçlarında dizüstü bilgisayarınızda açmayın.

Neleri izlemelisiniz?

- Kişisel veriler için yetersiz erişim veya güvenlik kontrolleri; örneğin yasal olarak gerekli olduğundan daha büyük bir gruba e-posta göndermek veya başka türlü dağıtmak veya kişisel verilerin bulunduğu çıktıları yazıcıda, fotokopi makinesinde veya faks cihazında başkalarının görebileceği şekilde bırakmak.
- Kişisel verilerin bayiler veya tedarikçiler gibi uygun güvenlik önlemleri veya bilgi kullanım kısıtlamaları olmayabilecek ilişkisiz üçüncü taraflarla paylaşılması.
- Kişisel verilerin ilgili yasal gereklilikler dikkate alınmaksızın ülkeler arasında aktarılması.

UYGULAMADA

Finansal bilgilerin elde edilmesi amacıyla bir Gizlilik Anlaşması imzaladınız. Finansal bilgileri polişe sahibine açıklamak uygun olur mu ?

Cevap: Hayır, bilgiler hiçbir koşul altında başkalarına açıklanmamalıdır, finansal bilgiler gizli olarak saklanmalıdır.

Evde bir müşterinin gizli bilgilerini içeren bazı çalışmalar yapmanız gerekiyor. Evden çalışmaya devam etmek için müşteri bilgilerinizi kişisel e-posta adresinize göndermek uygun olur mu?

Cevap: Hayır, müşteri bilgileri daima şirket içinde kalmalı ve kişisel e-posta hesapları asla gizli bilgilerin aktarılması için kullanılmamalıdır.

Dışarıdan bir bilişim şirketinden hizmet alacaksınız ve şirket yerel operasyonlarınız için bazı temel hizmetler sunacak. Bu şirketin hizmet verebilmesi için müşteri bilgilerinizi içerebilecek dahili veri tabanlarınıza erişmesi gerekiyor. Ne yapmalısınız?

Cevap: Müşteri bilgilerinizi üçüncü taraflarla paylaşmaktan mümkün olduğunca kaçınmalısınız. Eğer gerçekten veri tabanınıza erişmeleri gerekiyorsa, dışarıdan tutulan şirket ile yapılan sözleşmede gizlilik ile ilgili yeterli hüküm olmasını sağlamanız gerekir. Bu hükümler Verilerin Korunmasına ilişkin Grup standartlarına uygun olmalıdır. Her halükarda, böyle bir sözleşme Hukuk / Uyum Bölümünüz tarafından incelenmelidir.

Bir müşteri ile görüşürken, bir şeylerin doğru gitmediğine ikna oluyorsunuz ve Finans Direktörünün bir şeyleri sakladığını veya şüpheli faaliyetler içerisinde yer aldığını düşünüyorsunuz. Raporu yazarken, verilerin korunması ile ilgili herhangi bir sorunu önlemek için Finans Direktörünün ismini zikretmemeye dikkat ediyorsunuz. Söz konusu kişi raporda kendisi hakkında neler yazdığını görmeyi talep edebilir mi?

Cevap: Verilerin korunmasına ilişkin kurallar direktörleri, çalışanları ve tanımlanabilecek herkesi kapsar. Eğer bir kişinin ismini yazmadan konumunu belirtirseniz, o kişi tanımlanabilir bir kişi haline gelir ve verilerin korunması kapsamına girer.



BT güvenliği

Unutmamanız gereken kural: Coface bilgilerini, ağlarını ve BT cihazlarını siber saldırı risklerine karşı koruyun.

Bilmeniz gerekenler

- Bir kullanıcı olarak nihayetinde savunma hattının en sonunda yer alıyorsunuz.
- İnternet düşman saldırılarına açık bir ağdır.
- Şifresiz USB cihazları cihazlarınıza virüs bulaştırabilir.

Ne yapmalısınız?

- Güvenlik özelliklerini devre dışı bırakmaya çalışmayın ve talimatları uygulayın.
- Aldığınız e-postalara dikkat edin; şüphelendiğiniz ekli dosyaları açmayın veya linkleri takip etmeyin.
- Asla şifrelerinizi açıklamayın; karmaşıklık ve yenileme ile ilgili şifre kurallarını takip edin.
- Belgelerinizi ve dosyalarınızı koruyun; Coface'ın mevcut sunucularını kullanarak düzenli kopyalama yapın.
- Web sitelerine girerken dikkatli olun; gerçek site olduğundan, sahte bir sitede olduğunuzdan emin olun.
- Sadece Coface tarafından sağlanan USB hafıza çubuklarını kullanın.

Neleri izlemelisiniz?

- İş istasyonunuzdaki şüpheli davranışlar veya mesajlar.
- Olağan dışı bir gönderici, konu veya içerik.
- Kişisel bilgilerinizi açıklama talepleri.
- Verilerinizi saklamak veya paylaşmak için güvensiz araçlar kullanma talepleri.
- Güvensiz USB cihazı.

UYGULAMADA

Bir çalışma arkadaşınız içeriğinde bir link yer alan bir e-posta göndermiş. Yazı stiline normalde kullandığından farklı olduğunu fark ettiniz, ancak kişiyi iyi tanıdığınız için linki tıkladınız. Bu doğru bir hareket midir?

Cevap: Eğer göndericinin kimliği hakkında şüpheye düştiyseniz bir e-postada bulunan bir linki tıklamamanız gerekir. Linki tıkladığınızda gönderici ağa kötü amaçlı bir yazılım sızdırabilir.

Yöneticiniz çok meşgul ve bazı raporları almak için kendi kullanıcı adını ve şifresini size vererek bir araç veya uygulamada oturum açmanızı istiyor. Ne yaparsınız?

Cevap: Kimlik bilgileri paylaşılmamalıdır; bunlar kişiye özeldir ve başkalarına aktarılamaz.

Bir şirket tarafından arandınız ve size gündelik çalışmalarınızda gerçekten yardımcı olacak yeni bir uygulama teklif ediliyor. Daha sonra sizden halihazırda kullanmakta olduğunuz bilgisayar ve uygulamalar hakkında çok spesifik bilgiler vermeniz isteniyor. Ne yaparsınız?

Cevap: Sosyal mühendislik insanlardan belirli bilgileri almaya yönelik bir çeşit manipülasyondur. Asla telefonda bu gibi bilgiler vermeyin.



Güvenlik ve İş Sürekliliği

Unutmamanız gereken kural: çalışanların, tesislerin, bilgilerin, BT varlıklarının ve iş sürekliliğinin güvenliğini sağlayın.

Bilmeniz gerekenler

- Her Coface kuruluşu personelinin, iş yerlerinin, bilgilerin ve işletmelerin güvenliğini korumak amacıyla sıkı ve kapsamlı bir güvenlik ve kriz yönetimi planı uygulamaktadır.
- Coface'ın güvenlik ve kriz yönetimi planı; çalışanları, tesisleri, bilgileri, bilgi teknolojisi (BT) altyapısını, iş sürekliliğini ve kriz yönetimini kapsayan terörist ve başka suç teşkil eden faaliyetleri engellemeye yönelik önlemler içermektedir.

Ne yapmalısınız?

- İşletmenizin acil durum planlamasına ve acil durum tatbikatlarına katılın.
- Coface tesislerine giriş ve çıkış kurallarına uyun ve gerekli yaka kartlarınızı takın.
- Yetkili personel dışında Coface tesislerine erişimi önleyin.
- Coface varlıklarını hırsızlığa veya zimmete geçirmeye karşı koruyun.
- Emniyetli bir çalışma ortamı oluşturun ve idame ettirin — buna işyerinde şiddet göstergelerinin belirlenmesi ve bildirilmesi dahildir.
- Kanunların izin verdiği ölçüde yeni işe alınan çalışanlar ve yükleniciler için gerekli arka plan kontrollerini uygulayın.
- Tüm müşterileri, tedarikçileri, acenteleri ve satıcıları ilgili izleme listelerinde tarayın.
- Belirgin güvenlik açıklarını yöneticinize, güvenlik görevlisine veya Coface Ombudsmanına bildirin.

Neleri izlemelisiniz?

- Coface tesislerinde gerekli yaka kartlarını taşımayan bireyler.
- Dizüstü bilgisayarlar, sunucular, vs. gibi güvensiz BT varlıkları.
- Tehlikeli maddelerin yetersiz korunması.
- Sadece yetkili personelin girmesine izin verilen güvensiz tesis alanları.
- Çalışanların, müşterilerin veya komşuların güvenlik ile ilgili, şikayetleri.
- Bir tesise yetkisiz giriş.
- Yeterli tarama yapmadan bir müşteri, tedarikçi veya başka bir üçüncü taraf ile iş yapılması.

UYGULAMADA

Tanımadığınız bir kişi ofisinize gelerek BT tarafından bir hizmet çağrısı aldığını ve BT sunucu odasında birşey kontrol etmeleri gerektiğini söylüyor. Girmesine izin verir misiniz?

Cevap: BT bölümü tarafından böyle bir kişinin geleceği ve içeri alabileceğiniz resmi olarak bildirilmediği sürece asla kimsenin herhangi bir sistem üzerinde çalışmasına izin vermeyin.

Bir çalışma arkadaşınız giriş kapısında bekliyor ve sizin giriş kartınızla içeri girmesine izin vermenizi istiyor. Ne yaparsınız?

Cevap: Arkadaşınızı yedek giriş kartı alması için güvenlik ekibine veya İK bölümüne yönlendirin.



İŞ ETİĞİ

Çıkar Çatışması

Unutmamanız gereken kural: Coface'a karşı olan sorumluluklarınız ile çatışabilecek faaliyetlerinizi, menfaatleriniz veya ilişkilerinizi açıklayın; asla Coface kaynaklarını kişisel kazanç için suiistimal etmeyin.

Bilmeniz gerekenler

- İşte veya serbest zamanlarınızda yaptığımız hiçbir şey Coface'a karşı olan sorumluluklarınız ile çatışmamalıdır. Evde veya işte gerçekleştirdiğiniz hiçbir faaliyet Coface'ın adına veya itibarına zarar vermemelidir.

Coface kaynaklarının veya nüfuzunun suiistimal edilmesi de yasaktır.

- Davranışlarınızın nasıl görünebileceğini düşünmeli ve çıkar çatışması algısından kaçınmalısınız. Yanlış bir niyetiniz olmasa bile, bir çatışma görünümü olumsuz etkiler yaratabilir.

Ne yapmalısınız?

- Çatışma teşkil edebilecek veya çatışma izlenimi verebilecek olan, dışarıda gerçekleştirdiğiniz tüm faaliyetleri, finansal çıkarlarınızı veya ilişkilerinizi yöneticinize veya kuruluşunuzun Uyum Görevlisine yazılı olarak açıklayın.
- Coface'taki işinizin dışındaki tüm kişisel ve iş ile ilgili işlemlerinizi iyi bir şekilde değerlendirin.
- İşiniz veya Coface'ın çıkarları ile potansiyel bir çatışmaya yol açabilecek veya bir çatışma izlenimi verebilecek işlemlerden veya ilişkilerden kaçının.

- Coface kaynaklarını, fikri mülkiyet konusu varlıklarını, zamanını veya tesislerini kişisel kazanç için kullanmayın — ofis ekipmanları, e-posta ve bilgisayar uygulamaları buna dahildir.
- Coface'taki konumunuz, Coface'ta sahip olduğunuz bilgiler veya Coface varlıkları sayesinde keşfettiğiniz ve Coface'ın menfaatinin bulunduğu fırsatları kişisel olarak kendiniz için kullanmayın.
- Bir Coface çalışanı iken dışarıdaki bir işletmede görevli veya direktör konumu için aldığınız teklifleri kabul etmeden önce Coface'tan onay alın; bu durum söz konusu kuruluşun **Coface ile ilişkisi varsa veya Coface'tan finansal veya başka şekilde bir destek bekliyor ise özellikle geçerlidir.**

Neleri izlemelisiniz?

- Coface'ın bir şirket ile olan ilişkilerini kişisel olarak etkileyebileceğiniz bir durumda o şirkette finansal çıkarınız olması (örneğin bir müşteri, tedarikçi veya yatırımcı).
- Coface'taki zamanınızı, Coface ekipmanlarını veya malzemelerini kullanarak gerçekleştirdiğiniz yarı zamanlı işler.

- Özellikle tedarikçileri, müşterileri veya rakipleri etkileyecek kararları veren (Coface adına) bir konumda iseniz, onlardan aldığınız parasal değer dışındaki hediyeler.
- Tedarikçilerden, hizmet sağlayıcılardan veya müşterilerden halkın veya Coface'taki çalışma arkadaşlarınızın alamadığı kişisel indirimler veya başka menfaatler.

- İşin aile üyelerinize veya yakın dostlarınıza ait olduğunu veya onlar tarafından yönetildiğini bildiğiniz tedarikçilere yönlendirilmesi.
- Dışarıdaki bir faaliyeti teşvik etmek veya desteklemek için Coface kaynaklarının, Coface'taki konumunuzun veya nüfuzunuzun suiistimal edilmesi.
- Bir aile üyenizin veya yakın dostunuzun işe alınması, terfi ettirilmesi veya doğrudan kendi altınızda çalıştırılması.
- Coface sorumluluklarınız ile çatışabilecek veya şirket çıkarlarını tehlikeye atabilecek kişisel ilişkiler.

UYGULAMADA

Commercial Underwriter olarak çalışıyorsunuz ve teklif vermek üzere olduğunuz işletmelerden birisi çok yakın bir arkadaşınız tarafından yönetiliyor. Teklif verir misiniz?

Cevap:

Hayır. Uyum Görevlinizi bilgilendirmeniz gerekir ve onun da teklif için başka bir ekip ayarlaması gerekir.

Coface'ta Kilit Broker Yöneticisi olarak görev yapıyorsunuz ve çok yakın bir arkadaşınız /akrabanız kısa süre önce Coface ile yakın iş ilişkileri olan bir brokerlik şirketinde çalışmaya başladı. Bu arkadaşınız alacak sigortası işinde aktif olarak çalışıyor. Ne yaparsınız?

Cevap:

Bir çıkar çatışması tek başına kötü bir şey değildir, ancak bildirilmesi gerekir. Örnekte, bu ilişkiyi yerel Uyum Görevlinize bildirmeniz gerekir ve onun çıkar çatışmasını önlemek için ne gibi önlemler alınabileceğini analiz etmesi gerekir. Ayrıca, bir çıkar çatışması içerebilecek her türlü durumdan / karardan kaçınmanız gerekir.

Şu anda rakip bir şirkette çalışan eski bir Coface çalışanı ile bir ilişki başlattınız ve sizden müşteriler, fiyatlandırma ve limit tahsisi ile ilgili bilgiler istiyor. Ne yaparsınız?

Cevap:

Rakip şirketler ile bilgi paylaşmak ülkenizde bir suç teşkil edebilir ve muvazaalı bir davranış olarak değerlendirilebilir. Dolayısıyla, asla bir rakip için çalışan dostlarınız/akrabalarınız ile bilgi paylaşmamalısınız. Ayrıca, bu ilişkiyi Uyum Bölümüne bildirmeniz gerekir.

Bir müşteri kötü bir geçmişi olan bir alıcı ile ilgili olarak önemli miktarda bir limit tahsisi talep ediyor. Müşteri sizi akşam yemeğine davet ediyor ve yemekte ünlü bir grubun konseri için de size bilet veriyor. Ne yaparsınız?

Cevap:

Bu hediyeyi saygılı bir şekilde geri çevirin. Bu nitelikte bir hediye almak karar vermedeki nesnelliliğinizi etkileyebilir. Ayrıca, makul olmayan ve çok pahalı (200 Euro üzeri) her türlü hediyeyi yerel Uyum Görevlinize bildirmeniz gerekir.

Kredi Değerlendirme Bölümünde çalışıyorsunuz ve bir gün amcanız sizden bir iyilik yapmanızı istiyor. Coface'tan Kredi Sigortası yaptırmak istiyor ancak şirketinin muhtemelen talep ettiği kredi limitini alamayacağını, als bile primlerinin çok yüksek olacağını düşünüyor. İstedığı kredi limitini mümkün olan en düşük prim ile alabilmek için, başvurunun nasıl doldurulacağı ve belgelerin nasıl hazırlanacağı konusunda kendisine "yol göstermenizi" istiyor. Ne yaparsınız?

Cevap:

Burada bir çıkar çatışması mevcuttur ve dosyayı başka bir ekip üyesine devretmeniz gerekir. Bu arada herhangi bir ödül içermese bile etik olmayacağı için hiçbir şekilde yardım sağlamayın.

Tedarikçi İlişkileri

Unutmamanız gereken kural: Coface'ın sadece finansal suç, müşterilerin ve verilerin korunması, işgücü, çevre, sağlık ve emniyet ile ilgili yerel ve diğer ilgili yasal gerekliliklere ve Coface kuralına uyan tedarikçilerle çalışmasını sağlayın.

Bilmeniz gerekenler

- Coface'ın tedarikçiler ile olan ilişkileri yasal, verimli ve adil uygulamalara dayanır.
- Coface tedarikçilerinden finansal suç, müşterilerin ve verilerin korunması, işgücü, çevre, sağlık ve emniyet ile ilgili kanunlara uymalarını bekler.
- Coface kılavuzlarını takip etmek tedarikçi ilişkilerimizin Coface'ın itibarına zarar vermemesini sağlamaya yardımcı olur.

Ne yapmalısınız?

- Tedarikçi ilişkilerine ilişkin ilgili kanunlara ve kamu düzenlemelerine uyun.
- Sadece finansal suç, müşterilerin ve verilerin korunması, işgücü, çevre, sağlık ve emniyet ile ilgili yerel ve diğer ilgili yasal gerekliliklere ve Coface kuralına uyan tedarikçilerle iş yapın.
- Coface'ın satın alma politikasında yer alan prosedürleri takip edin.
- Tedarikçilerin Coface ile sözleşmeleri açık, fiyat teklifi yoluyla kazanabilmeleri için rekabetçi bir fırsat sunun.
- Bir gizlilik anlaşması yoluyla Coface'ın gizli ve özel bilgilerini ve tedarikçileri tarafından sağlanan bilgileri koruyun.
- Tedarikçilerden edinilen "kişisel verileri" Verilerin Gizliliği ve Korunması ilkesine uygun olarak koruyun.

Neleri izlemelisiniz?

- Tedarikçilerin açık, fiyat teklifi esası dışında bir esasa göre seçilmesi.
- Tedarikçilerin seçiminde potansiyel çıkar çatışması; örneğin uygun olmayan hediye veya başka değerli şey kabul etmek gibi.
- İşlerin bir akrabaya veya yakın dosta ait veya onlar tarafından yönetilen bir tedarikçiye yönlendirilmesi.
- Finansal suç, müşterilerin ve verilerin korunması, işgücü, çevre, sağlık ve emniyet ile ilgili standartlara uymadığı görülen tedarikçi çalışanları.
- "Kişisel verilerin" veya gizli bilgilerin yetkisiz erişimi veya kullanımını önlemeye yönelik uygun teknik, fiziksel veya organizasyonel önlemler alınmaksızın tedarikçilere verilmesi.

UYGULAMADA

Bir ürün/hizmet için çok rekabetçi bir fiyat verebilecek bir tedarikçi tanıyorsunuz. Doğrudan o şirket ile sözleşme imzalayabilir misiniz?

Cevap: Ürünün / hizmetin değeri ülkenizde yetki verilen miktarı geçtiğinde Grup Satın Alma Bölümü devreye gitmelidir. Küçük miktartlı alımlar dışında rekabetçi teklif verme uygulanmalıdır.

Bir tedarikçi sizden hizmetlerinden faydalanacak Coface çalışanlarının İK verilerini istiyor. Bu bilgileri verir misiniz?

Cevap: Kişisel veriler koruma altındadır. Herhangi bir bilgi paylaşımında bulunmadan önce Uyum Bölümüne danışmanız gerekir.

Tedarikçiniz çok düşük fiyatlar sunuyor, ancak çalışanlarının çalışma koşullarından rahatsız oluyorsunuz. Ne yaparsınız?

Cevap: Coface'ın itibarı ve yasal sorumluluğu, çalışma mevzuatına uymayan tedarikçilerden etkilenebilir. Endişelerinizi yönetime bildirmeniz gerekir.



PİYASALAR

İçeriden Öğrenenlerin Ticareti

Unutmamanız gereken kural: Coface bilgilerinin gizliliğini koruyun; eğer içeriden edindiğiniz bir bilgi varsa ister doğrudan ister dolaylı olarak Coface veya başka herhangi bir şirketin hisselerini almayın/ satmayın.

Bilmeniz gerekenler

- İçeriden edinilen bilgi, açıklanması halinde makul olarak bir menkul kıymeti satın alma, satma veya elde tutma kararınızı veya bir menkul kıymetin fiyatını etkileyebilecek, kesin nitelikteki henüz kamuya açıklanmamış bilgidir.
- Kesin nitelikteki kamuya açıklanmamış bir bilgiyi finansal veya başka kişisel fayda amaçları için kullanmak veya bu bilgileri başkalarına aktarmak Coface politikalarının ve kanunların ihlalini oluşturabilir.
- İçeriden edinilen bilgi, işinizi yaparken Coface veya başka şirketler hakkında öğrenebileceğiniz bir bilgi olabilir. İçeriden edinilen bilgi aynı zamanda başkaları konuşurken duyabileceğiniz bir bilgi veya masada veya fotokopi makinesinde unutulmuş bir notta yer alan bir bilgi olabilir.
- İçeriden edinilen bilginin yasalara aykırı bir şekilde kullanılması kapsamında; henüz kamuoyuna açıklanmamış bilgilere sahip olduğunuz Coface veya başka şirketlere ait menkul kıymetlerin alınması ve satılması ile finansal işlemlerini paylaştığınız bu “kesin nitelikteki henüz kamuya açıklanmamış bilgiye” dayandırabilecek başka birine vermek de yer alır.

Ne yapmalısınız?

- Özellikle şirketin yıllık, 6 aylık ve üç aylık finansal sonuçları açıklanmadan 30 gün önce olmak üzere bir şirket hakkında içeriden bilgi edinmiş iseniz Coface da dahil olmak üzere o şirketin menkul kıymetlerini ister doğrudan isterse aile üyeleri ya da başka kişiler ya da kuruluşlar aracılığıyla hiçbir şekilde almayın veya satmayın (“bu içeriden öğrenenlerin ticareti” olarak adlandırılmaktadır).
- Coface da dahil olmak üzere bir şirket hakkında içeriden bilgi sahibi iseniz kimseye o şirketin menkul kıymetlerini almaları veya satmaları yönünde tavsiye veya öneride bulunmayın (“tüyo” vermek olarak adlandırılır).
- Coface’ın bilgilerinin gizliliğini koruyun ve Şirketin iş faaliyetleri için gerekli olduğu haller dışında asla Şirket dışından kişilere bilgi vermeyin.
- Eğer işletmenizin faaliyetleri veya göreviniz sebebiyle bu gibi kurallara tabi iseniz, menkul kıymet alımı veya satımı ile ilgili gereklilikleri öğrenin ve takip edin (işlem dışı dönemler, takas öncesi kişisel işlemler gibi).
- Bir takvim yılı içerisindeki geçmiş işlemlerinizin toplam miktarı 20.000 Euro sınırına ulaştığında, Coface hisselerine ilişkin işlemlerinizi (alım, satım, vs.) 3 iş günü içerisinde AMF (Autorité des Marchés Financiers) ve Coface’a bildirin.
- Bu gereklilik yönetim sorumluluğu olan kişiler ve bunlarla yakından ilişkili olan kişiler için geçerlidir. (Diğer Fransız şirketlerin hisselerini alırken de aynı eşik değer geçerlidir; ancak yabancı şirketler için yerel düzenlemelere uyduğunuzdan emin olun).

- Eğer bir soru işareti doğarsa, bir menkul kıymet işlemi yapmadan veya şirket bilgilerini açıklamadan önce yöneticinize

veya Uyum Bölümünüze, ya da eğer bir şirket direktörü iseniz yönetim kurulu başkanına danışınız.

Neleri izlemelisiniz?

- Açıklanması halinde makul olarak bir menkul kıymeti satın alma, satma veya elde tutma kararınızı veya bir menkul kıymetin fiyatını etkileyebilecek, kesin nitelikteki henüz kamuya açıklanmamış bilgi (örneğin kar açıklaması).
- İşiniz kapsamında öğrendiğiniz ve açıklandığında fiyatı yükselteceğini veya düşüreceğini düşündüğünüz bir bilgiyi duymanız veya öğrenmeniz sebebiyle bir menkul kıymeti satın almanız veya satmanız.
- Önemli bir şirket duyurusunun yapılmasına yakın bir zamanda bir işlem yapılması.
- Coface işlerinin aile üyeleri veya arkadaşlar ile tartışılması.
- Hangi iş üzerinde çalıştığınız, nereye gittiğiniz veya ofisinizi kimlerin ziyaret ettiği hakkında konuşulması.

UYGULAMADA

Bir müşteri ile yapılan görüşme sırasında size bir şirketin başka bir şirket ile birleşeceğini ve bunun muhtemelen şirketin piyasadaki hisselerinin değerini yükselteceğini söylüyorlar. O şirketin hisselerinden satın alabilir misiniz?

Cevap:

Hayır, hiçbir koşulda finansal piyasada kar elde etmek amacıyla içeriden öğrenilen bilgilerden yararlanamazsınız. Örnekte, henüz kamuoyuna açıklanmamış bir bilgi öğreniyorsunuz, dolayısıyla piyasanın geri kalanına göre haksız bir avantaj kazanacaksınız. Çoğu ülkede, içeriden öğrenilen bilgilerin kullanılması ağır bir şekilde cezalandırılmaktadır ve bir suç olarak görülmektedir.

Bir gün ofiste birisinin en büyük müşterilerinizden birisi olan X şirketinin müşterilerinden bazılarının sigortasız olduğunu ve bazılarının da ödemelerinde temerrüde düştüğünü söylediğini duyuyorsunuz. Bu durum bazı finansal sıkıntılara yol açacaktır ve bu haber muhtemelen takip eden hafta gerçekleştirilecek hissedarlar toplantısında açıklanacaktır.

Cevap:

Henüz kamuoyuna açıklanmamış bir bilgi olduğu için bu bilgiyi X şirketi ile ilgili işlem yapmak için kullanamazsınız.

Piyasa Kuralları

Unutmamanız gereken kural: fiyatları sabitlemek veya müşterileri, projeleri veya bölgeleri paylaşmak için rakipler ile anlaşma yapmayın.

Bilmeniz gerekenler

- Rekabet ve antitröst kanunları;
 - Rakipler arasında rekabete zarar verecek anlaşmaları veya anlayışları yasaklar;
 - Hakim konumdaki şirketlerin davranışlarını düzenlemeye tabi tutar; ve
 - Rekabeti önemli ölçüde azaltabilecek işlemleri önlemek amacıyla, birleşmeler, satınalmalar ve başka belirli işlemler için önceden incelemeyi ve belirli durumlarda izin alınmasını gerektirir.
- Bu kanunlar karmaşıktır ve kapsam bakımından küreseldir. Belirli bir durumda farklı işleyebilir. İşletmeniz rakipler ile iletişimin yönetilmesinde, rakiplere ilişkin verilerin edinilmesinde ve kullanılmasında, ticaret ve meslek örgütlerine standart belirleme ve ürün sertifikalandırma kuruluşlarına katılmada geçerli olacak spesifik rehber ilkeler belirlemiştir. Ayrıca bu kanunların uygulanmasında ortaya çıkan çok sayıdaki belirsizlik göz önüne alındığında, yeni ticari girişimler geliştirme sürecinin erken aşamalarından itibaren bir hukuk danışmanı tutmanız gerekir.

Ne yapmalısınız?

- İlgili tüm rekabet kanunları ve düzenlemelerine, rekabet ile ilgili kararnamelere, talimatlara ve iş faaliyetlerinin nasıl gerçekleştirileceğine dair bir rekabet düzenleyici kurum ile yapılan anlaşma hükümlerine uyun.
- Hem Coface'ın hem de belli iş alanının politika ve prosedürlerini anlayın ve bunlara uyun; eğer sorularınız veya sorunlarınız olursa bunları şirket hukuk müşavirine iletin.
- Coface ile herhangi bir rakibi arasındaki rekabetin herhangi bir boyutu ile ilgili olarak o rakip ile - ifade veya ima edilen, resmi veya gayri resmi, yazılı veya sözlü - bir anlaşma yapmayın veya teklif etmeyin.
- Aşağıda belirtilen hususları bir rakip veya rakip temsilcisi ile tartışmayın: Fiyatlar, teklifler, satış bölgeleri, müşterilerin veya ürün hatlarının paylaşımı, satış koşul veya hükümleri, üretim, satış kapasitesi veya hacmi, maliyetler, kar veya kar marjları, pazar payı, yeni piyasaya çıkarılacak ürün veya hizmetler, müşteri veya tedarikçi sınıflandırması, dağıtım yöntemleri.
- Teklifin işi almak dışında bir amaçla verildiği yönünde bir anlayışın olabileceği durumlarda, hiç kimse (rakipler, acenteler, brokerler veya müşteriler dahil olmak üzere) ile teklif verip vermeyeceğiniz veya verecek iseniz teklifin koşulları hakkında bir anlaşma yapmayın veya teklif etmeyin.
- Rakipler ile uygunsuz bir anlaşma izlenimi verebilecek her türlü irtibattan kaçınınız.

- Müşteriler ile, müşterinin bir ürün veya hizmeti üçüncü bir tarafa yeniden satışı veya kiralaması için uygulayabileceği fiyatı veya koşulları kısıtlayan bir anlaşma yapmayın veya teklif etmeyin veya uzlaşmayın.
- Tedarikçiler ile, Coface'ın bir ürün veya hizmeti yeniden satışı veya kiralaması için uygulayabileceği fiyatı veya koşulları kısıtlayan bir anlaşma yapmayın veya teklif etmeyin veya uzlaşmayın.
- Rekabet hukuku açısından sorunlar doğurabilecek bir birleşme, satın alma, ortak girişim veya başka bir iş düzenlemesi teklifinin değerlendirilmesinde uyumsuzluk risklerinin en aza indirilmesi için şirket hukuk danışmanına danışınız (hukuk danışmanı ile görüşülmesi gereken iş düzenlemelerinin örnekleri aşağıdaki "Neleri izlemelisiniz" başlıklı bölümde verilmiştir).

Neleri izlemelisiniz?

- Rakipler ile dağıtım düzenlemeleri.
- Ürün veya hizmetlerin alımına veya satımına yönelik münhasır düzenlemeler.
- Sadece belirli müşterilere yönelik seçici fiyat indirimleri.
- Hizmetlerin birleştirilmesi.
- Bir müşterinin bir Coface hizmetini kullanma tercihlerini kısıtlayan anlaşmalar.
- Bir Coface çalışanını bir başka kuruluşun yönetim kuruluna dahil etmeye yönelik anlaşmalar.

UYGULAMADA

Coface'ın ticari ekibinde çalışıyorsunuz ve rakip şirketin bir yöneticisi tarafından arandınız. Size müşteriler için savaşmaya son vermenin ve suni bir paylaşım yapmanın her iki şirket için de uygun olacağını söylüyor. Ne yaparsınız?

Cevap: *Muvazaalı davranış, piyasadaki rekabeti ve ülke ekonomisini ciddi şekilde etkilediği için neredeyse her ülkede yasaklanmıştır. Eğer muvazaalı davranışa yönelik bir teklif alırsanız, bunu derhal reddetmeniz ve yerel Uyum Görevlinize bildirmeniz gerekir.*

Yerel sigorta birliği ile bir toplantıdasınız ve görüşme sırasında diğer şirketlerin bazı üyeleri satış projeksiyonlarını, fiyatlandırma politikalarını ve işlerine ilişkin başka bazı kilit bilgileri başlıyorlar. Sizden de aynıını yapmanızı istiyorlar. Ne yaparsınız?

Cevap: *Hassas bilgilerin paylaşılması muvazaalı davranışlara yol açabilir, dolayısıyla kesinlikle yasaktır. Örnekte, bilgi talebini açık bir şekilde reddetmeniz ve buna karşı çıktığınızın toplantı tutanaklarına kaydedilmesini talep etmeniz gerekir.*

Bir konferans sırasında, rakiplerinizden birisi popüler bir ürünün veya hizmetin fiyatında indirim yapılması konusunda sizinle konuşmak istediğini söylüyor. Ne yaparsınız?

Cevap: *Böyle bir görüşmeye karşı olduğunuzu açık bir şekilde söyleyin. Derhal toplantıdan affınızı isteyin ve durumu yöneticinize ve Uyum Görevlisine bildirin. Bir rakibiniz ile indirimler de dahil olmak üzere fiyatlandırma ve fiyatla ilgili her türlü görüşmeden kaçınmalısınız.*

COFACE SA
1, place Costes et Bellonte
92270 Bois-Colombes
France
www.coface.com

coface