

Código de Ética

Data de aprovação: 3 de outubro de 2012

Data da primeira versão: 6 de junho de 2018

Data da última revisão: 11 de dezembro de 2024

A equipe de pessoas é o ponto mais importante da Meliá Hotels International. Mais de 40.000 colaboradores compartilham os princípios e os valores que caracterizam a empresa há quase sete décadas, como o compromisso com o atendimento, a inovação, a proximidade, a excelência e a coerência. Uma base ética sólida que fortalece e dá consistência à nossa cultura corporativa.

Além disso, somos uma empresa líder em um setor que, como o turismo, tem um grande impacto na sociedade e gera riqueza nos destinos em que atuamos. Por essa razão, assumimos o compromisso de gerir nossos critérios éticos, respeitando e aplicando em tudo o que fazemos os padrões estabelecidos em nosso modelo de princípios e valores.

Nosso Código de Ética reflete esse legado e se converte na base do nosso modelo de governança, ao estabelecer os compromissos e padrões de comportamento esperados de todos nós, líderes e colaboradores.

Mas não estamos sozinhos: também queremos conscientizar todas as nossas partes interessadas que compõem a nossa cadeia de valor, um modelo baseado na ética e na integridade, que deve reger nossos relacionamentos com nossas equipes, clientes, fornecedores e parceiros, bem como a sociedade para quem contribuimos, em todos os destinos em que atuamos, e evoluindo com eles.

Por isso, hoje, o Código de Ética da Meliá atualiza suas diretrizes e prioridades para adequá-las às novas realidades e dar ainda mais ênfase a aspectos importantes como a igualdade, a inclusão, os direitos humanos, o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional, e a proteção à criança.

É responsabilidade de todos conhecê-la, internalizá-la e colocá-la em prática, além de garantir que as nossas partes interessadas a conheça. Da nossa parte, posso garantir que desde o conselho de administração até a equipe de gestão assumem a responsabilidade de promover isso, dando o exemplo para continuar construindo, juntos, uma empresa e uma sociedade cada vez mais ética, humana e responsável.

Obrigado a todos.

Gabriel Escarrer Jaume
Presidente e CEO da Meliá
Meliá Hotels International

1. Valores universais

A Meliá Hotels International adota e integra no atual Código de Ética os principais padrões e modelos de comportamento empresarial e industrial no nível global. A integração desses princípios de trabalho ético e responsável refletem a política de melhoria contínua e a vontade da Meliá Hotels International de reforçar um modelo de gestão hoteleira responsável que contribua para o bem comum.

Este Código considera os principais padrões nacionais e internacionais em matéria de due diligence no que se trata de direitos humanos, do trabalho e proteção do meio ambiente.

2. Valores e princípios de atuação da Meliá Hotels International

A Meliá Hotels International combina o rigor e a transparência de uma empresa listada na bolsa de valores, com os sólidos valores e a visão de longo prazo de uma empresa familiar. Continuamos com o nosso compromisso de promover uma indústria de turismo responsável e ética, que contribua para o crescimento socioeconômico nos destinos em que atuamos. Este Código de Ética é o reflexo fiel desse compromisso e tem como objetivo nos posicionar entre os primeiros grupos hoteleiros do mundo no segmento premium e luxury, afirmar nossa liderança em hotelaria e sermos reconhecidos como referência mundial em excelência, responsabilidade e sustentabilidade.

Nossa razão de viver está em nossa missão:

“Na Meliá Hotels International, oferecemos experiências e serviços globais de hospedagem com critérios de excelência, responsabilidade e sustentabilidade. E, como uma empresa familiar, queremos contribuir para um mundo melhor.”

Queremos promover uma cultura que fomente o comportamento exemplar de todos os nossos funcionários, promovendo o sentimento de responsabilidade e ética empresarial em nosso trabalho diário. Demonstramos isso por meio de nossos valores corporativos:

- uma vocação para o atendimento que vem da nossa hospitalidade.
- Excelência e coerência, porque fazemos tudo com profissionalismo, eficiência e coerência.
- Proximidade, porque adoramos compartilhar, ouvir e sentir.
- Inovação, porque nos antecipamos e inovamos para melhorar a cada dia.

Esses valores ganham vida com os comportamentos transversais que promovemos entre todos os que fazem parte da empresa, criando uma cultura homogênea que define como somos hoje e como queremos ser amanhã.

O Código de Ética é a base do nosso modelo de governança e integra os princípios e compromissos públicos que assumimos como empresa, além de um conjunto de diretrizes que regem e dão sentido à nossa cultura e valores. Todos os nossos funcionários devem seguir e assumir o nosso Código de Ética, aceitando as diretrizes responsáveis de atuação e gestão, assim como um comportamento ético e honesto. Conhecer-lo, aceitá-lo e cumpri-lo é a melhor garantia de que os princípios e valores da empresa reflitam no dia a dia do nosso trabalho.

Como resultado, a Meliá Hotels International:

“Nos comprometemos a oferecer uma proposta de valor, que nos permita construir relações de confiança e benefício mútuo de longo prazo com todas as nossas partes interessadas: clientes, acionistas, proprietários, equipe de pessoas, colaboradores (agências, operadoras de passeios, fornecedores...) e a sociedade como um todo, reforçando o nosso compromisso com o meio ambiente e sua preservação para gerações futuras.”

3. Compromissos da Meliá Hotels International

A aprovação deste Código implica na assunção pública de uma série de obrigações e compromissos que inclui não apenas todos os nossos funcionários, mas também a empresa como um todo, exigindo a criação dos mecanismos certos para garantir a compreensão, o respeito e a aplicação deste Código.

Desde então, progredimos na sua implementação e integração à nossa gestão, considerando-o uma importante ferramenta para reforçar o nosso modelo de negócio.

Nossos compromissos globais são os seguintes:

- Cumprir a legislação e requisitos regulatórios nacionais e internacionais aplicáveis.
- Garantir que os nossos regulamentos internos e as ações de nossos executivos e gerentes intermediários se baseiem em critérios éticos alinhados com os princípios e valores da empresa e deste Código.
- Atuar de forma contundente contra qualquer forma de discriminação por motivo de sexo, raça, idade, nacionalidade, incapacidade, ideologia, religião ou crença, entre outros.
- Assegurar o estabelecimento dos mecanismos adequados para o monitoramento e o controle dos princípios, valores e compromissos da empresa, garantindo a repreensão de condutas erradas em todos os momentos.
- Agir com rigor e contundência contra qualquer ato de corrupção, fraude ou suborno.
- Utilizar de forma responsável, transparente, segura e confiável os sistemas de inteligência artificial.
- Colocar à disposição de nossas partes interessadas os canais adequados para o tratamento de qualquer reclamação ou denúncia, garantindo sempre a confidencialidade e privacidade.
- Identificar e avaliar regularmente os riscos que afetam o nosso negócio e as nossas partes interessadas, gerenciando-os com o devido cuidado.
- Proteger a informação de caráter pessoal das nossas partes interessada, garantindo a integridade, disponibilidade, segurança e confidencialidade.
- Informar sobre qualquer possível descumprimento legal, de nossas políticas corporativas ou deste Código.

O compromisso da Meliá Hotels International com seus funcionários se resume à seguinte missão:

“Oferecemos as melhores oportunidades de desenvolvimento profissional, com a estabilidade de uma empresa familiar e a solidez de uma grande líder internacional, que sabe reconhecer com equidade o compromisso, o talento e as conquistas.”

Para atingir esse objetivo, nos comprometemos a:

- Promover as melhores oportunidades de desenvolvimento profissional, com critérios de igualdade, diversidade e equidade, em um lugar de trabalho seguro.
- Proteger os nossos funcionários no exercício de suas funções e proporcionar um local de trabalho adequado que garanta todas as medidas de segurança e higiene necessárias para não colocar em risco sua saúde e integridade física.
- Fomentar a educação continuada e o desenvolvimento profissional.
- Garantir a igualdade de oportunidades e a não discriminação por motivos de raça, orientação sexual, principalmente com relação ao grupo LGTBI, estado civil, responsabilidades familiares, idade, religião ou crença, gênero, incapacidade ou hierarquia, entre outros.
- Não tolerar nenhuma forma de ameaça, assédio, abuso de poder ou coação no local de trabalho da empresa, principalmente com relação ao grupo LGTBI.
- Proteger as informações pessoais dos nossos funcionários e respeitar sua privacidade, cumprindo rigorosamente a legislação em matéria de proteção de dado.
- Assegurar e respeitar os direitos humanos, evitando qualquer ato relacionado à exploração de mão de obra ou sexual, escravidão, trabalho forçado ou infantil de qualquer tipo.
- Garantir que os processos de seleção, promoção interna, treinamento e retribuição sejam baseados em critérios de equidade, competência, valor e mérito profissional, garantindo que todos os nossos trabalhadores estejam protegidos pela legislação trabalhista aplicável.
- Promover o equilíbrio pessoal e profissional dos nossos funcionários, garantindo a devida cobertura operacional da empresa.
- Informar sobre possíveis descumprimentos da legislação, de nossas políticas ou deste código.

- Promover uma gestão de meio ambiente responsável para evitar a degradação ambiental e não utilizar recursos naturais em excesso.

4. Princípios de atuação dos funcionários da Meliá Hotels International

Este Código é uma estrutura que orienta o comportamento de todos os nossos funcionários, a qual reflete as normas e os regulamentos internos aplicáveis à empresa. Da mesma forma, atua como um guia e uma estrutura de proteção para todos nós.

Para garantir a integração dos princípios, valores e compromissos da Meliá no dia a dia, é essencial que as pessoas que fazem parte da empresa adotem este Código e o coloque em prática com integridade e coerência.

4.1 Compromissos do funcionário

Como funcionários da Meliá Hotels International, em nosso trabalho diário, representamos a empresa frente a terceiros e temos o dever de agir com integridade. O nosso comportamento diário, com qualquer parte interessada e, principalmente, com outros parceiros, tem um impacto direto na integridade da empresa e da equipe de pessoas que a compõe.

Nossos compromissos como funcionários da Meliá são:

- Defender e proteger a reputação da empresa, tenho consciência da nossa responsabilidade como funcionários e embaixadores da marca e seus valores.
- Observar o dever de lealdade profissional em nosso comportamento diário, prestando especial atenção ao uso correto e confidencial de informações internas.
- Aproveitar as oportunidades de desenvolvimento e treinamento que a empresa coloca à nossa disposição.
- Garantir o uso correto, diligente e cuidadoso dos bens e ativos da empresa, sejam físicos, financeiros, tecnológicos ou relacionados ao capital intelectual, evitando seu dano, perda ou uso inadequado ou não autorizado.

- Usar com responsabilidade e cuidado todas as informações da empresa, evitando que sejam usadas para favorecer interesses pessoais, diretos, indiretos ou de terceiros, principalmente em matéria de informações sensíveis, de caráter estratégico ou confidenciais.
- Agir com respeito aos demais funcionários, evitando qualquer tipo de abuso de poder no relacionamento, tratamento ou linguagem.
- Evitar o tratamento especial de relacionamentos familiares ou pessoais.
- Não tolerar nem promover nenhum tipo de ação discriminatória por motivos de raça, orientação sexual, estado civil, responsabilidades familiares, idade, religião ou crença, gênero, incapacidade, hierarquia ou outros.
- Rejeitar qualquer atividade profissional paralela que possa interferir no cumprimento de nossas obrigações para com a empresa.
- Não participar da tomada de decisões no caso de conflitos de interesses pessoais que possam afetar a nossa imparcialidade.
- Não trabalhar sob o efeito de entorpecentes, substâncias tóxicas e/ou apresentando sinais de embriaguez.
- Rejeitar presentes e favores por parte de terceiros se ultrapassarem o valor cabível da mera cortesia. O limite estabelecido é de 100 dólares/euros. Caso esse limite seja ultrapassado ou em caso de dúvidas, isso deve ser informado por escrito ao responsável do departamento de controle de riscos e conformidade.
- Garantir a precisão das informações que fornecemos à empresa durante toda a relação contratual.

4.2 Compromissos dos executivos

Todos nós da Meliá Hotels International devemos ser responsáveis e nos comportar com honestidade. No caso de cargos executivos e gerentes intermediários, eles devem ser referência para os princípios e valores estabelecidos pela empresa, servir de exemplo de liderança e boas práticas em conflitos e situações complexas.

Para um executivo ou gerente da Meliá Hotels International, agir de acordo com esses critérios significa:

- Defender e proteger a reputação e a integridade da empresa.
- Ser uma referência pessoal e profissional para a sua equipe e colaboradores, promovendo, com sua conduta diária, uma cultura de gestão ética baseada na integridade e no cumprimento das responsabilidades para com a Meliá e sua equipe.
- Servir de exemplo dos princípios e valores adotados pela empresa, dos compromissos assumidos neste Código de Ética, assim como aqueles implícitos que derivam dele.
- Garantir que todos os seus colaboradores tenham concluído o treinamento sobre o Código de Ética, compreendendo e internalizando o seu conteúdo.
- Prestar apoio aos seus colaboradores no âmbito deste Código e no esclarecimento de dúvidas ou preocupações que possam surgir, recorrendo a outros membros da equipe de gestão ou ao departamento de Código de Ética.
- Ajudar a identificar soluções éticas para os dilemas que seus colaboradores possam enfrentar.
- Não dar instruções contrárias à lei, ao conteúdo deste Código nem ao restante dos regulamentos internos vigentes.

4.3 Compromissos com clientes

“Oferecemos aos nossos hóspedes experiências personalizadas de hospedagem, com a ambição de atender às suas expectativas, com base em padrões de excelência e qualidade no atendimento.”

Nossos compromissos com os nossos clientes visam a:

- Agir com responsabilidade no atendimento, buscando a máxima qualidade, excelência e garantindo sempre a segurança dos nossos clientes.
- Proteger as informações e os dados que os clientes confirmam à empresa.
- Respeitar a diversidade de raça, orientação sexual, estado civil, religião ou crença, gênero, incapacidade, idade, nacionalidade ou qualquer outro fator, agindo com respeito no atendimento e oferecendo serviços que atendam às suas necessidades e evitando qualquer tipo de discriminação.

- Comunicar e comercializar os nossos produtos e serviços com honestidade e ética, evitando publicidade que possa ser enganosa.
- Colocar à disposição de nossos clientes canais transparentes e acessíveis que lhes permitam acessar informações de maneira adequada e encaminhar suas reclamações, queixas ou sugestões à respectiva pessoa, oferecendo sempre uma resposta adequada em tempo hábil.
- Recusar-se a assinar acordos ou a trabalhar com empresas ilegais, não reconhecida ou que sejam abertamente contrárias aos valores corporativos ou aos compromissos públicos assumidos pela empresa e que possam comprometer a nossa integridade ou reputação. Em qualquer situação de incerteza ou dúvida, devemos primeiro avaliar ou considerar o contexto social de cada destino.

4.4 Compromissos com acionistas e investidores

“Gerir a empresa com critérios de transparência, rigor e boa governança, garantindo a rentabilidade e a geração de valor no médio e longo prazos.”

A Meliá Hotels International se compromete a:

- Gerir a empresa com base nas práticas recomendadas e padrões em matéria de boa governança corporativa.
- Manter uma atitude proativa na identificação, prevenção e mitigação de riscos financeiros e de sustentabilidade.
- Garantir a máxima confiabilidade e precisão dos nossos registros contábeis, financeiros e de sustentabilidade.
- Refletir com clareza e precisão as informações nas demonstrações financeiras, livros, registros e contas, garantindo que reflitam a imagem fiel da empresa.
- Colocar à disposição dos nossos acionistas e investidores informações transparentes, precisas, oportunas e compreensíveis, tanto financeiras quanto de sustentabilidade, que ofereçam uma visão completa da empresa.
- Garantir, mediante a tomada de decisões cuidadosa, a geração de valor para os nossos acionistas.

- Garantir o cumprimento e a implementação de mecanismos que permitam a participação ativa, eficaz e o direito ao voto dos nossos acionistas nas assembleias gerais, promovendo a sua participação e auxílio, atendendo às suas consultas e solicitações de informações.
- Cumprir as nossas obrigações em matéria de transparência e, em geral, os requisitos derivados da listagem da empresa na bolsa de valores, promovendo a aplicação das recomendações em matéria de transparência e publicação das informações relevantes.
- Colaborar e informar às entidades de supervisão e fiscalização em matéria de governança corporativa e bolsa de valores.
- Colaborar com os analistas e consultores de votação de maneira correta, profissional e legal sobre as solicitações recebidas, mantendo uma atitude proativa com a finalidade de garantir a obtenção de recomendações de voto favoráveis às propostas e decisões dos órgãos sociais da empresa.

4.5 Compromissos com proprietários e sócios

“Oferecemos um modelo de gestão de serviços integral, que ajude a maximizar o seu investimento e a proteger o valor de seus ativos, trabalhando com profissionalismo, seriedade e a confiança de uma grande marca de prestígio internacional, com base em um modelo de governança reconhecido por sua solidez e ética empresarial.”

Nossos compromissos com os nossos proprietários e sócios são:

- Consolidar relações baseadas na proximidade, confiança, transparência e respeito mútuo.
- Compartilhar uma visão de negócio que integre os princípios éticos e valores da Meliá, com a missão de avançar para um modelo de hospitalidade responsável e que gere valor compartilhado.
- Promover a transparência na gestão, assim como nas informações financeiras e de sustentabilidade.
- Garantir o cumprimento do regulamento ou norma aplicável à gestão operacional.

- Identificar oportunidades para a criação de valor e benefício mútuo, com o propósito de gerar prosperidade nos destinos em que atuamos.
- Promover a inovação como alavanca para o crescimento e a diferenciação, com o envolvimento de nossos proprietários e sócios
- Não tolerar, defender nem agir como cúmplice de más práticas ou políticas de negócio que sejam contrárias aos nossos compromissos, valores e princípios.

4.6 Compromissos com os fornecedores

É nosso objetivo avançar na integração de critérios de responsabilidade e sustentabilidade em nossa cadeia de valor e garantir um modelo de governança sólido, ético e transparente.

“Contribuímos com o nosso profissionalismo e dimensão para criar relações duradouras baseadas na confiança, no respeito e no benefício mútuo.”

A Meliá Hotels International se compromete a:

- Basear as relações em modelo de confiança, respeito e benefício mútuo, construindo relações de longo prazo.
- Priorizar a seleção de fornecedores e maneira equitativa, com base em critérios objetivos de negócio, evitando qualquer tratamento preferencial que prejudique a livre concorrência.
- Considerar critérios de gestão responsável baseados no respeito aos direitos humanos, trabalhistas e na proteção do meio ambiente.
- Identificar oportunidades para impulsionar projetos conjuntos que permitam gerar um impacto social positivo nos destinos em que atuamos.
- Não aceitar, solicitar nem oferecer contraprestação de nenhuma natureza, seja econômica ou em espécie, como presentes ou convites que, por seu valor, possam ultrapassar o valor simbólico ou a mera cortesia (o limite estabelecido é de 100 dólares/euros) devido a ou relacionados à formalização de um contrato ou com a finalidade de obter ou manter negócios ou outras vantagens.
- Cumprir os compromissos comerciais em tempo hábil, da maneira correta e com o conteúdo certo.

- Habilitar mecanismos para impulsionar a integração de critérios de gestão responsável e ética na cadeia de suprimentos.

4.7 Compromissos com a indústria do turismo e com a competência

“Contribuímos para um turismo responsável e sustentável como pilar do progresso e bem-estar da sociedade, promovendo ativamente a colaboração público-privada e mantendo, principalmente, uma relação de respeito e transparência com os nossos concorrentes.”

A Meliá Hotels International se compromete a:

- Agir de forma responsável e ética, tendo conhecimento do impacto e da repercussão que o nosso comportamento gera no setor.
- Contribuir com o nosso comportamento para melhorar a reputação do setor.
- Participar de forma ativa em fóruns, associações, entidades e instituições de relevância, no âmbito local, nacional e internacional, para reforçar o posicionamento da empresa e compartilhar conhecimento e boas práticas.
- Manter um diálogo que favoreça a escuta e a colaboração ativa com as empresas do setor, sejam concorrentes ou não.
- Respeitar a livre concorrência e cumprir as normas nacionais e internacionais aplicáveis, evitando qualquer comportamento que possa ser considerado abusivo ou restritivo.
- Agir de boa-fé, de modo ético e honesto, fomentando relações cordiais e de benefício mútuo dentro do setor, incluindo os nossos concorrentes.
- Abster-se de captar clientes ou informações sobre clientes e concorrentes usando métodos não éticos.
- Rejeitar informações sobre a concorrência obtidas de maneira impropriedade ou que viole a confidencialidade de seus legítimos proprietários.
- Não desacreditar a reputação dos nossos concorrentes nem de terceiros com quem mantemos relações comerciais.

4.8 Compromissos com a sociedade

A Meliá Hotels International busca ser uma participante importante nos destinos em que atua e contribuir como empresa líder do setor para gerar valor compartilhado com a sociedade.

“Geramos prosperidade e desenvolvimento econômico social nas comunidades onde atuamos, respeitando o seu patrimônio e promovendo a sua cultura, tradições e valores.”

Os compromissos que assumimos com a sociedade como um todo são:

- Impulsionar um modelo de gestão responsável em toda a nossa cadeia de valor.
- Contribuir para a geração de valor social e econômico nos locais onde atuamos.
- Garantir que nossas ações protejam os grupos em risco de vulnerabilidade ou exclusão, defendam as crianças e seus direitos, e combatam a exploração sexual infantil e o tráfico de pessoas.
- Manter um relacionamento sólido com a sociedade, ouvindo ativamente e impulsionando plataformas de colaboração e networking.
- Contribuir para o desenvolvimento das comunidades onde atuamos, colaborando, apoiando e compartilhando conhecimento com entidades sociais alinhadas com os nossos valores e compromisso social.
- Apoiar, fomentar e respeitar a cultura e as tradições locais, atuando como um veículo para as nossas partes interessadas.
- Promover a empregabilidade e a integração profissional de grupos que, por suas características, têm mais dificuldade de acesso ao mercado de trabalho, em condições de igualdade, buscando sempre a melhoria social.
- Buscar soluções de impacto e cooperação com a sociedade em estreita colaboração com aliados que compartilham os nossos princípios e valores.

4.9 Compromissos com o meio ambiente

Dada a importância do meio ambiente nos destinos onde atuamos e, como empresa turística comprometida com a proteção, preservação e luta contra as mudanças climáticas, a Meliá Hotels International está trabalhando para reduzir a sua pegada de carbono e contribuindo para enfrentar os desafios ambientais globais.

“Queremos contribuir para a preservação do meio ambiente e da paisagem, garantindo e redução do impacto da nossa atividade e promovendo a conscientização da sustentabilidade em todas as nossas partes interessadas.”

Nossos compromissos em matéria de meio ambiente são os seguintes:

- Transformar a luta contra as mudanças climáticas e o respeito pelos recursos naturais atuais e futuros em um objetivo integrado em nosso modelo de negócio.
- Cumprir os regulamentos em matéria de meio ambiente e de mudanças climáticas aplicáveis nos países onde atuamos, assim como os demais compromissos públicos que assumimos voluntariamente a esse respeito.
- Atuar ativamente contra as mudanças climáticas promovendo sistemas, políticas, iniciativas, novas tecnologias e investimentos que permitam reduzir as emissões de gases de efeito estufa e o impacto ambiental da nossa operação hoteleira, protegendo os destinos, a área próxima e o meio ambiente.
- Integrar a dimensão ambiental em nossa estratégia e nos processos de decisão e gestão de negócio para minimizar o impacto ambiental.
- Identificar, avaliar e gerir os riscos associados às mudanças climáticas, promovendo medidas de monitoramento, adaptação e mitigação adequadas, em conformidade com as práticas recomendadas identificadas a esse respeito.
- Impulsionar a inovação e melhoria contínua nesse quesito, diretamente ou por meio de parcerias com terceiros.
- Integrar na operação hoteleira critérios de eficiência e uma gestão responsável em matéria de consumo e resíduos.
- Contribuir para a preservação da biodiversidade e dos ecossistemas, evitando danos à paisagem, protegendo o patrimônio natural e impulsionando um modelo de projeto e construção sustentável que respeite o meio ambiente.

- Fomentar a inovação e a integração de tecnologias como alavancas para gerar novas oportunidades e valor sustentável em questões ambientais.
- Promover a sensibilização ambiental entre as nossas partes interessadas, fomentando uma cultura de respeito alinhada com os nossos valores corporativos e os compromissos públicos que assumimos no combate às mudanças climáticas.
- Contribuir para a divulgação de conhecimento e práticas recomendadas, colocando à disposição das nossas partes interessadas canais de comunicação adequados para coletar informações sobre o progresso nessa área e promovendo um comportamento ambiental responsável.

4.10 Compromissos com os órgãos públicos

“Respeitamos as leis e as normas dos países onde atuamos, mantendo com todos os órgãos públicos um relacionamento ético, de respeito e alinhado com as disposições sobre o combate à corrupção e o suborno, com base na transparência e máxima colaboração.”

Os compromissos que a Meliá Hotels International assume com os órgãos públicos são:

- Colaborar na busca do interesse social geral e da indústria do turismo em particular.
- Ser transparente e honesta no relacionamento com os poderes públicos para defender os nossos legítimos interesses e a nossa reputação.
- Não oferecer, conceder, solicitar nem aceitar, direta ou indiretamente, presentes ou doações, favores ou compensação, independentemente de sua natureza, a autoridades ou funcionários públicos e combater ativamente a corrupção, o suborno, o crime e a lavagem de dinheiro.
- Não fazer pagamentos nem dar presentes com o objetivo de agilizar procedimentos administrativos.
- Não influenciar autoridades nem funcionários públicos tirando vantagem de um relacionamento pessoal com eles ou outras autoridades ou funcionários públicos para conseguir uma solução que possa gerar um benefício econômico.
- Evitar qualquer tipo de posicionamento político em nome da empresa em qualquer de suas formas.

- Garantir que os assuntos públicos que afetem ou envolvam a empresa sejam encaminhados à pessoa devidamente autorizada e ao nível de responsabilidade, garantindo uma gestão baseada em experiência, conhecimento e due diligence.
- Proibir contribuições da empresa a partidos políticos e suas fundações, independentemente de sua natureza (financeira ou em espécie).

4.11 Compromissos com os meios de comunicação

Na Meliá Hotels International, temos conhecimento de que a nossa liderança na indústria do turismo tem um significado público especial e, portanto:

“Oferecemos todas as informações que possam ser relevantes para as nossas partes interessadas com critérios de transparência, precisão e oportunidade.”

Os meios de comunicação são um elemento fundamental na transmissão e no compartilhamento de informações e, por esse motivo, assumimos os compromissos a seguir:

- Oferecer respostas diligentes, transparentes e corretas às solicitações de informações, o mais rápido possível.
- Agir com o devido cuidado no compartilhamento de informações, com o objetivo de proteger a nossa imagem, reputação, integridade, estratégia e ativos tangíveis e intangíveis.
- Abster-se ou evitar expressar declarações pessoais que possam ser interpretadas como se tivessem sido feitas em nome da empresa.
- Evitar fazer declarações sobre assuntos desconhecidos ou fora do escopo das diferentes áreas de responsabilidade, encaminhando, nesse caso, a consulta aos respectivos responsáveis que, em todos os casos, darão uma resposta rápida e adequada.
- Habilitar canais conhecidos, suficientes e acessíveis que permitam aos meios de comunicação manter uma relação fluida baseada na proximidade e na transparência.
- Não publicar nem comunicar características ou especificações que os produtos e serviços comercializados ou oferecidos pela Meliá não possam cumprir.
- Buscar a máxima neutralidade e imparcialidade nas informações oferecidas aos meios de comunicação.

5. Sistema de funcionamento

5.1 Uso do Código

Veja a seguir as diretrizes de comportamento que devem orientar os nossos relacionamentos com as partes interessadas, como embaixadores da nossa empresa e no exercício da nossa responsabilidade. A Meliá Hotels International colocou em prática, juntamente com este Código de Ética, os mecanismos para a sua difusão, compreensão e conhecimento.

Este documento contém uma série de diretrizes para orientar o nosso comportamento e as nossas decisões em momentos complexos ou delicados, tornando impossível incorporar todas as eventuais situações que possamos enfrentar como funcionários. Em situações não diretamente abrangidas, há outros documentos e regulamentos internos que devemos conhecer e consultar, além do departamento de Código de Ética, criado para qualquer tipo de consulta ou situação. Tanto o próprio Código quanto as políticas e normas estão protegidos por uma série de mecanismos de atualização, controle e auditoria interna que permitem garantir o seu cumprimento e credibilidade.

5.2 Alcance e contexto

A Meliá Hotels International está presente em diferentes países com realidades legislativas muito diversas. O objetivo deste Código é ser um instrumento unificador de princípios e valores que esperamos que sejam compartilhados por todos os funcionários do grupo, nos países onde atuamos. Nesse sentido, em alguns lugares, as leis podem prever um nível de cumprimento superior ao deste Código e, portanto, em nenhuma circunstância, ele substitui as normas aplicáveis, mas as complementa.

Da mesma forma, devemos observar os usos e costumes locais, assim como o contexto social e cultural de cada país. O respeito às diferentes identidades culturais e sociais pode e deve ser compatível com o espírito e a intenção deste Código.

Em caso de dúvidas ou da identificação de uma possível contradição entre a lei vigente do país ou os costumes locais e este Código, devemos consultar o diretor do hotel, responsável do departamento afetado ou recorrer ao departamento de Código de Ética seguindo as etapas detalhadas nesta seção.

Todos os funcionários devem realizar o treinamento obrigatório para conhecer e compreender este Código de Ética, assim como seus mecanismos e funcionamento. Aproveitar ao máximo os treinamentos disponíveis, bem como as normas e regulamentos internos da empresa, nos ajudará a entender a nossa função e a gerir o nosso relacionamento com as diferentes partes interessadas.

Vale ressaltar que qualquer funcionário poderá ter que participar de processos de investigação e auditoria, em cujo caso será exigida colaboração e dedicação. Da mesma forma, o uso malicioso e abusivo do Código de Ética e dos mecanismos que o apoiam pode ter consequências e resultar em sanções.

5.3 Departamento de Código de Ética

Para a orientação sobre a interpretação e aplicação deste Código, o departamento de Código de Ética é disponibilizado tanto externa quanto internamente. Podemos acessá-lo pelo e-mail codigo.etico@melia.com ou pela seção Meliá Home para tirar as nossas dúvidas ou fazer comentários sobre o conteúdo do Código, sua interpretação ou aplicação.

5.4 Canal de Denúncias

Se você tomar conhecimento de alguma conduta (ativa ou passiva) contrária ao Código de Ética ou a qualquer outra norma interna, denuncie usando o Canal de Denúncias, que pode ser acessado pelos seguintes meios:

1. Acessando o site institucional da Meliá (www.meliahotelsinternational.com), na seção “Canal de denúncias”, localizada na parte inferior (rodapé) da página inicial, ou na seção “Accionistas e Inversores/Canal de Denúncias”.
2. Usando este link de acesso direto ao Canal de Denúncias: <https://melia.xperta.es/incidencias/crear>
3. Enviando uma carta para o seguinte endereço:

Meliá Hotels International Atención: Comité de Ética
Polígono Son Castelló.
Gremi Boters, nº 24
07009 Palma, Baleares (Espanha)

Funcionários da Meliá também podem acessar por meio do portal do funcionário (*Meliá Home*), na seção “Código Ético”.

Da mesma forma, mediante solicitação da pessoa interessada, uma denúncia também poderá ser feita em uma reunião presencial no prazo máximo de sete dias a contar da solicitação ou comunicação enviada para esse fim.

As denúncias ou reclamações serão tratadas pelo Comitê de Ética, um órgão independente que tem como função principal gerir as denúncias ou reclamações feitas por meio do Canal de Denúncias.

5.5 Garantia de confidencialidade

Um dos compromissos estabelecidos na Política do Canal de Denúncias da Meliá Hotels International é garantir a confidencialidade da identidade do informante ou denunciante e de qualquer terceiro que possa ser mencionado na comunicação, assim como das ações realizadas na gestão e no tratamento da denúncia.

Nesse sentido, tanto o departamento de Código de Ética quanto o Comitê de Ética, garantem, em todos os momentos, o tratamento confidencial dos dados e das informações fornecidos.

Além disso, a empresa se compromete a estabelecer garantias para a proteção dos informantes ou denunciante, proibindo expressamente represálias contra aqueles que acessarem ou utilizarem de boa-fé esses mecanismos e permitindo denúncias anônimas.

Principais padrões ou modelos de comportamento internacionais

A Meliá Hotels International, na elaboração deste Código de Ética integrou e levou em consideração as principais estruturas nacionais e internacionais de ação associadas a um comportamento empresarial responsável.

Diretiva de Due Diligence em Sustentabilidade Corporativa (CSDDD, na sigla em inglês)

Seu objetivo é garantir que as empresas contribuam para o desenvolvimento sustentável e a transição para economias e sociedades sustentáveis por meio de práticas corporativas responsáveis e sustentáveis em todas as cadeias de suprimentos globais.

Princípios do Pacto Global (2000)

Iniciativa promovida pelas Nações Unidas (ONU) para promover o comportamento responsável das empresas, com base em 10 princípios agrupados em quatro pilares: direitos humanos, trabalho, meio ambiente e anticorrupção.

A Meliá Hotels International é signatária desde 2008 e parceira desde 2018.

Código ECPAT (Código de Conduta para a Proteção de Crianças contra Exploração Sexual em Viagens e Turismo) (1998)

Rede global que trabalha contra a exploração sexual infantil, a prostituição infantil e o tráfico de crianças. A Meliá Hotels International aderiu a esse Código em 2006.

Global Sustainable Tourism Council (2010)

Iniciativa das Nações Unidas (ONU) que promove as práticas recomendadas no turismo sustentável.

Convenção sobre os Direitos da Criança (1990)

Tratado de direitos humanos que reconhece a crianças como pessoas com direitos ao pleno desenvolvimento e participação na sociedade.

Acordo de Paris sobre as mudanças climáticas (2015)

Resultado da Conferência das Nações Unidas sobre as Mudanças Climáticas, o acordo promove ações globais para combater as mudanças climáticas. A Meliá Hotels International aderiu em 2015.

Diretrizes da Organização Internacional do Trabalho

Estabelece os princípios básicos e direitos com a finalidade de garantir um trabalho digno para todos os cidadãos. Seus principais objetivos incluem promover os direitos trabalhistas, incentivar oportunidades de emprego digno, melhorar a proteção social e fortalecer o diálogo em questões relacionadas ao trabalho.

Princípios gerais e diretrizes para a contratação equitativa (Princípios de Dhaka)

Normas não vinculantes que buscam promover a contratação justa e equitativa, servindo como guia para melhorar as condições de trabalho e a transparência nos processos de contratação. Estes princípios foram divulgados em 2011.

Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2008)

Instrumento internacional de direitos humanos das Nações Unidas destinado a proteger os direitos e a dignidade das pessoas com deficiência e sua igualdade de tratamento.

Convenção Internacional sobre a Eliminação de todas as Formas de Discriminação Racial (1969)

Destinada a erradicar qualquer exclusão, restrição ou preferência baseada em motivos de raça, cor, linhagem, nacionalidade ou etnia que tenha o propósito ou resultado de anular ou prejudicar o reconhecimento, gozo ou exercício em condições de igualdade, dos direitos humanos e liberdades fundamentais nas esferas política, econômica, social, cultural ou em qualquer outra esfera da vida pública.

Convenção Internacional sobre a Eliminação de todas as Formas de Discriminação contra a Mulher (1981)

Promove a igualdade de gênero e a eliminação de todas as formas de discriminação contra a mulher.



MELIÃ HOTELS
INTERNATIONAL

Leisure at heart, business in mind