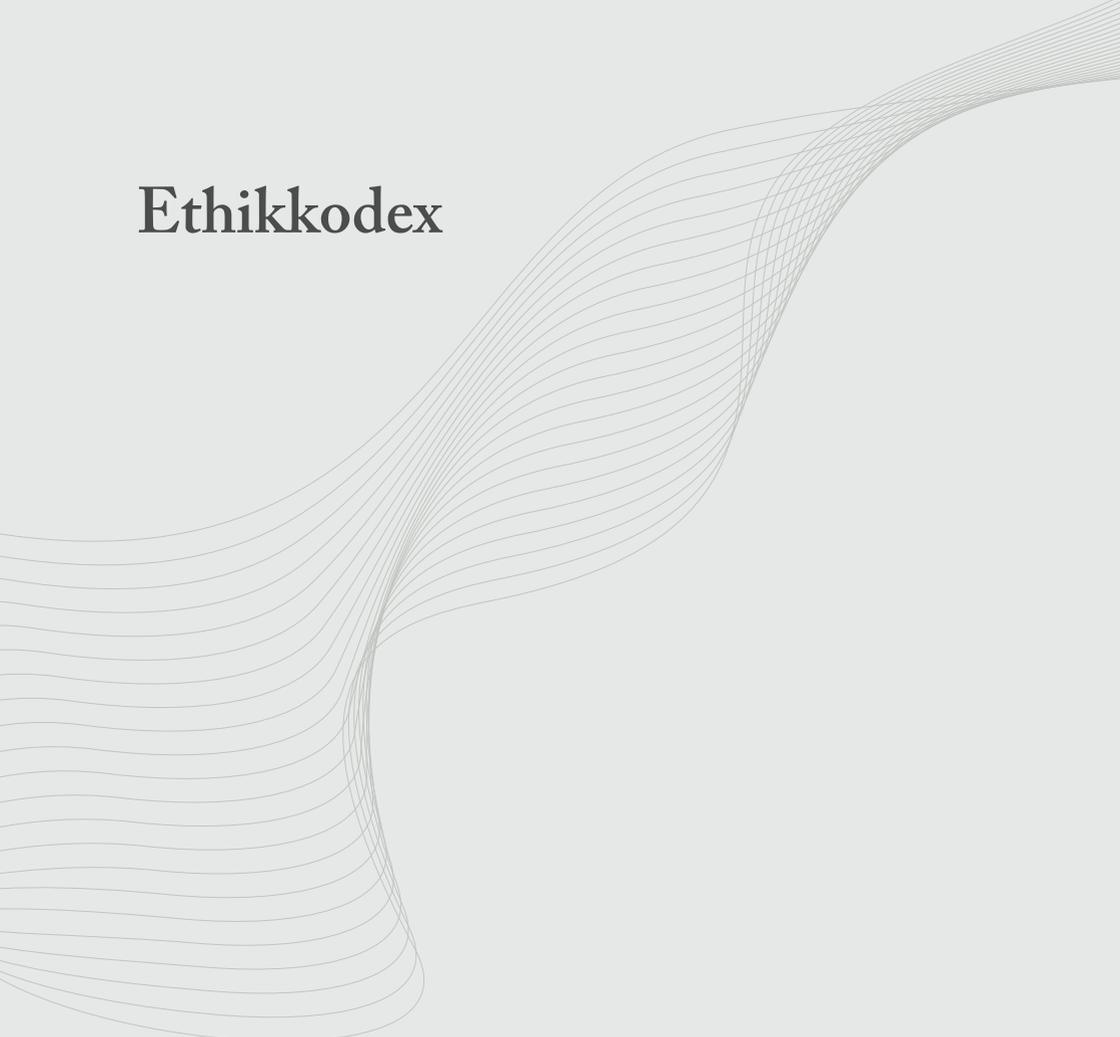


MELIÄ HOTELS
INTERNATIONAL

Leisure at heart, business in mind

Ethikkodex

An abstract graphic consisting of numerous thin, light gray lines that flow and curve across the right side of the page, creating a sense of movement and depth.

Datum der Annahme: 3. Oktober 2012

Datum der ersten Überarbeitung: 6. Juni 2018

Datum der letzten Überarbeitung: 11. Dezember 2024

Das Team ist der machtvollste Faktor bei Meliá Hotels International. Mehr als 40.000 Mitarbeiter teilen Grundsätze und Werte, die unser Unternehmen seit fast sieben Jahrzehnten auszeichnen, wie Hingabe zum Service, Innovation, Nähe, Spitzenleistung und Beständigkeit. Eine solide, ethische Grundlage, die unserer Unternehmenskultur Stärke und Stabilität verleiht.

Als führendes Unternehmen im Tourismussektor, das großen Einfluss auf die Gesellschaft hat und Wohlstand an den Reisezielen schafft, an denen wir tätig sind, sehen wir uns zu ethischem Management verpflichtet, indem wir die in unserem Modell für Grundsätze und Werte festgelegten Standards bei unserem gesamten Handeln achten und anwenden.

Unser Ethikkodex ist Spiegelbild dieses Anliegens und Eckpfeiler unseres Governance-Modells, da in ihm Verpflichtungen und Verhaltensstandards festgelegt sind, die von uns allen, Führungskräften und Mitarbeitern, erwartet werden.

Aber wir sind nicht allein: Wir wollen auch unter all unseren Interessengruppen, die Teil unserer Wertschöpfungskette sind, das Bewusstsein für ein von Ethik und Integrität bestimmtes Modell schärfen, das als Leitfaden für Beziehungen zu unseren Teams, Kunden, Zulieferern, Partnern, der Gesellschaft, für die wir alle unseren Beitrag leisten, und in allen Ländern, in denen wir präsent sind, dient und zur Entwicklung aller beiträgt.

Aus diesem Grund sind Leitlinien und Prioritäten des heute vorliegenden Ethikkodex von Meliá aktualisiert und durch ein stärkeres Augenmerk auf so wichtige Aspekte wie Gleichstellung, Einbindung, Menschenrechte, Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben und Kinderschutz an neue Gegebenheiten angepasst.

Es liegt in der Verantwortung jedes Einzelnen, sich dessen bewusst zu sein, es anzunehmen, in die Praxis umzusetzen und unseren Interessengruppen zu vermitteln. Von unserer Seite aus kann ich Ihnen versichern, dass wir, Vorstand und Geschäftsleitung, unsere Verantwortung übernehmen und mit gutem Beispiel vorangehen, um auch weiterhin gemeinsam ein zunehmend ethisches, menschliches und verantwortungsbewusstes Unternehmen und Gesellschaft zu schaffen.

Vielen Dank.

Gabriel Escarrer Jaume

*Aufsichtsratsvorsitzender und Vorstandsvorsitzender
Meliá Hotels International*

1. Universelle Werte

Meliá Hotels International übernimmt die wichtigsten Standards und Modelle für geschäftliches und branchenspezifisches Verhalten auf globaler Ebene und integriert sie in den Ethikkodex. Die Einbeziehung dieser Grundsätze ethischen und verantwortungsbewussten Handelns steht im Einklang mit den Richtlinien zur kontinuierlichen Verbesserung und dem Willen von Meliá Hotels International zur Stärkung eines Modells verantwortungsvollen und zum Gemeinwohl beitragenden Hotelmanagements.

Dieser Kodex berücksichtigt die wichtigsten nationalen und internationalen Standards in Bezug auf Sorgfaltspflicht bei Menschenrechten, Arbeitsrecht und Umweltschutz.

2. Werte und Grundsätze zum Handeln von Meliá Hotels International

Meliá Hotels International verbindet Stringenz und Transparenz eines börsennotierten Unternehmens mit starken Werten und langfristiger Vision eines Familienunternehmens. Wir setzen nach wie vor entschlossen auf die Förderung einer verantwortungsbewussten und ethischen Tourismusindustrie, die an den Reisezielen, an denen wir tätig sind, zu sozialem und wirtschaftlichem Wachstum beiträgt. Der vorliegende Ethikkodex ist getreues Abbild dieser Verpflichtung mit dem Ziel, uns unter den weltweit führenden Hotelgruppen im Premium- und Luxussegment zu positionieren, unsere Führungsrolle in der Hotelbranche zu behaupten und als globaler Maßstab für Spitzenleistung, Verantwortungsbewusstsein und Nachhaltigkeit anerkannt zu sein.

Unser Daseinsgrund ist in unserer Aufgabe definiert:

‘Bei Meliá Hotels International bieten wir globalen Hospitality-Service und Erlebnisangebote mit Augenmerk auf Spitzenleistung, Verantwortungsbewusstsein und Nachhaltigkeit. Als Familienunternehmen wollen wir zu einer besseren Welt beitragen.’

Unser Bestreben richtet sich auf die Förderung einer Kultur vorbildlicher Verhaltensweisen bei all unseren Mitarbeitern, indem wir Verantwortungsbewusstsein und Geschäftsethik in unserer täglichen Arbeit fördern. Das kommt in unseren Unternehmenswerten zum Ausdruck:

- Hingabe zum Service, die unserem gastfreundlichen Wesen entspringt.
- Spitzenleistung und Beständigkeit, weil wir die Dinge richtig machen, mit Fachkompetenz, Effizienz und Stimmigkeit.
- Nähe, weil wir gern teilhaben, zuhören und mitempfinden.
- Innovation, weil wir vorausdenken und innovativ sind, um jeden Tag besser zu werden.

Diese Werte erfüllen wir durch transversale Verhaltensweisen, die wir bei uns allen als Teil des Unternehmens fördern und so eine ganzheitliche Kultur schaffen, die unser Sein heute und unser Werden morgen definiert.

Der Ethikkodex als Eckpfeiler unseres Governance-Modells beinhaltet alle Grundsätze und öffentlich als Unternehmen eingegangene Verpflichtungen sowie eine Reihe von Richtlinien zum Handeln, die unsere Kultur und Werte bestimmen und ihnen Bedeutung verleihen. Alle unsere Mitarbeiter haben den Inhalt unseres Ethikkodex durch verantwortungsbewusstes Handeln und Management-Richtlinien und ethisches, redliches Verhalten zu übernehmen und einzuhalten. Kenntnis, Akzeptanz und Einhaltung sind die beste Garantie für die Übertragung der Grundsätze und Werte des Unternehmens auf unser tägliches Handeln.

Als Ergebnis, bei Meliá Hotels International:

‘Wir sehen uns zu einem Wertversprechen verpflichtet, das es uns ermöglicht, langfristige Beziehungen auf der Grundlage von Vertrauen und gegenseitigem Nutzen zu all unseren Interessengruppen aufzubauen: Kunden, Aktionären, Eigentümern, Mitarbeitern, Partnern (Agenturen, Reiseveranstaltern, Zulieferern...) und zur Gesellschaft als Ganzem, indem wir unser Engagement für Schutz und Erhaltung der Umwelt für künftige Generationen verstärken.’

3. Verpflichtungen von Meliá Hotels International

Mit der Verabschiedung dieses Kodex übernehmen wir öffentlich eine Reihe von Verpflichtungen und Verbindlichkeiten, die nicht nur all unsere Mitarbeiter, sondern auch das Unternehmen als Ganzes einbeziehen und die Schaffung geeigneter Verfahren zur Gewährleistung von Verständnis, Einhaltung und Anwendung dieses Kodex erfordern.

Mittlerweile erreichten wir Fortschritte bei Einführung und Einbeziehung des Kodex in unser Management und betrachten ihn als maßgebliches Instrument zur Stärkung unseres Geschäftsmodells.

Unsere globalen Verpflichtungen sind folgende:

- Einhaltung geltender nationaler und internationaler gesetzlicher und regulatorischer Verpflichtungen
- Sicherstellung der Übereinstimmung interner Vorgaben und des Handelns von Führungskräften und mittlerem Management auf Grundlage ethischer Kriterien mit den Grundsätzen und Werten des Unternehmens und diesem Kodex
- Entschiedenenes Vorgehen gegen jede Art von Diskriminierung aufgrund von Geschlecht, Ethnie, Alter, Nationalität, Behinderung, Ideologie, Religion oder Weltanschauung unter anderem
- Sicherstellung der Umsetzung geeigneter Maßnahmen zu Überwachung und Kontrolle der Grundsätze, Werte und Verpflichtungen des Unternehmens bei jederzeitiger Missbilligung von Fehlverhalten
- Vorgehen mit Strenge und Konsequenz gegen jede Art von Korruption, Betrug oder Bestechung
- Nutzung von Systemen künstlicher Intelligenz auf verantwortungsbewusste, transparente, sichere und verlässliche Art
- Bereitstellung geeigneter Kanäle für unsere Interessengruppen für Beschwerden oder Meldungen unter jederzeitiger Gewährleistung von Vertraulichkeit und Privatsphäre
- Identifizierung und regelmäßige Bewertung von Risiken, die nicht nur unser Geschäft, sondern auch unsere Interessengruppen betreffen, und deren Behandlung mit der gebotenen Sorgfalt
- Schutz personenbezogener Daten unserer Interessengruppen durch Gewährleistung ihrer Richtigkeit, Verfügbarkeit, Sicherheit und Vertraulichkeit

- Meldung jedes eventuellen Verstoßes gegen Gesetze, unsere Richtlinien des Unternehmens oder diesen Kodex

Die Verpflichtungen von Meliá Hotels International gegenüber Mitarbeitern sind in folgender Aufgabe dargelegt:

‘Wir bieten die besten Möglichkeiten zu beruflicher Weiterentwicklung mit der Stabilität eines Familienunternehmens und der großen Stärke eines internationalen Marktführers, der es versteht, Engagement, Talent und Leistung gerecht anzuerkennen.’

Um dies zu erreichen, verpflichten wir uns zu:

- Förderung bester Möglichkeiten zur beruflichen Weiterentwicklung auf Grundlage von Gleichstellung, Diversität und Chancengleichheit in einem sicheren Arbeitsumfeld
- Schutz unserer Mitarbeiter bei Ausübung ihrer Tätigkeit und Sicherstellung eines geeigneten Arbeitsumfelds, das alle erforderlichen Sicherheits- und Hygienemaßnahmen gewährleistet und Gesundheit und körperliche Unversehrtheit nicht gefährdet
- Förderung kontinuierlicher Schulung und beruflicher Weiterentwicklung
- Gewährleistung von Chancengleichheit und Nichtdiskriminierung aufgrund von Ethnie, sexueller Orientierung, insbesondere in Bezug auf die LGBTI-Community, Familienstand, familiären Verpflichtungen, Alter, Religion oder Weltanschauung, Geschlecht, Behinderung oder Hierarchie unter anderem
- Keinerlei Duldung jedweder Art von Bedrohung, Belästigung, Machtmissbrauch oder Nötigung, insbesondere in Bezug auf die LGBTI-Community, im Arbeitsumfeld des Unternehmens
- Schutz personenbezogener Daten unserer Mitarbeiter und Achtung ihrer Privatsphäre unter strikter Einhaltung der Datenschutzvorschriften
- Sicherstellung und Achtung der Menschenrechte, Vermeidung jeglicher Handlungen in Bezug auf Ausbeutung am Arbeitsplatz, sexuelle Ausbeutung oder Belästigung, Sklaverei, Zwangsarbeit und jede Art von Kinderarbeit

- Sicherstellung von Auswahlverfahren, interner Förderung, Schulung und Vergütungsverfahren auf Grundlage von Gleichstellung, Kompetenz, Leistung und beruflichem Verdienst und Gewährleistung des Schutzes aller unserer Mitarbeiter durch die geltende Arbeitsgesetzgebung
- Förderung der Work-Life-Balance unserer Mitarbeiter bei gleichzeitiger, angemessener Abdeckung der Geschäftstätigkeit des Unternehmens
- Meldung eventueller Verstöße gegen Gesetze, unsere Richtlinien oder diesen Kodex
- Förderung verantwortungsbewussten Umweltmanagements zur Vermeidung von Umweltschäden und übermäßiger Nutzung natürlicher Ressourcen

4. Grundsätze des Handelns für Mitarbeiter von Meliá Hotels International

Dieser Kodex dient als Leitfaden für das Verhalten aller unserer Mitarbeiter und ergibt sich aus intern geltenden Regeln und Vorschriften des Unternehmens. Ebenso ist er Orientierungshilfe und Rahmenwerk für uns alle.

Um die Präsenz der Grundsätze, Werte und Verpflichtungen von Meliá im Tagesgeschäft zu gewährleisten, ist die Annahme des Inhalts dieses Kodex von den Mitarbeitern des Unternehmens und seine Umsetzung mit Integrität und Stimmigkeit grundlegend.

4.1 Verpflichtungen der Mitarbeiter

Als Mitarbeiter von Meliá Hotels International vertreten wir das Unternehmen in unserer täglichen Arbeit gegenüber Dritten und sind zu integrem Handeln verpflichtet. Unser tägliches Verhalten gegenüber allen Interessengruppen und insbesondere gegenüber anderen Mitarbeitern wirkt sich direkt auf den guten Ruf des Unternehmens und auf die Mitarbeiter aus.

Unsere Verpflichtungen als Mitarbeiter von Meliá sind:

- Verteidigung und Schutz der Reputation des Unternehmens und Bewusstsein für die Verantwortung als Mitarbeiter und Botschafter der Marke und ihrer Werte
- Einhaltung der Pflicht zu beruflicher Loyalität in unserem täglichen Verhalten unter besonderer Berücksichtigung ordnungsgemäßen und vertraulichen Umgangs mit interner Information

- Nutzung der Möglichkeiten zu Weiterentwicklung und Schulung, die uns das Unternehmen bietet
- Gewährleistung ordnungsgemäßer, sorgfältiger und umsichtiger Nutzung von Eigentum und Vermögenswerten des Unternehmens, unabhängig davon, ob es sich um materielles, finanzielles, technologisches oder geistiges Kapital handelt, um Schäden, Verlust oder unsachgemäße bzw. unbefugte Nutzung zu vermeiden
- Verantwortungsbewusster, gewissenhafter Umgang mit allen das Unternehmen betreffenden Informationen zur Vermeidung ihrer Nutzung zugunsten persönlicher, direkt oder indirekt, oder Interessen Dritter, insbesondere wenn es sich um sensible, strategische oder vertrauliche Informationen handelt
- Respektvolles Verhalten gegenüber anderen Mitarbeitern und Vermeidung jeglicher Art von Machtmissbrauch in Beziehung, Umgang oder Sprache
- Vermeidung von Vorzugsbehandlung aufgrund familiärer oder persönlicher Beziehungen
- Keinerlei Duldung oder Förderung von Diskriminierung aufgrund von Ethnie, sexueller Orientierung, Familienstand, familiären Verpflichtungen, Alter, Religion oder Weltanschauung, Geschlecht, Behinderung, Hierarchie oder anderem
- Zurückweisung jeglicher parallel laufenden beruflichen Tätigkeit, die die Erfüllung unserer Verpflichtungen gegenüber dem Unternehmen beeinträchtigen könnte
- Ablehnen der Teilnahme an Entscheidungsfindungen, wenn ein persönlicher Interessenkonflikt besteht, der unsere Unparteilichkeit beeinträchtigen könnte
- Kein Erscheinen am Arbeitsplatz unter Einfluss von Drogen, toxischen Substanzen und/oder Alkohol
- Ablehnen von Geschenken und Aufmerksamkeiten Dritter, wenn diese den vertretbaren Wert bloßer Höflichkeit überschreiten
- Sicherstellung der Richtigkeit von Informationen, die wir dem Unternehmen während der Vertragsbeziehung zur Verfügung stellen

4.2 Verpflichtungen des Senior Managements

Wir alle, die wir zu Meliá Hotels International gehören, haben verantwortungsbewusst zu sein und uns redlich zu verhalten. Die obere und mittlere Leitungsebene hat als Vorbild für die vom Unternehmen festgelegten Grundsätze und Werte zu agieren und bei Konflikten und in komplexen Situationen ein Beispiel für Führung und gute Praxis zu sein.

Für das obere und mittlere Management von Meliá Hotels International beinhaltet die Einhaltung dieser Kriterien:

- Verteidigung und Schutz der Reputation und des guten Namens des Unternehmens
- Persönlich und beruflich Vorbild für ihr Team und die Mitarbeiter zu sein, indem sie durch ihr tägliches Verhalten eine Kultur ethischen Managements auf der Grundlage von Integrität und Erfüllung der Verpflichtungen gegenüber Meliá und dem eigenen Team fördern
- Vorbild für die vom Unternehmen angenommenen Grundsätze und Werte, für die mit diesem Ethikkodex eingegangenen und sich implizit daraus ergebenden Verpflichtungen zu sein
- Sicherstellen, dass alle Mitarbeiter die Schulung zum Ethikkodex absolviert und dessen Inhalt verstanden und angenommen haben
- Unterstützung der Mitarbeiter im Anwendungsbereich dieses Kodex und bei Klärung von eventuell auftretenden Zweifeln oder Bedenken, indem sie sich an andere Mitglieder des Managementteams oder das Büro Ethikkodex wenden
- Unterstützung bei der Suche nach ethischen Lösungen bei allen eventuellen Dilemmas, in die Mitarbeiter geraten können
- Niemals Anweisungen zu erteilen, die gegen Gesetze, den Inhalt dieses Kodex oder übrige, intern geltende Vorschriften verstoßen

4.3 Verpflichtungen gegenüber Kunden

‘Wir bieten unseren Gästen individuell abgestimmte Erlebnisse für ihre Unterkunft mit dem Ziel, ihre Erwartungen unter Einhaltung der Standards für Spitzenleistung und Servicequalität zu erfüllen.’

Unsere Verpflichtungen unseren Kunden gegenüber richten sich auf:

- Verantwortungsbewusstes Handeln bei der Erbringung der Serviceleistung und Streben nach höchster Qualität, Spitzenleistung und jederzeitiger Gewährleistung der Sicherheit unserer Kunden
- Schutz der dem Unternehmen zur Verfügung gestellten Kundeninformation und -daten

- Achtung von Ethnien-Vielfalt, sexueller Orientierung, Familienstand, Religion oder Weltanschauung, Geschlecht, Behinderung, Alter, Nationalität oder anderer Faktoren, respektvoller Umgang und Anbieten von Serviceleistungen, die den Ansprüchen unserer Kunden entsprechen und jegliche Art von Diskriminierung ausschließen
- Kommunikation und Vermarktung unserer Produkte und Serviceleistungen auf ehrliche, ethische Art und Vermeidung irreführender Werbung
- Bereitstellung transparenter, zugänglicher Kanäle für unsere Kunden, über die sie auf angemessene Art Zugang zu Informationen haben und Ansprüche, Beschwerden oder Vorschläge an die zuständige Person weiterleiten können, wobei stets eine in Zeit und Form angemessene Antwort zu bieten ist
- Verweigerung der Unterzeichnung von Vereinbarungen oder der Zusammenarbeit mit rechtswidrigen oder nicht anerkannten Organisationen oder mit Organisationen, die offensichtlich im Widerspruch zu Unternehmenswerten oder den vom Unternehmen öffentlich eingegangen Verpflichtungen stehen und unseren guten Namen oder unsere Reputation beeinträchtigen können In jeder Situation von Ungewissheit oder Zweifel haben wir zuerst den sozialen Kontext jedes Reizeziels zu beachten und zu berücksichtigen.

4.4 Verpflichtungen gegenüber Aktionären und Investoren

‘Die Leitung des Unternehmens nach Kriterien von Transparenz, Stringenz und guter Unternehmensführung zur Gewährleistung mittel- und langfristiger Rentabilität und Wertschöpfung.’

Meliá Hotels International verpflichtet sich zu:

- Führung des Unternehmens auf Grundlage bewährter Praktiken und Standards guter Unternehmensführung
- Proaktives Handeln bei Identifizierung, Vermeidung und Minderung finanzieller und Nachhaltigkeit betreffender Risiken
- Gewährleistung höchstmöglicher Zuverlässigkeit und Genauigkeit unserer Unterlagen in Bezug auf Buchhaltung, Finanzen und Nachhaltigkeit
- Klare, akkurate Wiedergabe von Information in unseren Jahresabschlüssen, Büchern, Berichten und Konten zum Sicherstellen eines getreuen und genauen Abbilds des Unternehmens

- Bereitstellung transparenter, akkurater, zeitnaher und verständlicher Informationen zu Finanzen und Nachhaltigkeit, die ein vollständiges Bild des Unternehmens vermitteln, für unsere Aktionäre und Investoren
- Gewährleistung der Wertschöpfung für unsere Aktionäre durch sorgfältige Entscheidungsfindung
- Sicherstellen der Einhaltung und Umsetzung von Verfahren, die eine aktive und effektive Beteiligung und das Stimmrecht unserer Aktionäre bei Hauptversammlungen ermöglichen, Förderung ihrer Beteiligung und Anwesenheit sowie Beantwortung ihrer Anfragen und Informationsersuchen
- Einhaltung unserer Verpflichtungen in Bezug auf Transparenz und im Allgemeinen der Anforderungen, die sich aus der Börsennotierung des Unternehmens ergeben, durch Förderung der Umsetzung von Empfehlungen zu Transparenz und Offenlegung relevanter Information
- Zusammenarbeit mit Aufsichts- und Kontrollinstanzen und Berichterstattung an diese in Bezug auf Unternehmensführung und Wertpapiermarkt
- Zusammenarbeit mit Analysten und Stimmrechtsberatern auf ehrliche, professionelle und gesetzmäßige Art in Bezug auf erhaltene Anfragen und das Einhalten einer proaktiven Einstellung, um sicherzustellen, dass Stimmempfehlungen für Vorschläge und Beschlüsse der Leitungsgremien des Unternehmens eingeholt werden

4.5 Verpflichtungen gegenüber Eigentümern und Partnern

‘Wir bieten ein umfassendes Service-Management-Modell, um ihre Investitionen rentabel zu machen und ihre Vermögenswerte zu schützen, und arbeiten dabei mit Professionalität, Seriösität und dem Vertrauen einer großen Marke mit internationalem Renommee auf Grundlage eines für Stärke und Geschäftsethik anerkannten Governance-Modells.’

Unsere Verpflichtungen gegenüber Eigentümern und Partnern sind:

- Festigung der Beziehung auf Grundlage von Nähe, Vertrauen, Transparenz und gegenseitiger Achtung
- Eine gemeinsame Geschäftsvision, die ethische Grundsätze und Werte von Meliá einschließt und ein verantwortungsbewusstes Hospitality-Modell sowie die Schaffung gemeinsamer Werte anstrebt
- Förderung von Transparenz im Management und bei Informationen zu Finanzen und Nachhaltigkeit
- Gewährleistung der Einhaltung geltender Vorschriften und Standards beim Betriebsmanagement
- Erkennen von Möglichkeiten zu Wertschöpfung und gegenseitigem Vorteil mit dem Ziel, Wohlstand an den Reisezielen zu schaffen, an denen wir tätig sind
- Förderung von Innovation als Hebel zu Wachstum und Differenzierung unter Einbeziehung der Eigentümer und Partner
- Keine Duldung, Unterstützung oder Teilnahme an unlauteren Geschäftspraktiken oder einer Geschäftspolitik, die im Widerspruch zu unseren Verpflichtungen, Werten und Grundsätzen steht

4.6 Verpflichtungen gegenüber unseren Zulieferern und Dienstleistern

Wir sind bestrebt, die Einbeziehung von verantwortungsbewussten, nachhaltigen Kriterien in unsere Lieferkette voranzutreiben und ein starkes, ethisches und transparentes Governance-Modell sicherzustellen.

‘Wir bringen unsere Professionalität und Weitblick ein, um langfristige Beziehungen auf Grundlage von Vertrauen, Achtung und gegenseitigem Nutzen aufzubauen.’

Meliá Hotels International verpflichtet sich zu:

- Aufbau langfristiger Beziehungen auf Grundlage eines auf Vertrauen, Achtung und gegenseitigem Nutzen basierenden Modells
- Auswahl von Zulieferern auf gerechte Art und nach objektiven Geschäftskriterien unter Vermeidung jeglicher Vorzugsbehandlung, die den freien Wettbewerb verzerrt

- Berücksichtigung der Kriterien für verantwortungsbewusstes Management auf Grundlage der Achtung von Menschenrechten, Arbeitnehmerrechten und Umweltschutz
- Identifizieren von Möglichkeiten zu gemeinsamen Projekten mit positiver sozialer Auswirkung an den Reisezielen, an denen wir tätig sind
- Keine Annahme, Einforderung oder Angebot von Gegenleistungen, weder finanzieller noch anderer Art wie Geschenke oder Einladungen, die aufgrund ihres Wertes mehr als eine symbolische oder bloße Höflichkeit darstellen (ein Richtwert von 100 Dollar/Euro ist festgelegt) anlässlich oder im Zusammenhang mit der Unterzeichnung von Verträgen oder mit dem Ziel der Erlangung geschäftlicher oder anderer Vorteile
- Termingerechte, in Form und Inhalt ordnungsgemäße Erfüllung geschäftlicher Verpflichtungen
- Schaffung von Verfahren zur Förderung der Einbeziehung von Kriterien verantwortungsbewussten und ethischen Managements in die Lieferkette

4.7 Verpflichtungen gegenüber dem Tourismussektor und Wettbewerbern

‘Wir leisten unseren Beitrag zu verantwortungsbewusstem, nachhaltigem Tourismus als Eckpfeiler für Fortschritt und Wohlergehen der Gesellschaft, indem wir aktiv öffentliche und private Zusammenarbeit fördern und insbesondere eine Beziehung der Achtung und Transparenz gegenüber unseren Mitbewerbern pflegen.’

Meliá Hotels International verpflichtet sich zu:

- Verantwortungsbewusstes und ethisches Handeln im Bewusstsein der Auswirkungen und Folgen unseres Verhaltens innerhalb der Branche
- Leistung unseres Beitrags zur Verbesserung der Reputation der Branche durch unser Verhalten

- Aktive Teilnahme an relevanten Foren, Verbänden, Organisationen und Institutionen auf lokaler, nationaler und internationaler Ebene zur Stärkung der Positionierung des Unternehmens und zum Austausch von Know-how und bewährten Praktiken
- Pflege eines Dialogs, der aktives Zuhören und Zusammenarbeit mit Unternehmen der Branche fördert, unabhängig davon, ob es sich um Mitbewerber handelt oder nicht
- Achtung des freien Wettbewerbs und Einhaltung geltender nationaler und internationaler Vorschriften bei Vermeidung jeglicher Verhaltensweisen, die als Missbrauch oder Beschränkung erachtet werden können
- Handeln in gutem Glauben, auf ethische, ehrliche Art und Pflege freundschaftlicher, für beide Seiten vorteilhafter Beziehungen innerhalb der Branche, auch zu Mitbewerbern
- Unterlassen unethischer Methoden zum Anwerben von Kunden oder zum Erhalt von Informationen über Kunden oder Mitbewerber
- Zurückweisung von Informationen über Mitbewerber, die auf unzulässige Art oder durch Verletzung der Geheimhaltungspflicht des rechtmäßigen Eigentümers erlangt wurden
- Die Reputation unserer Mitbewerber oder Dritter, mit denen wir in geschäftlicher Beziehung stehen, niemals zu diskreditieren

4.8 Verpflichtungen gegenüber der Gesellschaft

Meliá Hotels International ist bestrebt, eine Schlüsselrolle an den Reisezielen zu spielen, an denen wir tätig sind, und so unseren Beitrag als führendes Unternehmen in der Branche zur Schaffung von Werten in der Gesellschaft zu leisten.

‘Wir schaffen Wohlstand und fördern die wirtschaftliche und soziale Entwicklung in den Gemeinschaften, in den wir tätig sind, achten ihr Erbe und fördern ihre Kultur, Traditionen und Werte.’

Unsere Verpflichtungen gegenüber der Gesellschaft als Ganzes sind folgende:

- Förderung eines verantwortungsbewussten Managementmodells in unserer gesamten Wertschöpfungskette

- Leistung unseres Beitrags zur Schaffung sozialen und wirtschaftlichen Werts an den Orten, an denen wir geschäftlich tätig sind
- Sicherstellen, dass unsere Maßnahmen den Schutz von Gefährdung oder Ausgrenzung bedrohter Gruppen, Schutz der Kinder und ihrer Rechte sowie Bekämpfung sexueller Ausbeutung von Kindern, Menschenhandels und -schmuggels gewährleisten
- Pflege enger Beziehungen zur Gesellschaft, aktives Zuhören und Förderung von Plattformen zur Zusammenarbeit und Networking
- Leistung unseres Beitrags zur Entwicklung der Gemeinschaften, in denen wir tätig sind, durch Zusammenarbeit, Unterstützung und Austausch von Know-how mit sozialen Einrichtungen, die mit unseren Werten und sozialem Engagement übereinstimmen
- Unterstützung, Förderung und Achtung lokaler Kultur und Traditionen und deren Vermittlung an unsere Interessengruppen
- Förderung von Beschäftigungsfähigkeit und Einbeziehung in den Arbeitsmarkt von Gruppen, die aufgrund ihrer Eigenschaften besondere Schwierigkeiten beim Zugang zum Arbeitsmarkt haben, unter Bedingungen der Gleichstellung und mit dem ständigen Ziel sozialer Verbesserung
- Suche nach wirksamen Lösungen und Zusammenarbeit mit der Gesellschaft, Hand in Hand mit Partnern, die unsere Grundsätze und Werte teilen

4.9 Verpflichtungen zum Schutz der Umwelt

Angesichts der Bedeutung der Umwelt an den Reisezielen, an denen wir tätig sind, und als Tourismusunternehmen, das sich für Schutz und Erhaltung der Umwelt und Bekämpfung des Klimawandels einsetzt, arbeitet Meliá Hotels International daran, den ökologischen Fußabdruck zu verringern und einen Beitrag zur Lösung globaler Umweltprobleme zu leisten.

‘Wir wollen einen Beitrag zur Erhaltung von Umwelt und Landschaft leisten, Auswirkungen unserer Tätigkeit minimieren und das Bewusstsein für Nachhaltigkeit bei all unseren Interessengruppen fördern.’

Unsere Verpflichtungen zum Umweltschutz sind folgende:

- Festlegung von Kampf gegen Klimawandel und Schutz gegenwärtiger und zukünftiger natürlicher Ressourcen als ein in unserem Managementmodell integriertes Ziel
- Einhaltung der in den Ländern, in denen wir tätig sind, geltenden Vorschriften zu Umweltschutz und Klimawandel sowie aller zusätzlicher, öffentlich eingegangener Verpflichtungen, die wir in diesem Bereich freiwillig übernommen haben
- Aktiver Kampf gegen Klimawandel durch Förderung von Systemen, Richtlinien, Initiativen, neuen Technologien und Investitionen, mit denen wir Treibhausgasemissionen reduzieren und Auswirkungen unseres Hotelbetriebs auf die Umwelt minimieren können, um Reiseziele, Umgebung und Umwelt zu schützen
- Einbeziehung der Umweltdimension in unsere Strategie, Entscheidungsfindung und Geschäftsabläufe, um Auswirkungen auf die Umwelt zu minimieren
- Identifizierung, Bewertung und Handhabung der mit dem Klimawandel verbundenen Risiken und Förderung geeigneter Maßnahmen zur Überwachung, Anpassung und Minderung in Übereinstimmung mit den für diesen Bereich ermittelten bewährten Verfahren
- Förderung von Innovation und kontinuierlicher Verbesserung in diesem Bereich, direkt oder durch Partnerschaften mit Dritten
- Einbeziehung von Effizienzkriterien, verantwortungsbewussten Verbrauchs und Abfallwirtschaft in den Hotelbetrieb
- Leisten unseres Beitrags zum Erhalt biologischer Artenvielfalt und Ökosysteme, zur Vermeidung von Landschaftsschäden, zum Schutz des Naturerbes und zur Förderung eines umweltverträglichen, nachhaltigen Design- und Baumodells
- Förderung von Innovation und Integration von Technologie als Hebel zur Erschließung neuer Möglichkeiten und zur Schaffung nachhaltiger Werte im Umweltbereich
- Förderung von Umweltbewusstsein bei unseren Interessengruppen durch eine Kultur der Achtung, die im Einklang mit unseren Unternehmenswerten und den von uns öffentlich eingegangenen Verpflichtungen im Kampf gegen den Klimawandel steht
- Leistung unseres Beitrags zur Sensibilisierung und zum Austausch bewährter Praktiken durch Bereitstellung geeigneter Kommunikationskanäle für unsere Interessengruppen, um Informationen über Fortschritte in diesem Bereich zu sammeln und verantwortungsbewusstes Umweltoverhalten zu fördern

4.10 Verpflichtungen gegenüber öffentlichen Verwaltungen

‘Wir achten die Gesetze und Vorschriften der Länder, in denen wir geschäftlich tätig sind, und pflegen ethische, respektvolle Beziehungen zu allen öffentlichen Verwaltungen in Übereinstimmung mit den Vorschriften zur Bekämpfung von Korruption und Bestechung auf Grundlage von Transparenz und höchstmöglicher Zusammenarbeit.’

Die Verpflichtungen von Meliá Hotels International gegenüber öffentlichen Einrichtungen sind:

- Zusammenarbeit im allgemeinen öffentlichen Interesse und im Interesse des Tourismussektors im Besonderen
- Transparenz und Ehrlichkeit im Umgang mit öffentlichen Behörden zur Wahrung unserer berechtigten Interessen und unseres guten Rufs
- Kein Anbieten, Gewähren, Erbitten oder Annehmen von Geschenken, Gefälligkeiten oder Vergütungen, weder direkt noch indirekt und ganz gleich, welcher Art, und aktives Eintreten gegen Korruption, Bestechung, Kriminalität und Geldwäsche
- Keinerlei Art von Zahlungen oder Geschenken zur Beschleunigung von Verwaltungsverfahren
- Kein Beeinflussen von Behörden oder Amtsträgern durch Ausnutzung persönlicher Beziehungen zu ihnen oder anderen Behörden oder Amtsträgern, um Lösungen zu erreichen, die ökonomischen Vorteil bringen können
- Vermeidung jeglicher politischer Positionierung im Namen des Unternehmens in jeglicher Art
- Sicherstellen, dass öffentliche Angelegenheiten, die das Unternehmen betreffen oder an denen es beteiligt ist, an ordnungsgemäß bevollmächtigte Personen und Hierarchieebenen weitergeleitet werden, um eine Bearbeitung auf Grundlage von Fachkompetenz, Wissen und Sorgfalt zu gewährleisten
- Verbot von Zuwendungen des Unternehmens, gleich welcher Art (Geld- oder Sachspenden), an politische Parteien und deren Stiftungen

4.11 Verpflichtungen gegenüber den Medien

Bei Meliá Hotels International sind wir uns bewusst, dass unsere Führungsposition in der Tourismusbranche von besonderer öffentlicher Bedeutung ist und verpflichten uns deshalb zu:

‘Wir stellen alle für unsere Interessengruppen relevanten Informationen transparent, exakt und zeitnah zur Verfügung.’

Medien sind ein Schlüsselfaktor bei Verbreitung und Weitergabe von Informationen, aus diesem Grund übernehmen wir folgende Verpflichtungen:

- Schnellstmögliche Bereitstellung sorgfältiger, transparenter und wahrheitsgemäßer Antworten auf Anfragen
- Anwendung der gebotenen Sorgfalt bei der Weitergabe von Informationen zum Schutz unseres Images, Reputation, guten Namens, Strategie und unserer materiellen und immateriellen Vermögenswerte
- Unterlassen oder Vermeiden persönlicher Aussagen, die als Äußerungen im Namen des Unternehmens ausgelegt werden könnten
- Vermeiden von Erklärungen zu Angelegenheiten, die nicht bekannt sind oder außerhalb verschiedener Zuständigkeitsbereiche liegen, und Weitergabe des Informationsersuchens in solchen Fällen an jeweils zuständige Personen, die in jedem Fall eine angemessene und sorgfältige Antwort geben werden
- Bereitstellung bekannter, ausreichender und zugänglicher Kanäle, die es den Medien ermöglichen, eine reibungslose Beziehung auf Grundlage von Nähe und Transparenz aufrechtzuerhalten
- Keine Werbung oder Mitteilungen zu Eigenschaften oder Besonderheiten, die von Meliá angebotene Produkte und Serviceleistungen nicht aufweisen können
- Streben nach größtmöglicher Neutralität und Unparteilichkeit bei Informationen für die Medien

5. Umsetzung

5.1 Anwendung des Kodex

Die Richtlinien zum Verhalten, die uns bei unseren Beziehungen zu Interessengruppen als Botschafter unseres Unternehmens und bei der Wahrnehmung unserer Verantwortung leiten sollen, sind folgende: Von Meliá Hotels International wurden zusammen mit diesem Ethikkodex Verfahren zu seiner Verbreitung, Verständnis und Bewusstsein dafür geschaffen.

Dieses Dokument enthält eine Reihe von Leitlinien für unser Verhalten und unsere Entscheidungen in komplexen oder heiklen Situationen, da eine Erfassung aller möglichen Situationen, denen wir uns als Mitarbeiter stellen müssen, unmöglich ist. Für Situationen, die hier nicht direkt erfasst werden, gibt es neben dem Büro des Ethikkodex noch weitere interne Dokumente und Regelungen, die wir kennen und zu Rate ziehen sollten und die erstellt wurden, damit wir jede Art von Abfrage oder Anfrage senden können. Sowohl der Kodex selbst wie auch die anderen Richtlinien und Vorschriften sind durch eine Reihe von Verfahren zu Aktualisierung, Kontrolle und interne Audits geschützt, die ihre Einhaltung und Glaubwürdigkeit gewährleisten.

5.2 Anwendungsbereich und Kontext

Meliá Hotels International ist in Ländern mit sehr unterschiedlichen Anforderungen in Bezug auf die Gesetzgebung präsent. Dieser Kodex ist ein Instrument, das Grundsätze und Werte zusammenfasst, die von allen Mitarbeitern der Gruppe in allen Ländern, in denen wir tätig sind, zu teilen sind. In dieser Hinsicht können Gesetze an einigen Orten ein höheres Maß an Einhaltung festlegen als dieser Kodex, der daher in keinem Fall geltende Vorschriften ersetzt, sondern diese ergänzt.

Zu beachten sind auch lokale Sitten und Gebräuche sowie der soziale und kulturelle Kontext in jedem Land. Achtung verschiedener kultureller und sozialer Identitäten kann und muss mit Geist und Wortlaut dieses Kodex vereinbar sein.

Im Fall von Zweifeln in einem konkreten Fall oder bei Feststellung eines eventuellen Widerspruchs zwischen geltendem Recht oder lokalen Gepflogenheiten des Landes und dem Kodex sollten wir uns mit dem Hoteldirektor, dem Leiter der betreffenden Abteilung oder dem Büro Ethikkodex beraten und dabei die nachfolgend aufgeführten Schritte einhalten.

Alle Mitarbeiter haben die verbindliche Schulung zu absolvieren, um diesen Ethikkodex und seine Funktionsweise zu kennen und zu verstehen. Die optimale Nutzung der verfügbaren Schulung und interne Regelungen und Vorschriften des Unternehmens werden uns eine Hilfe sein, unsere Rolle zu verstehen und Beziehungen zu unterschiedlichen Interessengruppen zu handhaben.

Wichtig ist zu beachten, dass jeder Mitarbeiter zur Teilnahme an Untersuchungen und Audit-Verfahren verpflichtet sein kann, wofür eine kooperative und gewissenhafte Einstellung erforderlich ist. Darüber hinaus kann eine böswillige und missbräuchliche Anwendung des Ethikkodex und der ihn unterstützenden Verfahren Folgen haben und Sanktionen nach sich ziehen.

5.3 Büro Ethikkodex

Als Hilfe bei Auslegung und Anwendung dieses Kodex steht uns das Büro Ethikkodex sowohl extern wie auch intern zur Verfügung. Zugang haben wir über die E-Mail-Adresse codigo.etico@melia.com oder über die entsprechende Rubrik bei Melia Home für Mitteilungen über Zweifel oder Anmerkungen zum Inhalt des Kodex, seiner Auslegung oder Umsetzung.

5.4 Beschwerdekanal

Sollten Sie von einem Verhalten (aktiv oder passiv) Kenntnis erlangen, das gegen den Inhalt des Ethikkodexes oder gegen andere interne Vorschriften verstößt, sollten Sie eine entsprechende Beschwerde über den Beschwerdekanal einreichen, der wie folgt zugänglich ist:

1. Über die offizielle Website von Meliá (www.meliahotelsinternational.com) unter der Rubrik 'Complaints Channel' auf dem Footer der Homepage oder unter der Rubrik 'Shareholders and Investors/Complaints Channel'.
2. Über den folgenden Link mit direktem Zugang zum Beschwerdekanal: <https://melia.xperta.es/incidencias/crear>
3. Auf dem Postweg an die folgende Adresse:

Meliá Hotels International Zu Händen von: Ethik-Komitee
Polígono Son Castelló.
Gremi Boters, nº 24
07009 Palma, Baleares (España)

Als Mitarbeiter von Meliá haben Sie auch Zugang zum Mitarbeiter-Portal (*Meliá Home*) unter der Rubrik 'Ethikkodex'.

Ebenso kann auf Antrag der betroffenen Partei eine Beschwerde auch im Rahmen eines persönlichen Treffens innerhalb einer Frist von höchstens sieben Tagen ab dem zu diesem Zweck übermittelten Antrag oder Mitteilung eingereicht werden.

Eingereichte Beschwerden oder Anträge bearbeitet das Ethik-Komitee, ein unabhängiges Gremium, dessen Hauptaufgabe in der Bearbeitung der über den Beschwerdekanaal eingegangenen Beschwerden oder Anträge besteht.

5.5 Gewährleistung der Vertraulichkeit

Eine der in den Richtlinien zum Beschwerdekanaal von Meliá Hotels International festgelegten Verpflichtungen besteht darin, Vertraulichkeit zur Identität des Informanten oder Beschwerdeführers und jeder dritten, in der Mitteilung erwähnten Partei sowie zu den bei Verwaltung und Bearbeitung der erwähnten Beschwerde durchgeführten Maßnahmen zu wahren.

In diesem Zusammenhang garantieren sowohl das Büro Ethikkodex wie auch das Ethik-Komitee jederzeit die vertrauliche Behandlung der übermittelten Daten und Informationen.

Darüber hinaus verpflichtet sich das Unternehmen zur Schaffung von Garantien zum Schutz von Informanten und Beschwerdeführern, indem es Vergeltungsmaßnahmen gegen Personen, die in gutem Glauben Zugang und Nutzung dieser Verfahren in Anspruch nehmen, ausdrücklich untersagt und das Einreichen anonymer Beschwerden ermöglicht.

Wichtigste internationale Verhaltensstandards und -modelle

Meliá Hotels International hat bei der Erarbeitung dieses Ethik-Kodex die wichtigsten nationalen und internationalen Rahmenwerke für verantwortungsbewusstes Geschäftsverhalten einbezogen und berücksichtigt.

The Corporate Sustainability Due Diligence Directive (CSDDD)

Diese Richtlinie dient der Sicherstellung des Beitrags der Unternehmen zu nachhaltigem Wandel und Übergang zu nachhaltigen Wirtschaften und Gesellschaften durch verantwortungsbewusste und nachhaltige Unternehmenspraktiken in globalen Lieferketten.

Global Compact Principles (2000)

Von den Vereinten Nationen (UN) unterstützte Initiative zur Förderung verantwortungsbewussten Verhaltens von Unternehmen auf der Grundlage von 10 in vier Bereiche unterteilter Prinzipien: Menschenrechte, Arbeitsbeziehungen, Umwelt und Bekämpfung der Korruption.

Meliá Hotels International ist seit 2008 Unterzeichner und seit 2018 Partner.

ECPAT Code (Eradicating Child Prostitution, Abuse and Trafficking) (1998)

Globales Netzwerk zum Kampf gegen sexuelle Ausbeutung von Kindern, Kinderprostitution und Kinderhandel. Meliá Hotels International schloss sich diesem Kodex 2006 an.

Global Sustainable Tourism Council (2010)

Initiative der Vereinten Nationen (UN) zur Förderung bewährter Praktiken im nachhaltigen Tourismus.

Convention on the Rights of the Child (1990)

Kinderrechts-Konvention, die Kinder als Individuen mit Recht auf volle Entfaltung und Teilhabe an der Gesellschaft anerkennt.

Paris Agreement on Climate Change (2015)

Das aus der Klimakonferenz der Vereinten Nationen hervorgegangene Pariser Klimaabkommen fördert globale Maßnahmen zum Kampf gegen den Klimawandel. Meliá Hotels International schloss sich 2015 an.

International Labour Organisation Guidelines

In den Richtlinien der Internationalen Arbeitsorganisation werden grundlegende Prinzipien und Rechte festgelegt, um allen Bürgern menschenwürdige Arbeit zu garantieren. Hauptziele sind u.a. Förderung der Arbeitnehmerrechte, Schaffung angemessener Beschäftigungsmöglichkeiten, Verbesserung von Sozialschutz und Stärkung des Dialogs bei arbeitsbezogenen Angelegenheiten.

General Principles and Guidelines for Fair Recruitment (Dhaka Principles)

Die unverbindlichen Standards zur Förderung gerechter und gleichberechtigter Einstellungen dienen als Leitfaden zu Verbesserung der Arbeitsbedingungen und Transparenz bei Einstellungsverfahren. Diese Prinzipien wurden 2011 veröffentlicht.

Convention on the Rights of Persons with Disabilities (2008)

Die UN-Behindertenrechtskonvention ist ein Instrument zum Schutz der Rechte und Würde von Menschen mit Behinderung und ihrer Gleichbehandlung.

International Convention on the Elimination of All Forms of Racial Discrimination (1969)

Das Internationale Abkommen zur Beseitigung jeder Art von Rassendiskriminierung dient der Abschaffung jeglicher Ausgrenzung, Beschränkung oder Bevorzugung aufgrund von Ethnie, Hautfarbe, Abstammung, nationaler oder ethnischer Herkunft, die darauf abzielen, Anerkennung, Inanspruchnahme oder Ausübung von Menschenrechten und Grundfreiheiten auf Grundlage von Gleichheit im politischen, ökonomischen, sozialen, kulturellen oder allen anderen Bereichen der Gesellschaft zu unterbinden oder beeinträchtigen.

Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women (1981)

Das Abkommen zur Beseitigung jeder Art von Diskriminierung der Frau fördert die Gleichstellung der Geschlechter und die Beseitigung aller Arten von Diskriminierung der Frau.



MELIÃ HOTELS
INTERNATIONAL

Leisure at heart, business in mind