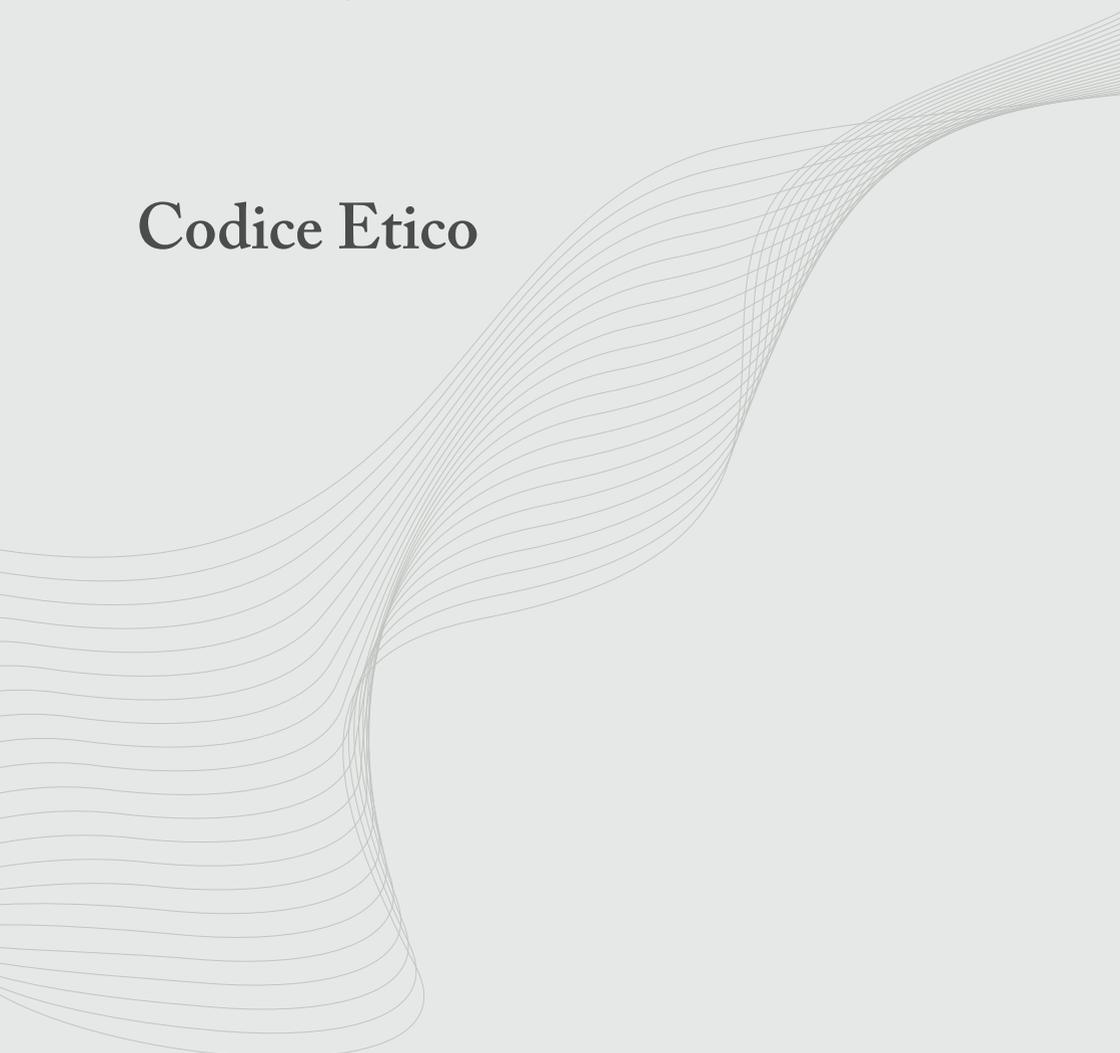


MELIÀ HOTELS
INTERNATIONAL

Leisure at heart, business in mind

Codice Etico

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.

Data di approvazione: 3 Ottobre 2012

Data prima revisione: 6 Giugno 2018

Data ultima revisione: 11 Dicembre 2024

La squadra è il fattore più potente di Melià Hotels International. Più di 40.000 collaboratori che condividono i principi e i valori che hanno caratterizzato la Compagnia durante circa sette decenni, come la vocazione al servizio, la innovazione, la prossimità, l'eccellenza e la coerenza. Una solida base etica, che rinforza e dà consistenza alla nostra cultura d'impresa.

Siamo, anche, una impresa leader in un settore che, come il turismo, incide con un alto impatto nella società e genera ricchezza nelle destinazioni dove siamo presenti e, in quanto tale, ci fa assumere la responsabilità di gestire l'azienda con criteri etici, rispettando e applicando, in tutto ciò che facciamo, gli standard stabiliti nel nostro modello di principi e valori.

Il Nostro Codice Etico riflette questa eredità e si converte in una pietra miliare del nostro modello di governance, in quanto stabilisce gli impegni e gli standard di comportamento che ci aspettiamo da tutti noi, leader e collaboratori.

Ma non siamo soli: vogliamo anche sensibilizzare a tutti i nostri Stakeholders che formano la nostra catena del valore, verso un modello condotto per etica e integrità, come guida che deve governare le nostre relazioni con i nostri team, i nostri clienti, i nostri fornitori e partner e con la società con la quale contribuiamo, in tutte le destinazioni in cui siamo presenti ed evolvere con loro.

Per tale ragione, oggi il Codice Etico di Melià si aggiorna con le sue linee guida e priorità, adattandole alle nuove realtà, ponendo un focus ancora più intenso in aspetti tanto importanti come l'uguaglianza, l'inclusione, i diritti umani, la conciliazione della vita privata con il lavoro e con la protezione dei minori.

È responsabilità di tutti, conoscerlo, farlo proprio e metterlo in pratica e che sia anche conosciuto dai nostri Stakeholders. Dal nostro lato, posso assicurare che dal Consiglio di Amministrazione e dal Team Dirigenziale assumiamo la Nostra responsabilità di promuoverlo, guidando con il nostro esempio per continuare a costruire, tra l'altro, una impresa e una società ogni volta più etica, umana e responsabile.

Grazie a tutti.

Gabriel Escarrer Jaume

*Presidente e Amministratore Delegato
Melià Hotels International*

1. Valori Universali

Melià Hotels International fa propri e integrati nel presente Codice Etico i principali standard e modelli di comportamento aziendali e settoriali a livello globale. L'integrazione di questi principi di attuazione etica e responsabile risponde alla policy di miglioramento continuo e alla volontà di Melià Hotels International di rinforzare un modello di gestione alberghiera responsabile e che contribuisca al bene comune.

Questo Codice considera i principali standard nazionali e internazionali in termini di due diligence in riferimento ai diritti umani, lavorativi e di protezione dell'ambiente.

2. I Valori e i Principi Operativi di Melià Hotels International

Melià Hotels International combina il rigore e la trasparenza di una impresa quotata in borsa, con i solidi valori e la visione a lungo termine di un gruppo familiare. Siamo fermamente impegnati a promuovere un'industria turistica responsabile ed etica, che contribuisca alla crescita socioeconomica, in quelle destinazioni dove siamo presenti. Questo Codice Etico è un fedele riflesso di questa nostra volontà e fissa come obiettivo il posizionamento tra i primi gruppi alberghieri al mondo nel segmento premium e lusso, l'affermazione della nostra leadership nel settore alberghiero, e nell'essere riconosciuti come un punto di riferimento mondiale in termini di eccellenza, responsabilità e sostenibilità.

La nostra ragione d'essere è stabilità nella nostra Mission:

“Melià Hotels International offre ai suoi ospiti esperienze e servizi alberghieri internazionali orientati all'eccellenza, alla responsabilità e alla sostenibilità. Come impresa familiare, il nostro impegno è volto alla creazione di un mondo migliore.”

Aspiriamo a promuovere una cultura che sviluppi il comportamento esemplare in tutti i nostri dipendenti, promuovendo il senso di responsabilità e l'etica aziendale nel nostro lavoro quotidiano, e così lo esprimiamo attraverso i nostri valori aziendali:

- Vocazione nel Servizio, che nasce dalla nostra essenza alberghiera
- Eccellenza e Coerenza, perché facciamo le cose ben fatte, con professionalità, efficienza e coerenza
- Prossimità, perché adoriamo condividere, ascoltare e essere empatici
- Innovazione, perché siamo proattivi e ci innoviamo per essere migliori ogni giorno

Questi valori prendono vita attraverso i comportamenti trasversali che promuoviamo tra tutti quelli che fanno parte della Compagnia, creando una cultura omogenea che definisce ciò che siamo oggi e come vorremo essere domani.

Il Codice Etico è una pietra miliare del nostro modello di governance e integra tutti i principi e impegni pubblici che assumiamo come azienda, così come un insieme di linee guida attuative che ordinano e danno senso alla nostra cultura e ai nostri valori. Tutti i nostri dipendenti devono aderire e assorbire il contenuto del nostro Codice Etico, accettando le linee guida attuative e di gestione, così come un comportamento etico e onesto. Conoscerlo, accettarlo e metterlo in pratica è la migliore garanzia che i principi e i valori della Compagnia si riflettano nelle nostre attività quotidiane.

Come risultato, in Meliá Hotels International:

“Promettiamo di offrire a tutti i soggetti interessati dalla nostra attività una proposta di valore che ci consentirà di costruire rapporti a lungo termine basati sulla fiducia e sul vantaggio reciproco di ospiti, azionisti, titolari, dipendenti, partner commerciali (agenzie, tour operator, fornitori, ecc.), la società in generale, e attraverso la salvaguardia dell'ambiente, anche per le generazioni future.”

3. Gli Impegni di Melià Hotels International

L'approvazione di questo Codice implica l'assunzione pubblica di una serie di obblighi e impegni che coinvolgono non solo tutti i nostri dipendenti, ma anche la Compagnia nel suo insieme, che hanno richiesto la creazione di adeguati meccanismi per garantire la comprensione, il rispetto e l'attuazione di questo Codice.

Da allora, l'Azienda ha fatto notevoli progressi nell'applicazione del Codice nella propria attività, considerandolo come uno strumento prezioso per il miglioramento della gestione.

Gli impegni generali di Melià Hotels International sono:

- Conformarsi a tutti gli obblighi di legge e normativi nazionali e internazionali.
- Assicurarsi che le norme interne e le azioni dei suoi direttori e dirigenti siano basati su criteri etici in linea con i principi e i valori dell'Azienda e di questo Codice.
- Agire con decisione opponendosi a qualsiasi forma di discriminazione basata su sesso, razza, età, nazionalità, disabilità, ideologia o religione.
- Istituire meccanismi finalizzati a monitorare e controllare i principi, valori e impegni dell'Azienda e in grado di ostacolare e impedire, in ogni momento, condotte non conformi.
- Agire con rigore e fermezza in ogni caso di corruzione, frode o abuso d'ufficio.
- Utilizzare in modo responsabile, trasparente, sicuro e affidabile i sistemi di Intelligenza Artificiale.
- Mettere a disposizione dei soggetti interessati dalla sua attività, canali adeguati alla gestione di reclami o denunce, garantendo la massima riservatezza in qualsiasi momento.
- Individuare e valutare i rischi che possono interessare non solo la sua attività ma anche i soggetti interessati dalla sua attività, gestendoli con la dovuta diligenza.
- Tutelare le informazioni personali a noi comunicate dai soggetti interessati dalla nostra attività e rispettare la loro integrità, disponibilità, sicurezza e privacy.
- Rendere nota qualsiasi possibile infrazione della legge, delle nostre politiche di governance e del presente Codice .

Gli impegni di Melià Hotels International nei confronti dei suoi dipendenti sono illustrati nella seguente Mission:

“Offriamo opportunità straordinarie di carriera professionale, con la stabilità di un’impresa familiare e con la garanzia di un’azienda leader nel mondo che sa come riconoscere con equità l’impegno, il talento e i risultati.”

A questo scopo, Melià Hotels International si impegna a:

- Promuovere le migliori opportunità di avanzamento professionale, con criteri di uguaglianza, diversità ed equità, in un ambiente di lavoro sicuro.
- Tutelare i dipendenti nell’espletamento delle loro funzioni ed assicurare un ambiente di lavoro adeguato che garantisca tutte le necessarie misure di sicurezza e di igiene, evitando di mettere a rischio la loro salute e integrità fisica.
- Promuovere la formazione continua e lo sviluppo professionale.
- Promuovere le pari opportunità e vietare la discriminazione in relazione a razza, orientamento sessuale specialmente in relazione alle persone LGTBI, stato civile, responsabilità familiari, età, religione o credo, genere, disabilità o rango sociale o altro.
- Non tollerare nessuna forma di violenza, molestia o abuso di potere o coercizione nell’ambiente di lavoro dell’Azienda, specialmente in relazione alle persone LGTBI.
- Tutelare le informazioni personali a noi comunicate dai nostri dipendenti e rispettare la loro privacy, adempiendo rigorosamente a quanto previsto dalla legislazione in materia di protezione di dati.
- Assicurare e rispettare i diritti umani, evitando qualunque condotta contraria come lo sfruttamento del lavoro, la schiavitù, il lavoro forzato ed il lavoro minorile.
- Garantire che i processi di selezione, la promozione interna, la formazione e i salari siano basati su criteri di competenza, valore e merito professionale, garantendo che tutti i nostri dipendenti siano protetti dalla legislazione lavorativa vigente.
- Facilitare l’equilibrio tra vita privata e professionale, assicurando comunque una adeguata copertura delle necessità dell’Azienda.
- Rendere nota qualsiasi possibile infrazione della legge, delle nostre politiche di governance e del presente Codice
- Promuovere una gestione responsabile dell’ambiente per prevenire il degrado ambientale ed evitare di utilizzare risorse naturali in eccesso.

4. Principi operativi per i dipendenti di Melià Hotels International

Questo Codice è stato formulato come quadro di riferimento che guida il comportamento di tutti i nostri dipendenti, il quale deriva dalle norme interne e dai regolamenti applicabili alla Compagnia. Allo stesso momento, serve da principio guida e un punto di riferimento e protezione di tutti noi.

Per assicurare la integrazione dei principi, valori e impegni di Melià nelle attività quotidiane, è essenziale che le persone che formano parte della Compagnia facciano proprio il contenuto di codesto Codice e lo mettano in pratica con integrità e coerenza.

4.1 Impegni dei dipendenti

In qualità di dipendenti di Melià Hotels International, noi rappresentiamo la Compagnia nel nostro lavoro quotidiano nei confronti di terzi e abbiamo il dovere di comportarci con integrità. La nostra condotta giornaliera, rispetto a qualsiasi soggetto interessato dalla nostra attività e soprattutto rispetto agli altri colleghi, ha un impatto immediato sul buon nome della nostra Azienda e sul team che lo compone.

Pertanto come dipendenti di Melià ci impegniamo a:

- Difendere e proteggere la reputazione dell'Azienda, consapevoli della nostra responsabilità in qualità di dipendenti e di ambasciatori dei marchi e valori aziendali.
- Rispettare il dovere della lealtà professionale nella nostra condotta quotidiana, prestando particolare attenzione all'uso corretto e riservato delle informazioni interne.
- Sfruttare le opportunità di sviluppo e formazione offerte dall'Azienda.
- Assicurare l'uso proprio, diligente e attento delle proprietà e dei beni dell'Azienda, siano essi materiali, finanziari, tecnologici o relativi al capitale intellettuale, allo scopo di evitare sprechi, sperperi, danni o perdite o uso inadeguato o non autorizzato.
- Gestire con cura e attenzione qualsiasi informazione interna fornitaci nell'ambito delle nostre funzioni, evitando che sia utilizzata per favorire interessi personali, diretti o indiretti, di terzi, soprattutto quando si tratta di dati sensibili o di informazioni strategiche o riservate.

- Essere rispettosi verso i nostri colleghi, evitando ogni genere di abuso di potere nei rapporti personali, nella condotta o nel linguaggio.
- Evitare ogni forma di favoritismo basato su legami familiari o personali.
- Non tollerare né favorire la discriminazione basata su razza, colore della pelle, orientamento sessuale, stato civile, responsabilità familiari, età, religione o credo, genere, disabilità, rango sociale o altro.
- Abbandonare tutte le attività professionali parallele che possono interferire con l'assolvimento dei nostri obblighi con l'Azienda.
- Astenersi dal prendere decisioni nel caso in cui un conflitto di interesse coinvolga la nostra persona a scapito dell'imparzialità.
- Non presentarsi al lavoro sotto l'effetto di sostanze stupefacenti, tossiche e/o alcoliche, né consumare tali sostanze durante l'orario di lavoro.
- Rifiutare regali o altre attenzioni da parte di terzi se superano il ragionevole limite della semplice cortesia. Come indicazione di massima abbiamo individuato un limite di 100 dollari/euro. Se questo limite viene superato o qualora dovesse sorgere qualche dubbio, dobbiamo riportarlo per iscritto al Responsabile del Dipartimento Risk Control & Compliance.
- Garantire la veridicità delle informazioni fornite dai dipendenti dell'Azienda per tutta la durata del loro contratto lavorativo.

4.2 Impegni della Dirigenza

Tutti noi che siamo di Melià Hotels International dobbiamo essere responsabili e comportarci in modo onesto. Nel caso dei Dirigenti e Manager, essi devono essere un punto di riferimento dei principi e dei valori stabiliti dalla Compagnia, esempio di leadership e buona condotta in caso di conflitti e situazioni complesse.

Per un Dirigente o un Manager di Melià Hotels International, l'attuazione di questi criteri implica di:

- Difendere e proteggere la reputazione ed il buon nome dell'Azienda.
- Essere un leader personale e professionale per la propria squadra e i dipendenti, promuovendo la cultura della gestione etica nella condotta quotidiana, basata sull'integrità e sull'adempimento delle proprie responsabilità verso Melià e verso la propria squadra.
- Costituire un esempio costante dei principi e valori dell'Azienda e di tutti gli impegni assunti in base a questo Codice Etico e di quelli impliciti derivanti dallo stesso.
- Assicurarsi che tutti i dipendenti abbiano completato la loro formazione obbligatoria sul Codice Etico e che abbiano compreso e accettato le informazioni in esso contenute.
- Fornire supporto ai propri collaboratori, nell'ambito del presente Codice e in caso di risolvere dubbi o domande che possano sorgere, rivolgendosi ad altri membri del team direttivo oppure all'Ufficio Codice Etico.
- Aiutare a trovare soluzioni etiche alle problematiche poste dai dipendenti.
- Non fornire mai istruzioni contrarie alla legge, al contenuto di questo Codice o alle altre regole aziendali interne.

4.3 Impegno verso gli ospiti

‘Forniamo ai nostri ospiti l’esperienza di un’ospitalità personalizzata all’insegna dell’eccellenza, superando le loro aspettative con un servizio di qualità superiore.’

Il nostro impegno con gli ospiti è rivolto a:

- Fornire servizi in maniera responsabile, ricercando la massima qualità, l'eccellenza e garantendo sempre la sicurezza degli ospiti.
- Tutelare i dati e le informazioni che gli ospiti affidano alla Azienda.
- Rispettare la diversità di razza, orientamento sessuale, stato civile, religione o credo, genere, disabilità, età, nazionalità o altri fattori. Rivolgersi in maniera rispettosa agli ospiti e fornire servizi mirati a soddisfare le loro necessità, evitando qualsiasi tipo di discriminazione.

- Promuovere e vendere i nostri prodotti e servizi in maniera etica e onesta, evitando pratiche ingannevoli.
- Mettere a disposizione dei nostri ospiti canali trasparenti e accessibili in modo che possano essere adeguatamente informati e possano esporre reclami oppure offrire suggerimenti alla persona designata, offrendo sempre una risposta adeguata in termini di tempo e forma.
- Evitare rapporti commerciali con imprese illegali, non riconosciute o che siano manifestamente in contrasto con i valori aziendali o con gli impegni pubblici assunti dall'Azienda e, che mettano a rischio il suo buon nome o la sua reputazione. In caso di incertezza o dubbio si dovrà valutare o considerare il contesto sociale di ciascuna destinazione.

4.4 Impegni verso Azionisti e Investitori

“Fondare la nostra gestione aziendale su criteri quali la trasparenza, la disciplina e il buon governo, allo scopo di ottenere redditività e crescita di valore nel medio e lungo termine.”

Melià Hotels International si impegna a:

- Gestire l'Azienda secondo le best practices ed i migliori standard in materia di governance aziendale.
- Mantenere un atteggiamento proattivo nell'individuazione, prevenzione e mitigazione di rischi finanziari e di sostenibilità.
- Assicurare la massima affidabilità e accuratezza nei nostri registri contabili, finanziari e di sostenibilità.
- Riflettere con chiarezza ed esattezza le informazioni fornite dai bilanci, dai libri, dai registri e dai conti, nonché assicurare che essi riflettano l'immagine fedele dell'Azienda.
- Mettere a disposizione dei nostri azionisti e investitori informazioni trasparenti, veritiere, accurate e chiare, siano esse finanziarie o di sostenibilità, in grado di offrire una visione completa dell'Azienda.
- Vigilare, mediante decisioni prese con diligenza, sulla creazione di valore per i nostri azionisti.

- Vigilare sull'implementazione e messa a punto di meccanismi che consentono una partecipazione attiva, effettiva e con il diritto dei nostri azionisti di votare nelle Assemblee Generali, stimolando la loro partecipazione e presenza, oltre a occuparci delle loro domande e richieste di informazioni.
- Adempiere i nostri obblighi di trasparenza e, in generale, ai requisiti derivanti dalla quotazione dell'Azienda sul mercato azionario, promuovendo l'applicazione delle raccomandazioni in tema di trasparenza e pubblicità delle informazioni rilevanti.
- Collaborare con gli enti di vigilanza ed ispezione e fornire loro informazioni in materia di governance aziendale e mercato azionario.
- Collaborare con analisti e consulenti in modo veritiero, professionale e legale sulle richieste pervenute, mantenendo, a suo tempo, un atteggiamento proattivo al fine di garantire l'ottenimento di raccomandazioni di voto favorevoli alle proposte e decisioni degli organi di governance dell'Azienda.

4.5 Impegni verso Proprietari e Partners commerciali

“Forniamo un modello di gestione di servizi integrati e completi, che permetta il miglior ritorno sugli investimenti e la tutela degli asset, con una gestione professionale, seria e affidabile attraverso un grande marchio di prestigio internazionale e secondo un modello di gestione riconosciuto per la sua solidità ed etica aziendale.”

I nostri impegni verso proprietari e partners sono rivolti a:

- Consolidare rapporti basati sulla prossimità, sulla fiducia, sulla trasparenza e sul rispetto reciproco.
- Condividere una visione di business che integra i principi etici e i valori di Melià, con la mission di avanzare verso un modello di gestione alberghiera responsabile e con generazione condivisa di valore.
- Promuovere la trasparenza nella gestione, così come nell'informativa finanziaria e non finanziaria.
- Assicurare l'adempimento delle regole e delle norme e che siano applicate nella gestione operativa.

- Identificare le opportunità per la creazione di valore e di mutuo beneficio, con il proposito di generare prosperità in tutti le destinazioni in cui siamo presenti.
- Renderli partecipi nell'impulso all'innovazione come leva di crescita e differenziazione.
- Non tollerare, proteggere o essere complici in cattive pratiche o politiche aziendali in contrasto con gli impegni, i valori e i principi dell'Azienda.
- Non tollerare, difendere o essere complici di pratiche di mala gestione o policy aziendali che siano contrarie ai nostri impegni, valori e principi.

4.6 Impegni verso I Fornitori

È il nostro proposito quello di progredire nell'integrazione di criteri responsabili e di sostenibilità nella catena del valore e assicurare un modello di governance solido, etico e trasparente.

“Mettiamo a disposizione la nostra professionalità e organizzazione per costruire rapporti a lungo termine basati sulla fiducia, sul rispetto e sul vantaggio reciproco.”

Melià Hotels International si impegna a:

- Costruire rapporti di lungo termine con i fornitori basati sulla fiducia, il rispetto e il vantaggio reciproco.
- Avere priorità nel selezionare i fornitori secondo equità e con criteri aziendali oggettivi, evitando trattamenti pregiudizievole che distorcono la libera concorrenza e i competitors.
- Tenere in considerazione i criteri aziendali basati sul rispetto dei diritti umani, e del lavoro e della protezione dell'ambiente.
- Identificare opportunità per sviluppare progetti comuni che permettano di generare un impatto sociale positivo nelle destinazioni in cui siamo presenti.
- Non accettare, né richiedere, né offrire alcuna controprestazione di qualsivoglia natura, sia essa finanziaria o in natura, come per esempio doni o inviti che per valore superino il suo significato simbolico o la semplice cortesia (si stabilisce un limite orientativo di 100 dollari/euro) in occasione della formalizzazione del contratto o in relazione alla stessa, oppure con il fine di ottenere o conservare affari o altri vantaggi.

- Adempiere ai propri impegni commerciali con puntualità, rispettandone forma e contenuti.
- Attuare meccanismi volti ad estendere i criteri di gestione responsabile ed etica alla propria catena di fornitura.

4.7 Impegni verso il Settore Turistico e i propri Competitors

“Contribuiamo allo sviluppo responsabile e sostenibile del turismo inteso come pilastro del progresso e del benessere della società, potenziando attivamente la collaborazione pubblico-privato e soprattutto mantenendo un rapporto di rispetto e trasparenza con i nostri concorrenti.”

Melià Hotels International si impegna a:

- Comportarsi responsabilmente ed eticamente, consapevoli dell’impatto e delle ripercussioni che la propria attività genera sull’industria del turismo.
- Contribuire con la propria attività al miglioramento della reputazione dell’industria del turismo.
- Partecipare attivamente nelle sedi opportune, nel tessuto associativo, negli enti e nelle istituzioni di riferimento, sia a livello locale, sia a livello nazionale e internazionale, per rafforzare il posizionamento dell’Azienda e condividere la conoscenza e le best practices.
- Promuovere un dialogo che favorisca l’ascolto e la cooperazione attiva con le aziende del settore, siano o meno concorrenti.
- Rispettare la libera concorrenza e adempiere alla normativa nazionale e internazionale applicabile, evitando qualsiasi tipo di comportamento che possa essere considerato un abuso o di restrizione.
- Comportarsi con buona fede, eticamente e onestamente, e promuovere rapporti cordiali e vantaggi reciproci all’interno dell’industria del turismo, anche con i competitors.
- Evitare di attirare clienti e di ottenere informazioni sui clienti attraverso metodi non etici.

- Rifiutare di accettare informazioni sui propri competitors ottenute in maniera fraudolenta o violando la riservatezza dei dati dei legittimi proprietari.
- No gettare discredito sulla reputazione dei nostri concorrenti né di terze parti, con cui intratteniamo relazioni commerciali.

4.8 Impegni verso la Società

Meliá Hotels International cerca di essere un attore chiave nelle destinazioni in cui opera e di contribuire, dalla propria posizione di azienda leader nel settore, a generare valore condiviso con la società.

“Contribuiremo all’avanzamento del benessere e al progresso dello sviluppo economico e sociale nelle comunità in cui operiamo, rispettando il loro patrimonio culturale, le tradizioni e i loro valori.”

Gli impegni che assumiamo verso la Società nel suo complesso sono di:

- Promuovere un modello di gestione responsabile in tutta la propria catena del valore.
- Contribuire alla generazione di valore sociale ed economico laddove essa siamo presenti.
- Assicurare che tutte le azioni tengano conto della necessità di tutelare i gruppi più vulnerabili o che rischiano l’esclusione, nonché la difesa dell’infanzia e dei suoi diritti, lottando contro lo sfruttamento sessuale dei minori, la tratta o il traffico illecito di persone.
- Mantenere la vicinanza con la società, con un atteggiamento di ascolto attivo e promuovendo piattaforme di collaborazione e lavoro in rete.
- Contribuire allo sviluppo delle comunità in cui operiamo, collaborando, supportando e condividendo conoscenze con le organizzazioni sociali che agiscono in linea con i nostri valori e il nostro impegno sociale.
- Sostenere, promuovere, rispettare il valore della cultura e delle tradizioni locali, attivandosi per trasmettere queste informazioni ai soggetti interessati dalla sua attività.

- Promuovere l'occupazione e l'integrazione lavorativa delle collettività che, per le loro caratteristiche, abbiano una particolare difficoltà di accesso al mercato del lavoro, assicurando parità di trattamento e perseguendo sempre il miglioramento sociale.
- Cercare soluzioni efficaci che abbiano impatto e cooperazione con la società, insieme con coloro che condividano i nostri principi e valori.

4.9 Impegni verso l'Ambiente

Considerata l'importanza dell'ambiente per le destinazioni in cui operiamo, come azienda turistica impegnata nella sua tutela, conservazione e nella lotta al cambiamento climatico, Melià Hotels International lavora verso la riduzione della sua impronta di carbonio e contribuisce agli obiettivi ambientali globali.

“Vogliamo contribuire alla salvaguardia del nostro retaggio ambientale e paesaggistico, vigilando per minimizzare l'impatto frutto della nostra attività e promuovendo la cultura della sostenibilità tra tutti i soggetti interessati dalla nostra attività.”

I nostri impegni in materia ambientale sono i seguenti:

- Fare della lotta al cambiamento climatico e del rispetto per le risorse naturali presenti e future un obiettivo integrato al modello di gestione dell'Azienda.
- Adempiere alla normativa ambientale e del cambiamento climatico applicabile nei diversi paesi in cui siamo presenti, nonché agli ulteriori impegni pubblici che l'Azienda abbia assunto volontariamente in materia.
- Lottare attivamente contro il cambiamento climatico attraverso la promozione di sistemi, politiche, incentivi, nuove tecnologie e investimenti che riducano al minimo le emissioni di gas serra e minimizzare l'impatto ambientale dell'attività alberghiera, proteggendo le destinazioni, il paesaggio e l'ambiente.
- Integrare la dimensione ambientale nella strategia dell'Azienda e nei processi decisionali e di gestione dell'attività, per minimizzare l'impatto ambientale.
- Identificare, valutare e gestire i rischi associati al cambiamento climatico, assicurando adeguate misure di monitoraggio, adattamento e mitigazione, in conformità con le best practices identificate in materia.

- Incoraggiare l'innovazione ed il miglioramento continuo in tale materia, direttamente o attraverso alleanze con terzi.
- Integrare nell'operatività alberghiera criteri di efficienza, una gestione responsabile in materia di consumi e rifiuti.
- Contribuire alla salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi, evitando danni paesaggistici, proteggendo il patrimonio naturale e optando per una progettazione sostenibile e modelli edificativi rispettosi dell'ambiente.
- Promuovere l'innovazione e l'integrazione tecnologica come leve generatrici di nuove opportunità e la creazione di valore sostenibile in materia ambientale.
- Promuovere la sensibilizzazione ambientale fra i soggetti interessati dalla sua attività, incoraggiando la cultura del rispetto, in linea con i nostri valori societari e con gli impegni pubblici assunti nella lotta al cambiamento climatico.
- Contribuire alla divulgazione delle conoscenze e delle best practices, mettendo a disposizione dei soggetti interessati dalla sua attività i canali di comunicazione adeguati a raccogliere informazioni sui progressi in materia e promuovendo un comportamento ambientale responsabile.

4.10 Impegni con le Pubbliche Amministrazioni

“Rispettiamo le leggi e le normative dei luoghi in cui siamo presenti, mantenendo con tutte le autorità pubbliche un rapporto etico, rispettoso e allineato con le disposizioni in materia di lotta alla corruzione e alla concussione, basato sulla trasparenza e sulla massima collaborazione.”

Gli impegni che Melià Hotels International assume verso le istituzioni pubbliche sono:

- Cooperare con loro nell'interesse generale della collettività e nell'interesse dell'industria del turismo in particolare.
- Essere trasparenti e onesti nei rapporti con le autorità pubbliche in difesa dei nostri interessi legittimi e per la nostra buona reputazione.
- Non accettare, né offrire, concedere o richiedere, in maniera diretta o indiretta, tangenti in denaro o in natura, né favori o ricompense, di qualsiasi natura, ad autorità o a funzionari, e mantenere un atteggiamento di lotta attiva contro la corruzione, la concussione, prevenendo i reati e il riciclaggio di denaro.

- Non realizzare pagamenti o regalie, con l'obiettivo di agevolare pratiche amministrative.
- Non influenzare autorità o funzionari pubblici approfittando di una relazione personale con essi o con altre autorità o pubblici ufficiali per ottenere una pronuncia che possa generare un beneficio economico.
- Evitare di adottare posizioni politiche a nome dell'azienda in una qualunque variante.
- Garantire che le questioni pubbliche che riguardano o coinvolgono l'Azienda siano indirizzate alla persona competente e al corrispondente livello di responsabilità, per assicurare una gestione basata sull'esperienza, sulle conoscenze e sulla dovuta diligenza.
- Vietare i contributi dell'Azienda ai partiti politici e alla loro istituzione, a prescindere dalla loro natura (in denaro o in natura).

4.11 Impegni verso i Mezzi di Comunicazione

In Melià Hotels International siamo consapevoli che la propria leadership nell'industria turistica acquisisce una particolare trascendenza pubblica e a tale scopo:

“Mettiamo a disposizione tutte le informazioni che potrebbero risultare rilevanti per i soggetti interessati dalla nostra attività con criteri di trasparenza, veridicità e opportunità.”

I mezzi di comunicazione sono un elemento chiave nella trasmissione e nella condivisione di informazioni e, per questo motivo, assumiamo i seguenti impegni:

- Offrire risposte diligenti, trasparenti e veritiere in caso di richieste di informazioni, il più velocemente possibile.
- Agire con la dovuta prudenza nella condivisione di informazioni, con l'obiettivo di tutelare l'immagine, la reputazione, il buon nome, la strategia ed i beni materiali ed immateriali dell'Azienda.
- Astenersi o evitare di illustrare posizioni o idee personali che possano essere erroneamente intese come espresse a nome dell'Azienda.
- Evitare di rilasciare dichiarazioni su questioni di cui sappiamo poco oppure che siano fuori dagli ambiti di nostra responsabilità. In questi casi dobbiamo indirizzare le domande alla persona o all'ufficio competenti all'interno dell'Azienda, i quali, in ogni caso, potranno offrire una risposta adeguata e diligente.

- Mettere a disposizione canali adeguati, noti e accessibili che permettano ai Mezzi di Comunicazione di mantenere un rapporto fluido basato sulla prossimità e sulla trasparenza.
- Non pubblicare né divulgare caratteristiche o indicazioni che i prodotti e servizi commercializzati o offerti da Melià non siano in grado di soddisfare.
- Garantire la massima neutralità e imparzialità nelle informazioni fornite ai mezzi di comunicazione.

5 Implementazione

5.1 Uso del Codice

Questo documento illustra le linee guida di condotta nei rapporti con i soggetti interessati dalla nostra attività, in qualità di ambasciatori della nostra Azienda e nell'esercizio delle nostre responsabilità. Accanto al Codice Etico, Melià Hotels International prevede anche l'implementazione di meccanismi per la sua diffusione, comprensione e conoscenza.

Questo documento illustra una serie di linee guida che devono orientare la nostra condotta e le decisioni in circostanze difficili e delicate, sarebbe impossibile elencare tutte le situazioni in cui potremo trovarci come dipendenti. Per situazioni non presenti nel Codice esistono altri documenti e normative interne che dobbiamo conoscere e consultare, così come l'Ufficio Codice Etico, creato con l'obiettivo di indirizzare qualsiasi tipo di domanda o richiesta. Tanto lo stesso Codice come il resto delle policy e normative interne sono protetti da una serie di processi di aggiornamento, controllo e internal audit che permettono di garantirne il suo adempimento e la sua credibilità.

5.2 Scopo e Contesto

Melià Hotels International opera in Paesi con legislazioni molto diverse fra loro. Questo Codice intende costituire uno strumento di collegamento per i principi e valori a cui aspiriamo e che desideriamo condividere con tutti i nostri dipendenti in tutti i Paesi in cui siamo presenti. Siamo tuttavia consapevoli che, in alcune situazioni, le leggi possano prevedere un grado di conformità superiore a quello previsto dal Codice, pertanto il Codice non deve mai essere considerato uno strumento sostitutivo di norme e regole, ma complementare ad esse.

Parimenti siamo favorevoli all'adozione di usi e costumi locali nell'ambito sociale e culturale di ciascun Paese. Riteniamo però che il rispetto per le diverse identità sociali e culturali possa e debba essere compatibile con lo spirito e il contenuto di questo Codice.

In caso di dubbi su una situazione particolare o interpretazioni contrastanti fra la legislazione o gli usi e costumi locali del Paese e questo Codice, dobbiamo contattare il Direttore dell'Hotel di competenza, il responsabile del reparto interessato oppure l'Ufficio Codice Etico seguendo le procedure indicate in questo paragrafo.

Tutti i dipendenti devono ricevere una formazione obbligatoria per conoscere e comprendere sia questo Codice Etico, che i suoi meccanismi di funzionamento. Consigliamo di approfittare del programma di formazione disponibile, così come le norme e i regolamenti interni dell'Azienda; ci aiuterà a capire la nostra funzione e come gestire i rapporti con gli stakeholders.

È importante sottolineare che qualsiasi dipendente potrà essere coinvolto nei processi di controllo e internal audit, in tal caso si richiede una attitudine collaborativa e diligente. Allo stesso tempo, un uso improprio o un abuso del Codice Etico e dei meccanismi di funzionamento, potranno causare serie conseguenze e la possibilità di essere soggetti a sanzioni.

5.3 Ufficio del Codice Etico

Per guidarci nell'interpretazione e applicazione di questo Codice abbiamo creato l'Ufficio Codice Etico. Si può contattare l'Ufficio all'indirizzo codigo.etico@melia.com o attraverso il sito intranet "Melia Home" per dubbi, commenti o domande sul Codice, o per interpretazioni e applicazioni.

5.4 Canale Reclami/Denunce

Se si viene a conoscenza di una condotta (attiva o passiva) contraria al contenuto del Codice Etico o a una delle norme interne, si può presentare reclamo/denuncia attraverso il Canale Reclami al quale si potrà accedere attraverso i seguenti punti di contatto:

1. Attraverso il sito web istituzionale (www.meliahotelsinternational.com) nella sezione "Complaints Channel" o "Canal de denuncias" nella parte inferiore (footer) della home page, o nella sezione "Shareholders and Investors/Complaints Channel" o "Accionistas e Inversores/Canal de Denuncias".

2. Mediante il seguente link con accesso diretto al Canale Reclami:

<https://melia.xperta.es/incidencias/crear>

3. A mezzo posta ordinaria al seguente indirizzo:

Meliá Hotels International

To the attention of: Ethics Committee

Polígono Son Castelló.

Gremi Boters, n° 24

07009 Palma, Balears (España)

Se sei un dipendente Meliá, puoi accedere al Employee Portal (Meliá Home) alla sezione “Code of Ethics”/ “Código Ético”.

Al tempo stesso, su richiesta dell’interessato, anche si potrà presentare un reclamo/denuncia mediante una riunione in presenza entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta scritta o dalla comunicazione inoltrata.

I reclami/denunce che si presentano saranno inviati al Comitato Etico, un organismo indipendente che ha come funzione principale la gestione dei reclami presentati attraverso il Canale Reclami.

5.5 Garanzia di Riservatezza

Uno degli impegni stabiliti dalla Policy del Canale Reclami di Meliá Hotels International è che in ogni momento la riservatezza dell’identità di colui che sottopone il reclamo/denuncia e di qualsiasi parte terza che si possa menzionare nella comunicazione, così come le azioni che si compiranno nella gestione e nel trattamento del corrispondente reclamo/denuncia.

A tal proposito, sia l’Ufficio Codice Etico che il Comitato Etico assicurano che in qualsiasi momento verrà rispettata la riservatezza dei dati e delle informazioni trasmesse.

Inoltre, l’Azienda si impegna ad assicurare le garanzie per coloro che sottoporranno reclami/denunce, garantendo che non verrà attuata alcuna ritorsione nei confronti di coloro che accedono o utilizzano in buona fede tali procedure, e permettendo l’inoltro di denunce anonime.

Principali Standard o Modelli di Comportamento Internazionale

Melià Hotels International, nella redazione di questo Codice Etico, ha integrato e considerato i principali standard di attuazione nazionali e internazionali inerenti a un comportamento aziendale responsabile.

La Direttiva sulla Due Diligence in Materia di Sostenibilità (CSDDD)

Mira a garantire che le aziende contribuiscano allo sviluppo sostenibile e alla transizione verso economie e società sostenibili attraverso pratiche aziendali responsabili e sostenibili in tutte le catene di fornitura globali.

I Principi del Global Compact (2000)

Iniziativa promossa dalle Nazioni Unite (ONU) per promuovere un comportamento aziendale responsabile, basata su 10 principi raggruppati in quattro aree: diritti umani, relazioni sindacali, ambiente e lotta alla corruzione.

Melià Hotels International è firmataria dal 2008 e partner dal 2018.

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

Rete globale che lavora contro lo sfruttamento sessuale dei minori, la prostituzione minorile e il traffico di minori. Melià Hotels International ha aderito a questo Codice nel 2006.

Global Sustainable Tourism Council (2010)

Iniziativa delle Nazioni Unite (ONU) che promuove le migliori pratiche nel turismo sostenibile.

Convenzione sui Diritti dell'Infanzia (1990)

Trattato sui diritti umani che riconosce i bambini come individui aventi diritto al pieno sviluppo e alla partecipazione nella società.

Accordo di Parigi sul Cambiamento Climatico (2015)

Frutto della Conferenza delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici, l'accordo promuove un'azione globale per combattere i cambiamenti climatici. Melià Hotels International vi ha aderito nel 2015.

Linee Guida dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro

Stabilisce principi e diritti di base per garantire un lavoro dignitoso a tutti i cittadini. I suoi obiettivi principali sono, tra gli altri, promuovere i diritti dei lavoratori, incoraggiare opportunità di lavoro dignitose, migliorare la protezione sociale e rafforzare il dialogo sulle questioni legate al lavoro.

Principi e Linee Guida Generali per una Contrattazione Equa (Principi di Dhaka)

Norme non vincolanti che mirano a promuovere una contrattazione equa e giusta, fungendo da guida per migliorare le condizioni di lavoro e la trasparenza nei processi di reclutamento. Questi principi sono stati pubblicati nel 2011.

Convenzione sui Diritti delle Persone con Disabilità (2008)

Strumento internazionale delle Nazioni Unite sui diritti umani volto a proteggere i diritti e la dignità delle persone con disabilità e il loro trattamento equo.

Convenzione Internazionale sull'Eliminazione di tutte le forme di Discriminazione Razziale (1969)

È volta a sradicare qualsiasi esclusione, restrizione o preferenza basata sulla razza, il colore, la discendenza o l'origine nazionale o etnica che abbia lo scopo o l'effetto di annullare o compromettere il riconoscimento, il godimento o l'esercizio, su una base di uguaglianza, dei diritti umani e delle libertà fondamentali in campo politico, economico, sociale, culturale o in qualsiasi altro campo della vita pubblica.

Convenzione sull'Eliminazione di tutte le forme di Discriminazione contro le Donne (1981)

Promuove l'uguaglianza di genere e l'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne.



MELIÃ HOTELS
INTERNATIONAL

Leisure at heart, business in mind