POLÍTICA DE RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Aprobada por el Consejo de Administración de fecha 30 de julio de 2018

MELIÃ HOTELS INTERNATIONAL

POLÍTICA / POLICY

I. OBJETO Y ALCANCE

El objeto de la presente Política, de alcance global, es establecer los principios y pautas que deberán regir las relaciones de Meliá Hotels International, S.A. y su Grupo (en adelante, "**Meliá**" o la "**Compañía**") con los diferentes grupos de interés con los que interactúa, entendiendo como tales, a los siguientes colectivos:

- Empleados
- Socios & Propietarios
- Accionistas & Inversores
- Clientes
- Sociedad & Comunidades locales
- Administraciones Públicas
- Prensa & Medios
- Proveedores

En adelante, los "**Grupos de Interés**".

El contenido de la presente Política se establece con carácter de mínimos, sin perjuicio de la regulación adicional y de carácter específico que pueda ser aprobada referente a uno o varios Grupos de Interés, y sin perjuicio de las regulaciones legales concretas que puedan resultar de aplicación en cualquiera de los países en los que la Compañía pueda desarrollar actividades y/o mantener relaciones de carácter comercial, informativo, etc. con terceros.

Asimismo, la Presente Política tiene como objetivo el impulso de un marco de relaciones que permitan:

- Establecer y mantener un diálogo con vocación de largo plazo, basado en la cercanía, la transparencia y la confianza mutua.
- Potenciar la comunicación bidireccional de la Compañía con sus Grupos de Interés.
- Buscar la involucración y colaboración de los Grupos de Interés con la Compañía.
- Permitir la gestión de oportunidades y riesgos vinculados a la relación con los Grupos de Interés.
- Actuar como una palanca que mejore el reconocimiento y reputación de Meliá.

Esta Política está basada en los principios de *Accountability AA1000SES (2011) de Compromisos con los Grupos de Interés*, entendida como herramienta enfocada a dar respuesta de una manera exhaustiva y equilibrada a cuestiones relevantes, impactos, oportunidades y riesgos en la relación de Meliá con sus Grupos de Interés.

II. PRINCIPIOS GENERALES

En desarrollo de nuestros principios y valores, se establecen los siguientes principios generales:

a) **Principio de inclusión**: a través del cual Meliá ofrece a sus Grupos de Interés la participación en el desarrollo y la consecución de sus compromisos con la sostenibilidad ya que entiende que éstos son un actor clave en el avance hacia un modelo de hostelería sostenible.
b) **Principio de relevancia**: Meliá considera como aspectos clave en su estrategia los asuntos que son materiales, trascendentes y significativos para sus Grupos de Interés.
c) **Principio de respuesta**: a través del cual la Compañía ofrece soluciones, acciones, desempeño y comunicación alienada con los asuntos materiales manifestados por sus Grupos de Interés.

El diálogo y relación de Meliá con sus Grupos de Interés se basa en la transparencia, la ética y el ofrecimiento de soluciones e información sobre las materias más relevantes para sus Grupos de Interés. Así, los pilares sobre los cuales la Compañía establece su relación con grupos de interés son los siguientes:

- Transparencia, para la creación de entornos de confianza a través de la comunicación abierta y compartición de información, relacionada con Meliá, que sea de relevancia para sus Grupos de Interés.
- Escucha activa, para integrar las expectativas que los Grupos de Interés han depositado en la Compañía, así como los asuntos de materialidad en asuntos financieros y no financieros.
- Equilibrio y trato igualitario, que permite a Meliá tomar en consideración las necesidades, expectativas e intereses legítimos de sus grupos de interés.
- Rendición de cuentas y divulgación de información relevante de forma ágil, eficaz y adecuada a cada grupo de interés sobre la Compañía, su actividad y otros asuntos clave de la industria turística.
- Generación de valor, con vocación de largo plazo, atendiendo a la realidad de cada Grupo de Interés, sus prioridades, expectativas y vínculo con Meliá.
- Adecuación de canales, herramientas y espacios abiertos al diálogo cercano, proactivo, transparente y bidireccional, con la dedicación de recursos necesaria para asegurar el equilibrio entre las necesidades de la Compañía y las expectativas e inquietudes de los Grupos de Interés.

III. COMPROMISOS

Atendiendo a las expectativas e inquietudes específicas de cada uno de sus Grupos de Interés, Meliá asume con cada uno de ellos los siguientes compromisos particulares:

- Con sus Empleados - Ofrecer las mejores oportunidades de desarrollo profesional, desde la estabilidad de una empresa familiar y la solidez de un gran líder internacional, que sabe reconocer con equidad el compromiso, el talento y los logros.
- Con sus Socios & Propietarios - Ofrecer los mejores servicios integrales para rentabilizar su inversión, gestionando con profesionalidad, seriedad y la confianza de una gran marca de prestigio internacional.
- Con los Accionistas & Inversores - Gestionar la Compañía con criterios de transparencia, rigor y buen gobierno, para lograr rentabilidad e incremento de valor a medio y largo plazo.
- Con sus Clientes - Ofrecer a los huéspedes sus mejores experiencias personalizadas de alojamiento, superando sus expectativas con la excelencia de los mejores servicios.
- Con la Sociedad & Comunidad Local - Buscar activamente la forma de generar prosperidad y desarrollo sostenible en las comunidades donde Meliá está presente, respetando y fomentando su cultura, tradiciones y valores, con una especial atención a la infancia y a los colectivos más vulnerables.
- Con las Administraciones Públicas - Respetar las leyes y normas de los lugares donde la Compañía está presente, manteniendo con todas las administraciones públicas una relación de transparencia y máxima colaboración.
- Con la Prensa & Medios - Ofrecer toda la información que pueda ser relevante para los grupos de interés con criterios de transparencia, veracidad y oportunidad.
- Con sus Proveedores - Aportar la profesionalidad de la Compañía y dimensión para construir relaciones duraderas basadas en la confianza, el respeto y el beneficio mutuo.

IV. CANALES PARA EL DIÁLOGO Y CONTACTO

Meliá pone al servicio de sus Grupos de Interés una estructura estable, así como los canales e instrumentos adecuados para impulsar la relación con sus grupos de interés favoreciendo la comunicación y el diálogo con ellos. A continuación se indican, de modo enunciativo, los principales canales de comunicación con cada uno de los Grupos de Interés:

- **Empleados**: comités de empresa en los hoteles, encuestas de satisfacción, buzón del Código Ético, canal de denuncias, equipos de recursos humanos, portal del empleado, revistas internas y comunicaciones corporativas.
- **Socios & Propietarios**: asistencia a Órganos de Gobierno, portal del propietario y *newsletters* corporativas.
- **Accionistas & Inversores**: *road-shows*, Junta General de Accionistas, oficina de relación con inversores y foro de accionistas, *newsletters* corporativas y página web institucional.
- **Clientes**: encuestas de satisfacción, página web melia.com, programas de fidelidad, aplicaciones para dispositivos móviles, buzón de calidad, redes sociales, Guest Experience, acciones y campañas de comunicación y marketing.
- **Sociedad & Comunidad Local**: página web institucional, participación en redes sociales y presencia en canales de comunicación tradicionales, participación activa en instituciones y organizaciones empresariales y sectoriales, colaboración con instituciones académicas y educativas, participación en foros, seminarios y jornadas de sensibilización y divulgación, grupos de trabajo especializados.
- **Administraciones Públicas**: relaciones institucionales, presencia y participación en asociaciones patronales sectoriales, comisiones especializadas, grupos de trabajo, encuentros con representantes.
- **Prensa & Medios**: notas de prensa, encuentros con medios de comunicación, organización de visitas dirigidas, sala de prensa virtual, página web institucional, presencia activa en múltiples redes sociales.
- **Proveedores**: canal de denuncias del proveedor, página web institucional, centrales de compras, sistema de registro de proveedores, encuentros y jornadas de trabajo.

DEPARTAMENTOS CORPORATIVOS	CONTACTO
Responsabilidad Corporativa	csr@melia.com
Relación con Inversores	investors.relations@melia.com
Relación con Propietarios	owners.relations@melia.com
Club del Accionista	club.accionista@melia.com
Comunicación & Prensa	comunicación@melia.com
Oficina del Código Ético	codigo.etico@melia.com