



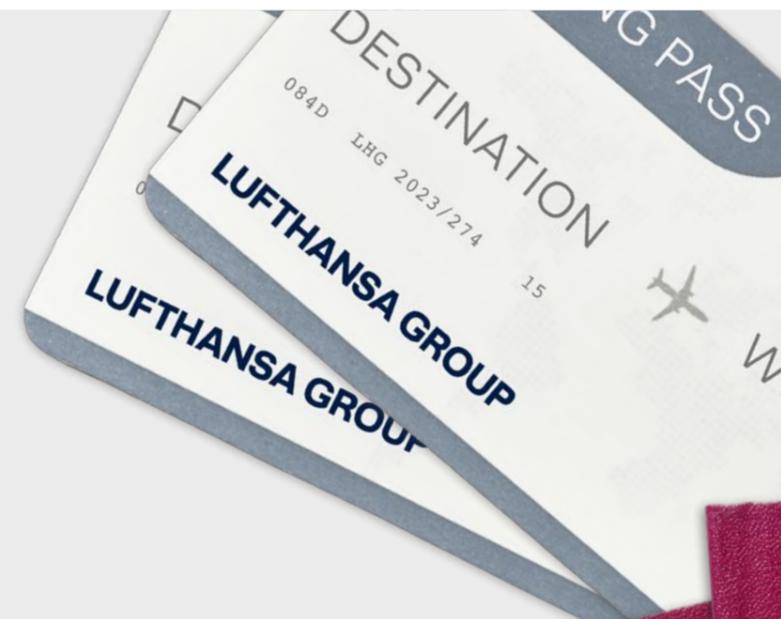
LUFTHANSA GROUP

Código de Conducta
OUR ETHICAL
COMPASS



ES

»EL COMPORTAMIENTO RESPONSABLE Y CONFORME A LA LEY ES UNA PARTE ESENCIAL DE NUESTRA CULTURA CORPORATIVA Y LA PIEDRA ANGULAR EN LA QUE BASAMOS NUESTRO TRABAJO DIARIO.«



El comportamiento responsable y conforme a la ley es una parte esencial de nuestra cultura corporativa y la piedra angular en la que basamos nuestro trabajo diario.

Estimados empleados, estimados socios comerciales,

El presente Código de Conducta fue adoptado por el Consejo de Administración como fundamento de nuestro sistema de valores para todo el Grupo Lufthansa. Es vinculante para todos los empleados del Grupo Lufthansa. El Código de Conducta tiene como objetivo fortalecer nuestra cultura corporativa y consolidar nuestro compromiso con la ética, la integridad y la conducta responsable.

Los principios consagrados en este documento no solo son la base para una competencia leal, sino que también nos ayudan a identificar y evitar riesgos legales y reputacionales. El Código de Conducta constituye un marco con cuyas directrices alineamos y medimos nuestras acciones. Además, nos apoya en la toma de decisiones correctas y en la creación de un entorno laboral respetuoso.

Estamos convencidos de que una empresa solo puede tener éxito sostenible si se construye sobre una base de confianza, respeto e integridad. Por lo tanto, animamos a todos a interiorizar el Código de Conducta y contribuir para que el Grupo Lufthansa sea ejemplar también en materia de conducta ética y responsable.

¡Muchas gracias por su apoyo!



CONTENIDO

Introducción	4
Acerca del Código de Conducta	4
Tomamos decisiones difíciles de manera reflexiva y responsable	4
Siempre abordamos las preocupaciones de manera abierta	5
Cómo trabajamos juntos, cómo lideramos	5
Responsabilidad con nuestra sociedad y nuestro medio ambiente	6
Interacción respetuosa	7
Seguridad y protección	8
Protección del clima y del medio ambiente	9
Respeto por los derechos humanos	10
Salud y seguridad ocupacional	11
Responsabilidad de actuar con integridad en los negocios	12
La competencia leal como base del éxito de nuestra empresa	13
Lucha contra la corrupción	14
Gestión de conflictos de intereses	15
Cumplimiento de regulaciones de comercio exterior	16
Prevención del blanqueo de capitales	17
Digitalización y protección de datos	18
Información privilegiada y prohibición de su uso	19
Cabildeo político transparente	20
Responsabilidad sobre nuestros valores corporativos	21
Contabilidad adecuada	22
Protección de nuestros recursos empresariales	23
Comunicación externa en redes sociales	24



INTRODUCCIÓN

Acerca del Código de Conducta

¿Por qué es importante este Código de Conducta?

Como empleados del Grupo Lufthansa, estamos orgullosos de nuestra diversidad, nuestra individualidad y nuestros respectivos antecedentes personales y culturales. Este Código de Conducta nos sirve como guía común, y nos ayuda a que la toma de decisiones esté en línea con los principios y valores de nuestra empresa en un mundo que cada vez cambia más rápido. Para nuestros clientes, socios comerciales y accionistas de todo el mundo, el Código de Conducta describe lo que representamos como uno de los grupos empresariales líderes en la industria de la aviación y en qué pueden confiar al tratar con nosotros.

¿A quién aplica el Código de Conducta?

Este Código de Conducta es vinculante para todos los empleados del Grupo Lufthansa en todo el mundo, independientemente de su función o jerarquía. Además, junto a él se deben observar las leyes, normativas y reglamentos internos vigentes. Posibles infracciones al respecto pueden resultar en sanciones significativas tanto para la empresa como para los empleados individuales.

Los gerentes en todos los niveles tienen la responsabilidad especial de apoyar a sus empleados en su trabajo diario de acuerdo con los principios descritos en este Código, y de ejemplificar la integridad y el sentido de responsabilidad en todo momento.

Además, este Código de Conducta también define nuestras expectativas hacia nuestros socios comerciales, incluidos nuestros proveedores. Para estos últimos también aplica el Código de Conducta para Proveedores del Grupo Lufthansa (*"Lufthansa Group Supplier Code of Conduct"*).

¿Quién es el responsable de actualizar este Código de Conducta?

El Código de Conducta es actualizado por el Director de Cumplimiento Normativo del Grupo Lufthansa (*"Lufthansa Group Chief Compliance Officer"*) y aprobado por su Comité Ejecutivo.

Tomamos decisiones difíciles de manera reflexiva y responsable

A pesar de todas las normas y directrices, a veces nos encontramos en zonas grises en las que no está claro de inmediato cómo actuar de manera ética y responsable. Incluso este Código de Conducta no puede cubrir todas las situaciones críticas posibles. Lo que a menudo ayuda en esos casos es nuestra intuición: ¿tengo la sensación de que algo podría ser problemático? ¿Preferiría discutir el asunto con mi supervisor?

Los siguientes pasos pueden ayudarle a tomar decisiones seguras en situaciones difíciles:

Deténgase a pensar

Si existen dudas, deténgase antes de tomar la decisión e intente averiguar qué está causando esa sensación incómoda. ¿Necesita obtener más información antes de seguir adelante? Aunque tal vez no pueda identificar exactamente la causa de sus dudas, es importante prestar atención a esas señales y no ignorarlas en absoluto.



Compruebe

Revise sus opciones de decisión:

- ¿Cómo actuaría si solo estuviera comprometido con su conciencia?
- ¿Está siendo presionado por algo o alguien en su decisión?
- ¿Tendría que preocuparse en el caso de hacerse público su comportamiento?
- ¿Cómo evaluarían sus amigos o familiares su comportamiento?



Actúe

Si está seguro de que su decisión se alinea con los valores y principios del Grupo Lufthansa y que cumple con todas las normativas legales, tome la decisión con la conciencia tranquila.

Si tiene alguna duda, solicite apoyo a su supervisor, contacte a su gerente de cumplimiento local (*"Compliance Manager"*) o comuníquese con la Oficina de Cumplimiento Corporativo (*"Corporate Compliance Office"*). Expresar preocupaciones abiertamente no es señal de debilidad o falta de disposición al riesgo, sino un componente esencial de nuestra cultura, que fomenta hablar y levantar la voz cuando sea necesario.



Siempre abordamos las preocupaciones de manera abierta

En tierra y en el aire

En la aviación, la comunicación abierta e independiente de jerarquías o antigüedad es crucial para la seguridad. En el Grupo Lufthansa, este principio también se aplica a todas las demás áreas de la empresa. Abordamos abiertamente preguntas, incertidumbres, preocupaciones o incluso simplemente una “corazonada incómoda”. Esto requiere valentía, pero es la única manera de detectar posibles violaciones de leyes o regulaciones internas en una etapa temprana y remediarlas.

Opciones de denuncia

Si descubre una posible infracción, tiene varias formas de reportarla:

- Hable con su supervisor,
- consulte a su gerente de cumplimiento local (“*Compliance Manager*”),
- póngase en contacto con la Oficina de Cumplimiento Corporativo (“*Corporate Compliance Office*”),
- utilice el sistema electrónico de denuncia de irregularidades, o
- contacte con nuestro ombudsman, que es un abogado externo.

Además, dependiendo de la compañía y del tema, puede haber vías adicionales de denuncia o contactos disponibles.

Permanecer en el anonimato es posible, si así lo desea

También es posible denunciar de forma totalmente anónima a través del sistema electrónico de denuncia de irregularidades y de nuestro ombudsman.



¡No tenga miedo a las consecuencias!

Nuestra colaboración se basa en la confianza mutua. Es posible que tenga temor a sufrir consecuencias negativas o represalias al reportar una incidencia, o puede que no esté seguro de si su sospecha realmente indica una violación de cumplimiento. Tal vez esté considerando ignorar esa sensación incómoda o tratando de convencerse de que todo estará bien.

El Grupo Lufthansa está comprometido con los requisitos legales para la protección de los denunciantes contra todas las represalias y desventajas que puedan surgir como resultado de la denuncia (Política de No Represalias). Entre ellas se encuentran en particular, la discriminación, la terminación de la relación laboral, la denegación de ascenso o la presentación de una evaluación negativa. Incluso la amenaza o el intento de tal discriminación está prohibida.

Las violaciones de la Política de No Represalias, el requisito de confidencialidad y las obstrucciones intencionales en el envío de información serán procesadas y sancionadas. Esta protección no se aplica si se demuestra que el denunciante hace un mal uso del sistema de denuncia de irregularidades proporcionando información falsa de forma intencionada.

Cómo trabajamos juntos, cómo lideramos

Nuestra cultura corporativa integra los intereses y necesidades de los clientes, empleados y grupos de interés por igual. Es, por tanto, nuestra brújula para la acción ética, la asunción de responsabilidades y la confianza en la cooperación como base de nuestro éxito económico. Nuestros gerentes actúan como modelos a seguir y brindan a los empleados la oportunidad de desarrollarse continuamente. Por encima de todo, su tarea es anclar los valores del Grupo Lufthansa en nuestra cultura.

Los valores corporativos de ambición, responsabilidad y empatía son nuestros pilares culturales de liderazgo y cooperación:

Ambición:

- En todo lo que hacemos, ponemos al cliente en primer lugar.
- No esperamos a encontrar soluciones perfectas para tomar decisiones.
- Somos innovadores y buscamos constantemente formas de mejorar.



Responsabilidad:

- Consideramos las consecuencias a corto y largo plazo de nuestras acciones.
- Asumimos la responsabilidad de nuestros actos, aprendemos abiertamente de los errores y evitamos culpar a otros.
- Tomamos medidas para abordar nuestros desafíos proactivamente, sin necesidad de que nos lo indiquen.



Empatía:

- Respetamos e integramos diferentes puntos de vista.
- Hablamos con sinceridad, aunque no siempre sea fácil.
- Nos apoyamos mutuamente y reconocemos los logros para alcanzar objetivos comunes.
- Al seleccionar y desarrollar directivos, así como en al evaluar el potencial, nos basamos en las competencias derivadas de estos valores.





RESPONSABILIDAD CON
NUESTRA SOCIEDAD Y
NUESTRO MEDIO AMBIENTE

Interacción respetuosa

Tratamos a nuestros compañeros y grupos de interés externos con respeto. Nos oponemos a cualquier forma de discriminación, acoso o violencia.

Nuestro objetivo es conectar personas y culturas. Por lo tanto, nuestras acciones se caracterizan por el aprecio hacia las personas, independientemente de su origen nacional y étnico, género, religión, ideología, discapacidad, edad o identidad sexual. Nos oponemos consistentemente a cualquier forma de discriminación de este tipo y esperamos el mismo comportamiento de nuestros socios comerciales y proveedores.

¿Por qué tenemos esta norma?

Valoramos la interacción libre de discriminación y que respeta los límites personales. Si los empleados, clientes, proveedores o socios comerciales se encuentran en situaciones intimidantes o transfronterizas, pueden contar con nuestro apoyo y con un entorno confidencial para la discusión.

El Grupo Lufthansa tiene una política de tolerancia cero ante casos de acoso sexual, porque está claro: Cualquier caso es uno demasiado, y no hay justificación alguna para el acoso sexual.

Pregúntese:

- ¿Cómo puedo promover un comportamiento respetuoso en su entorno laboral, tanto hacia los compañeros como hacia externos?
- ¿Establezco claramente mis límites y respeto los límites de los demás?
- ¿Podría mi forma de comunicar, el contenido de lo que digo o mi comportamiento ser percibido como despectivo, discriminatorio o acosador?
- ¿Es posible que no sea consciente de mis prejuicios?
- ¿Animo a las personas afectadas a denunciar oficialmente un incidente?

Referencias:

Lufthansa Group Website > Investor Relations > Corporate Governance & Compliance > Compliance > Whistleblowing System

Para obtener más información, póngase en contacto con:

respect@dlh.de



Ejemplo:

Pregunta: En una pausa, observo que un compañero está mostrando fotos de sus vacaciones en una playa nudista a una compañera sin que se lo pidan. Ella está visiblemente incómoda con la situación y trata de no mirar. ¿Cómo me comporto correctamente?

Respuesta: En el Grupo Lufthansa tenemos tolerancia cero hacia el acoso sexual. A menudo las víctimas de acoso sexual encuentran difícil tomar la iniciativa y defenderse. Puede apoyar a las personas afectadas escuchándolas y brindándoles consejo. Anímelas a denunciar oficialmente el incidente. Porque una cosa está clara: el acoso sexual nunca puede ser justificado.



Ejemplo:

Pregunta: Después de capacitarme para un nuevo puesto, me doy cuenta de que he cometido un error en un proceso importante. ¿Debería solucionar el problema a corto plazo y esperar que solo me haya ocurrido a mí?

Respuesta: No, utilice los canales de denuncia existentes para incidentes de seguridad y protección para llamar la atención sobre el problema. Esto nos da la oportunidad de identificar y analizar juntos las causas, y ayudar a nuestros compañeros a tomar las decisiones correctas en el futuro. De esta manera, desarrollamos continuamente nuestros estándares de seguridad.

Seguridad y protección

Garantizamos los más altos estándares de seguridad y no toleramos ningún compromiso cuando se trata de seguridad y protección.

“Seguridad” describe la minimización activa de los riesgos de vuelo derivados de nuestras operaciones. “Protección”, por otro lado, describe las medidas para proteger a nuestros empleados, pasajeros y propiedad de amenazas externas.

¿Por qué tenemos esta norma?

Todos los días, un gran número de personas y socios comerciales de todo el mundo utilizan nuestros servicios. Ellos confían en que mantengamos nuestros estándares de seguridad al más alto nivel. Esta es nuestra responsabilidad. Nuestra cultura de seguridad, así como nuestro sistema de gestión de seguridad y protección (“*Security- and Safety-Management-System*”), garantizan que trabajemos continuamente con los más altos estándares y cumplamos con esta responsabilidad.

Pregúntese:

- ¿Soy consciente de que mi vigilancia personal en materia de seguridad es de gran importancia para la seguridad de nuestra empresa y de nuestros clientes?
- En situaciones estresantes, ¿siento alguna vez que no puedo cumplir completamente con los requisitos de seguridad o protección?
- ¿Estoy suficientemente informado sobre los requisitos de seguridad en nuestra empresa?
- ¿Abordo activamente posibles incidentes o violaciones de seguridad?
- ¿Conozco las formas de reportar inmediatamente incidentes de seguridad?

Referencias:

- Directrices del grupo para la seguridad y la protección
- Especificaciones del sistema de gestión de la seguridad (“*Safety Management System - SMS*”) y del sistema de gestión de la seguridad (“*Security Management System - SeMS*”) del Grupo Lufthansa

Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con:

- Corporate Security & Crisis Management FRA CS
- 24/7 Security Desk
- Office of the Group safety pilot FRA CF

Protección del clima y del medio ambiente

Asumimos la responsabilidad por nuestro entorno y por nuestro impacto en él.

Los aspectos ambientales relevantes incluyen nuestro consumo directo e indirecto de recursos (por ejemplo, energía, agua, materias primas) y el impacto asociado en los servicios ecosistémicos, como el clima, las emisiones de gases de efecto invernadero y la biodiversidad.

¿Por qué tenemos esta norma?

Reducir continuamente estos efectos apoya la viabilidad futura de nuestro modelo de negocio, nos ayuda en nuestros procesos de transformación y fortalece nuestra competitividad. Al hacerlo, seguimos el principio de precaución y consideramos riesgos y oportunidades potenciales, tomamos iniciativas para promover la conciencia ambiental y aceleramos el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Nos fijamos objetivos ambiciosos y los respaldamos con medidas que contribuyen a una mejora continua y medible de nuestro equilibrio medioambiental. Las directrices medioambientales del Grupo Lufthansa describen nuestra imagen en términos de protección ambiental y constituyen la base de nuestras acciones.

Pregúntese:

- ¿Cumplen mis acciones con las leyes y regulaciones de protección medioambiental?
- ¿Cómo afectarán mis acciones y decisiones actuales al clima y al medio ambiente?

Referencias:

- Directrices medioambientales del Grupo Lufthansa (*"Environmental Guidelines of the Lufthansa Group"*)
- Lufthansa Group Website > Responsibility

Para más información, póngase en contacto con:

Corporate Responsibility



Ejemplo:

Pregunta: Trabajo principalmente en la oficina, ¿qué puedo hacer específicamente para proteger el medio ambiente?

Respuesta: Bastante. Aquí tiene algunos ejemplos: Tenga en cuenta los aspectos ambientales a la hora de tomar decisiones, si puede influir en ellos. Revise qué otras decisiones puedes influir en su lugar de trabajo o a través de su trabajo. Incluya el tema de la protección del medio ambiente en sus reuniones periódicas de equipo; a menudo es aquí donde se desarrollan buenas ideas y medidas. Imprima en papel solo cuando sea necesario y hágalo también por ambas caras. Apague las luces y el monitor cuando salga de su oficina. Sin duda, se le ocurrirán muchas más posibilidades si revisa con atención su trabajo diario.



Respeto por los derechos humanos

Queremos promover los derechos humanos en todo el mundo. Nuestro objetivo es anclar esta expectativa en las empresas del Grupo Lufthansa y su cadena de suministro.

Los derechos humanos incluyen, en particular, la prohibición del trabajo infantil, el trabajo forzado y la esclavitud, el cumplimiento de las obligaciones en materia de salud y seguridad en el trabajo, el respeto a la libertad de asociación, las condiciones de trabajo adecuadas y humanas, la abstención de la contaminación ambiental, la privación de tierras, la tortura y el trato cruel, inhumano o degradante.

¿Por qué tenemos esta norma?

Para el Grupo Lufthansa, como miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y signatario de la resolución de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) contra la trata de personas, es importante alinear nuestras acciones con los estándares internacionales reconocidos en materia social y laboral, y establecer activamente un firme respeto por los derechos humanos en nuestras actividades diarias.

Pregúntese:

- ¿Cumple mi entorno laboral con las regulaciones de derechos humanos aplicables y los estándares laborales y sociales internacionales reconocidos?
- ¿Estoy familiarizado con las posiciones legales protegidas y los canales de denuncia?
- ¿He informado a nuestros proveedores y otros socios comerciales sobre nuestras expectativas con respecto al cumplimiento de estos estándares?

Referencias:

- Lufthansa Group Website > Investor Relations > Corporate Governance & Compliance > Compliance > Whistleblowing System
- Lufthansa Group Website > Corporate Responsibility > Ethics and Integrity > Modern Slavery and Human Trafficking Statement

Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con:

humanrights@dlh.de

Ejemplo:

Pregunta: Uno de nuestros proveedores es suministrado por la empresa A, con la que no existen relaciones contractuales. He sabido que los empleados de la empresa A trabajan en condiciones indignas e inhumanas. ¿Puedo seguir haciendo negocios con nuestro proveedor como antes?

Respuesta: No. Debido a su conocimiento de indicadores reales que sugieren una posible violación de los derechos humanos, es necesario tomar medidas. En tal caso, por favor contacte con nuestra oficina de Derechos Humanos ("Human Rights Office").

Salud y seguridad ocupacional

Protegemos la salud y la seguridad de nuestros empleados y promovemos una cultura en la que asumimos la responsabilidad por nosotros mismos y por los demás.

La seguridad ocupacional describe la condición libre de riesgos que se debe buscar al ejercer una profesión. La protección de la salud también tiene como objetivo prevenir problemas de salud relacionados con el trabajo y enfermedades profesionales.

¿Por qué tenemos esta norma?

La salud y la seguridad en el trabajo son una prioridad absoluta y forman parte de nuestra responsabilidad corporativa. Somos conscientes de que un entorno de trabajo seguro y saludable promueve la satisfacción y la productividad de nuestros empleados y, por lo tanto, representa una importante inversión en el futuro de nuestra empresa.

Pregúntese:

- ¿Me trato a mí mismo y a mis semejantes de manera responsable?
- ¿Me aseguro siempre y en todas partes de protegerme a mí mismo y a mis compañeros contra lesiones y accidentes?
- ¿Sigo todas las políticas y procedimientos para proteger la salud, así como de seguridad ocupacional, y utilizo el equipo de protección personal proporcionado?
- ¿Conozco las posibles fuentes de peligro en mi lugar de trabajo y sé qué hacer en caso de emergencia?

Referencias:

- Política de Seguridad y Salud Ocupacional del Grupo (*"Group Guideline on Occupational Safety"*)
- Páginas de la Intranet del Servicio Médico (*"Medical Service"*) y de Seguridad Laboral (*"Occupational Safety"*)

Para más información, póngase en contacto con:

- Lufthansa Group Medical Services & Health Management
- Group Occupational Safety



Ejemplo:

Pregunta: Observo una situación peligrosa en el lugar de trabajo en la que un compañero está poniendo en riesgo su salud. ¿Qué es lo correcto hacer?

Respuesta: Todos los empleados del Grupo Lufthansa deben eliminar inmediatamente las situaciones y condiciones de trabajo inseguras si esto parece necesario y solo si es posible hacerlo sin ponerse en peligro a sí mismos o a los demás. Se ha de informar a los compañeros sobre el riesgo y el peligro en el que se les está poniendo. En general, los empleados deben informar de posibles condiciones de trabajo inseguras a sus supervisores, al departamento de recursos humanos o a la dirección de seguridad ocupacional o gestión de la salud.



RESPONSABILIDAD DE
ACTUAR CON INTEGRIDAD
EN LOS NEGOCIOS



Ejemplo:

Pregunta: En una feria comercial, estoy tomando un café en privado con un antiguo compañero que ahora trabaja para una empresa de la competencia. Nuestras empresas compran bienes del mismo proveedor. ¿Puedo preguntarle sobre los precios negociados?

Respuesta: No. Revelar información relevante para la competencia de manera unilateral o solicitar dicha información, incluso en un contexto privado, está prohibido, ya que podría, por ejemplo, armonizar los precios y distorsionar la competencia.



La competencia leal como base del éxito de nuestra empresa

Estamos comprometidos con el principio de actuación en base a una conducta justa respecto a nuestros competidores, y siempre respetamos las disposiciones dictadas por las leyes de defensa de la competencia.

En particular, la ley de defensa de la competencia prohíbe el abuso de poder de mercado y la comunicación con competidores, incluyendo el mero intercambio de información estratégica, confidencial o prospectiva relevante para la competencia. Esto refiere, por ejemplo, a información sobre precios, planificación de rutas, capacidades, márgenes, ventas, cuotas de mercado, costos y cualquier otra información que normalmente se considera secreto comercial.

Un abuso prohibido de poder de mercado es, por ejemplo, el trato desigual, la obstrucción o cualquier otra restricción de la competitividad de otros participantes del mercado sin justificación objetiva.

¿Por qué tenemos esta norma?

Estamos convencidos de que la competencia justa es un requisito previo indispensable para un mercado sostenible que garantiza que se ofrezcan los mejores productos y servicios. La competencia leal también contribuye a aumentar la eficiencia y la fuerza innovadora de nuestras empresas y, por lo tanto, es un motor para la mejora continua y el desarrollo económico. Las infracciones de la legislación de defensa de la competencia pueden acarrear graves consecuencias, como multas, indemnizaciones y pérdida de reputación.

Pregúntese:

- ¿Intercambio información con otras empresas sobre contenidos que puedan influir en cómo el Grupo Lufthansa se comporta como competidor o en una situación de competencia?
- ¿Consulta siempre por anticipado con la Oficina de Cumplimiento Corporativo (“Corporate Compliance Office”) sobre asuntos que puedan ser relevantes bajo la ley antimonopolio (por ejemplo, cooperación con un competidor)?
- ¿Tengo potencialmente una posición dominante en el mercado (indicador: más del 40% de cuota de mercado)?
- ¿Estoy perjudicando a otras empresas sin una razón objetiva?

Referencias:

Directriz del Grupo sobre Cumplimiento de la Competencia (“Group Guideline on Competition Compliance”)

Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con:

Gerente de cumplimiento local (“Compliance Manager”) o la Oficina de Cumplimiento Corporativo (“Corporate Compliance Office”)

Lucha contra la corrupción

Gestionamos de manera responsable los beneficios otorgados a terceros y nos oponemos a todas las formas de corrupción y soborno, incluyendo la mera apariencia de estos.

Por lo general, cualquier persona que prometa o proporcione una ventaja a un socio comercial o funcionario público para inducirlo a comportarse de manera deshonesto o ilegal está actuando de manera corrupta. Del mismo modo, todo aquel que exija, sea prometido o acepte tal ventaja explotando su propia posición en una autoridad, la política o una empresa, también está actuando de manera corrupta.

Los beneficios que podrían sugerir una influencia indebida son, por ejemplo, regalos, invitaciones, donaciones, actividades de patrocinio, etc.

¿Por qué tenemos esta norma?

La corrupción debilita a la sociedad y a la competencia justa, conlleva costos multimillonarios para los Estados y las empresas, y daña la reputación de compañías, industrias y la economía en su conjunto. Estamos convencidos de que solo podemos ser un jugador exitoso y sostenible en el mercado si actuamos con integridad y equidad, creando así valor agregado para la sociedad. Además, se requiere especial precaución al tratar con funcionarios públicos: prácticamente todos los sistemas legales tienen regulaciones especialmente restrictivas en relación a la concesión de beneficios a funcionarios públicos.

Pregúntese:

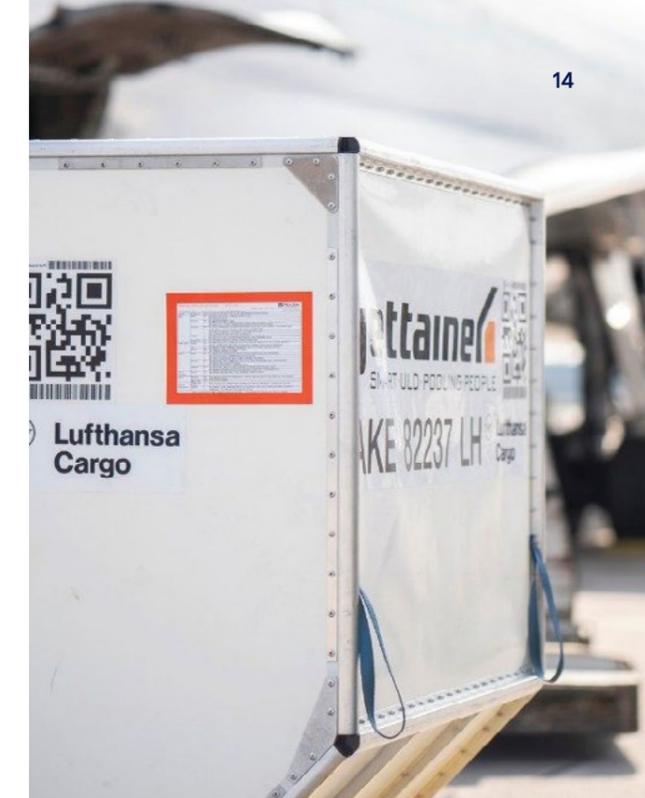
- ¿Podría el beneficio otorgado (incluyendo una donación o patrocinio) dar la impresión de que espero un cierto comportamiento de mi contraparte a cambio?
- ¿Representa el beneficio una ventaja privada para el receptor que preferiría no hacer pública?
- ¿Me he informado exhaustivamente sobre las regulaciones del Grupo Lufthansa antes de conceder regalos o extender invitaciones?
- ¿Verifico siempre por anticipado a los posibles socios comerciales en busca de indicaciones de prácticas comerciales cuestionables?

Referencias:

Directriz del Grupo sobre Regalos, invitaciones y otros beneficios ("Group Guideline on Gifts, Invitations and other Benefits")

Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con:

Gerente de cumplimiento local ("Compliance Manager")
o la Oficina de Cumplimiento Corporativo
("Corporate Compliance Office")



Ejemplo:

Pregunta: He contratado a un consultor que tiene excelentes contactos con los responsables de la toma de decisiones en el entorno oficial. Siempre los invita a buenos restaurantes para influir positivamente en sus decisiones. A mí no me puede pasar nada, porque yo mismo no actúo, ¿verdad?

Respuesta: Eso no es correcto: no sólo el consultor mismo, sino también el cliente pueden ser objeto de enjuiciamiento y acciones legales. Por lo tanto, a la hora de elegir a sus asesores, debería prestar atención a su fiabilidad.

Gestión de conflictos de intereses

Tomamos nuestras decisiones exclusivamente en beneficio del Grupo Lufthansa y libres de posibles conflictos de interés.

Un conflicto de interés tiene lugar cuando una decisión comercial está en riesgo de ser influenciada por los intereses personales del empleado responsable.

¿Por qué tenemos esta norma?

Cada persona tiene intereses personales. Estos no siempre tienen que coincidir con los de la empresa. Un conflicto de intereses en sí mismo no es una mala conducta, el factor decisivo es el manejo transparente de la situación. La transparencia total y la evaluación independiente son especialmente importantes a la hora de tomar decisiones empresariales que también pueden conducir a una ventaja personal. El Grupo Lufthansa solo puede sostener su éxito económico si las decisiones comerciales se toman exclusivamente en beneficio de la empresa y están libres del interés propio de los individuos involucrados. Los beneficios personales prometidos, ofrecidos o proporcionados por partes externas en situaciones de toma de decisiones comerciales pueden dar la impresión de influencia indebida, incluidas acusaciones de soborno, exponiendo así a los involucrados a riesgos legales penales y civiles.

Pregúntese:

- ¿Podría mi conducta dar a otros la impresión de que estoy beneficiándome personalmente?
- ¿Por qué estoy recibiendo una gratificación en este momento?
¿Está intentando la persona con la que negocio influir en una decisión comercial a su favor?
- ¿Mis decisiones se basan realmente en criterios puramente objetivos como la calidad, el precio y la fiabilidad del socio comercial?

Referencias:

Directriz del Grupo en Conflicto de intereses
("Group Guideline on Conflict of Interest")

Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con:

Gerente de cumplimiento local ("Compliance Manager")
o la Oficina de Cumplimiento Corporativo
("Corporate Compliance Office")



Ejemplo:

Pregunta: Un cliente me invita a comer en un restaurante con motivo de una reunión de negocios. ¿Puedo aceptar la invitación?

Respuesta: Si actualmente se están llevando a cabo negociaciones contractuales con dicho cliente o si participa en una licitación, no se deje invitar, sino que pague la factura usted mismo. De esta manera, se evita incluso la mera apariencia de un conflicto de intereses. De lo contrario, puede aceptar la invitación siempre que se cumplan los límites de valor especificados en la política de conflicto de intereses ("Guideline on Conflict of Interest") y solo se trate de una invitación ocasional en el contexto de la relación comercial.





Ejemplo:

Pregunta: ¿Qué debo hacer si el sistema muestra un resultado positivo durante una verificación en la lista de sanciones?

Respuesta: Primero, debemos comparar críticamente la información que tenemos sobre el socio comercial con la información en la entrada de la lista de sanciones. Incluso similitudes de nombres casuales u otras similitudes pueden llevar a una supuesta coincidencia. Si se trata de una “coincidencia verdadera”, se debe involucrar al departamento de Derecho Mercantil Internacional (“*International Trade Law Department*”) para asegurar que las consecuencias legales de la sanción no prohíban el pago planeado o la transacción comercial.

Cumplimiento de regulaciones de comercio exterior

Nos aseguramos de no violar sanciones o regulaciones de control de exportaciones.

Las sanciones son restricciones oficiales a las relaciones económicas con Estados, individuos o empresas en respuesta a conductas ilícitas graves contrarias al derecho internacional. En cuanto a las regulaciones de control de las exportaciones, las restricciones se refieren a la naturaleza y características de los bienes comerciales.

¿Por qué tenemos esta norma?

Las razones para las restricciones comerciales impuestas por los estados son numerosas e incluyen la protección de la paz internacional, la seguridad y los derechos humanos universales, así como el control efectivo de armas y la lucha contra el terrorismo. Para nosotros, como grupo de empresas que opera a nivel mundial, el cumplimiento de normativas cada vez más complejas es de gran importancia para garantizar la conformidad y proteger nuestra reputación.

Pregúntese:

- ¿Informo sobre todas las posibles transacciones relacionadas con países bajo embargo?
- ¿Verifico siempre los pagos salientes y los socios contractuales con las listas de sanciones vigentes?
- En el caso de transacciones de exportación, ¿compruebo cuidadosamente si existen restricciones sobre el producto, el país de destino, el cliente o el uso previsto?

Referencias:

Directriz del Grupo en Embargo y Cumplimiento en Exportaciones (“*Group Guideline on Embargo & Export Compliance*”)

Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con:

Team International Trade Law

Ejemplo:

Pregunta: Un socio comercial que ha pagado más de lo debido me solicita un reembolso del sobrepago. Sin embargo, me indica que el dinero no debe transferirse a su cuenta comercial original, sino a la cuenta de un tercero. ¿Puedo aceptar esto?

Respuesta: Todos los reembolsos deben realizarse siempre a la misma cuenta desde la cual se realizó el pago original. Por lo tanto, pida al socio comercial que explique por qué el reembolso no debe hacerse a la misma cuenta desde la cual se originó el sobrepago. Si tiene dudas, comuníquese con su gerente de cumplimiento local (“*Compliance Manager*”) o con la Oficina de Cumplimiento Corporativo (“*Corporate Compliance Office*”).



Prevención del blanqueo de capitales

Solo hacemos negocios con socios de renombre cuyas actividades comerciales cumplen con la ley aplicable y respetan todas las leyes nacionales e internacionales contra el lavado de dinero.

El blanqueo de capitales es la infiltración de dinero en efectivo o activos procedentes de actividades criminales en el ciclo financiero, económico y legal. El objetivo es ocultar el verdadero origen del dinero.

¿Por qué tenemos esta norma?

Nuestro objetivo es proteger a las empresas del Grupo Lufthansa de ser utilizadas indebidamente para actividades de blanqueo de capitales. El lavado de dinero es un delito que promueve el crimen organizado y evita la recaudación de impuestos. Por lo tanto, el lavado de dinero causa un daño masivo a la sociedad y la economía y puede causar daños duraderos a nuestra empresa y su reputación. Nuestro objetivo es hacer negocios solo con socios íntegros cuyos recursos financieros provengan de fuentes legítimas. Nuestras transacciones de pago se realizan en gran medida sin efectivo. Solo aceptamos pagos en efectivo de acuerdo con los requisitos legales aplicables y los límites establecidos.

Pregúntese:

- ¿Existe realmente el potencial socio comercial?
- ¿Hay terceros involucrados en la relación comercial sin una justificación comprensible?
- ¿Son todas las transacciones transparentes y rastreables?
- ¿Tengo un presentimiento negativo acerca de una transacción y preferiría discutirla con un supervisor?

Referencias:

Directiva de Grupo sobre el Cumplimiento del Blanqueo de Capitales (“*Group Guideline on Anti-Money Laundering Compliance*”)

Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con:

Gerente de cumplimiento local (“*Compliance Manager*”) o la Oficina de Cumplimiento Corporativo (“*Corporate Compliance Office*”)

Digitalización y protección de datos

Utilizamos las tecnologías digitales de manera responsable y protegemos todos los datos personales de nuestros clientes, socios comerciales y empleados.

Los datos personales son cualquier información que directa o indirectamente permita extraer conclusiones sobre una persona concreta, como nombres, fechas de nacimiento o números de teléfono, pero también datos de vuelos, datos bancarios o números de personal.

¿Por qué tenemos esta norma?

Las tecnologías digitales son cada vez más importantes en el Grupo Lufthansa. Cada día, muchas personas nos confían sus datos, y estamos obligados no solo legalmente, sino también éticamente, a protegerlos de manera integral. Las violaciones de las regulaciones de protección de datos pueden resultar en severas sanciones tanto para la empresa como para los empleados individuales.

Pregúntese:

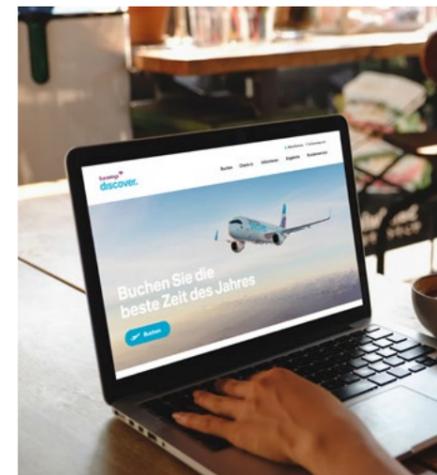
- ¿Proceso datos personales exclusivamente para los fines permitidos dentro del alcance de mis actividades oficiales y siempre me aseguro de que estos datos solo sean accesibles para aquellos que absolutamente los necesitan?
- ¿Cómo me sentiría si mis propios datos fueran procesados de esta manera y para este propósito?
- ¿Utilizo las tecnologías digitales solo en beneficio de nuestros clientes y de la empresa de tal manera que no se ponga en peligro la protección de datos?
- ¿Sé qué es un incidente de protección de datos y a quién debo notificar de inmediato en caso de que ocurra?

Referencias:

Directiva de Grupo sobre Protección de Datos
("Group Guideline on Data Protection")

Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con:

- Data Protection Coordinator, Data Protection Assignee o datenschutz@dlh.de
- En caso de violación de datos: databreach@dlh.de



Ejemplo:

Pregunta: Tengo una lista de datos sensibles de clientes que me gustaría enviar a un compañero por correo electrónico. Normalmente, encriptaría el correo electrónico, pero mi compañero no tiene un certificado para abrir tal cifrado. ¿Puedo enviar la lista sin encriptar como excepción?

Respuesta: Su evaluación de que los datos deben estar encriptados es absolutamente correcta. Por lo tanto, recomendamos encarecidamente no enviar datos sin cifrar. En su lugar, el compañero debería configurar el cifrado PKI. Por cierto, esto también es posible en dispositivos móviles.





Ejemplo:

Pregunta: Tengo acceso a cifras clave antes de la publicación de los resultados trimestrales o anuales que indican un resultado que se desvía de las expectativas del mercado y asumo que el precio de las acciones de Lufthansa reaccionará a la publicación. Por lo tanto, me gustaría invertir en acciones antes de la publicación.

Respuesta: Esto es muy probablemente una transacción prohibida de información privilegiada que no se puede llevar a cabo. Si tiene dudas, debería contactar previamente con el equipo de Cumplimiento del Mercado de Capitales.

Información privilegiada y prohibición de su uso

Somos conscientes de nuestra responsabilidad hacia el mercado de capitales con respecto a la divulgación de información privilegiada, el uso de información privilegiada y la manipulación del mercado. Nos comprometemos a una información financiera transparente y a la prohibición del uso de información privilegiada.

En resumen, la información privilegiada es aquella que no es de conocimiento público y que, de hacerse pública, podría tener un efecto significativo en el precio de las acciones, bonos u otros instrumentos financieros de Deutsche Lufthansa AG.

¿Por qué tenemos esta norma?

En aras de la transparencia del mercado, la información privilegiada debe ser divulgada de inmediato. Las personas con información privilegiada tienen prohibido operar con los instrumentos financieros antes mencionados y divulgar información privilegiada. A efectos de seguimiento, existe la obligación legal de mantener un registro de personas con acceso a información privilegiada, así como de instruir a tales personas. Las posibles violaciones al respecto conllevan consecuencias significativas tanto para la persona con información privilegiada como para la empresa.

Pregúntese:

- ¿Trato siempre la información privilegiada de manera confidencial y nunca discuto sobre ella con terceros (compañeros no involucrados, familiares, amigos)?
- ¿Me aseguro de no comprar ni vender acciones o bonos de Deutsche Lufthansa AG si tengo información privilegiada en el momento de la transacción prevista?
- ¿Están actualizados mis datos en el registro de información privilegiada?

Referencias:

- Hoja informativa sobre las leyes de información privilegiada (*"Information Sheet on Insider Law"*)
- Directriz del Grupo sobre Política de Cumplimiento del Mercado de Capitales (*"Group Guideline on Capital Market Compliance"*)

Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con:

Team Capital Market Compliance

Cabildeo político transparente

Defendemos nuestros intereses políticos de manera transparente, abierta y con integridad.

El cabildeo político (lobbying) se refiere a cualquier contacto con la política (personas e instituciones) con el objetivo de participar en la formación de la voluntad y el proceso de toma de decisiones.

¿Por qué tenemos esta norma?

Las empresas dependen de las condiciones y decisiones políticas generales. Estas son el resultado de decisiones democráticas en las que negocios y empresas participan en un diálogo pluralista. Una concurrencia justa de opiniones solo puede funcionar si todos los participantes se comunican de manera transparente, correcta y con integridad. Por lo tanto, siempre representamos nuestros intereses políticos de acuerdo con estos principios.

Pregúntese:

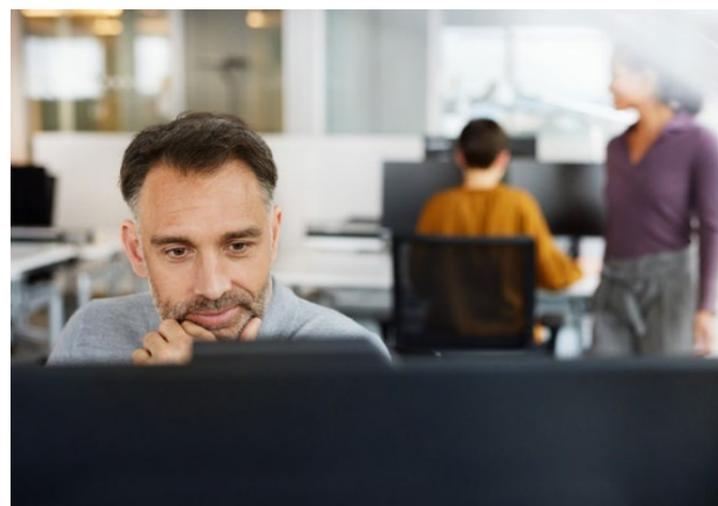
- ¿Cumplo con las obligaciones legales (de transparencia) para poder representar los intereses de mi empresa?
- ¿He comunicado mis preocupaciones y mi afiliación a la empresa de manera abierta y clara a mi interlocutor?
- ¿Está garantizado que mis acciones no pueden ser interpretadas como una invitación a mi interlocutor a comportarse de manera injusta o a incumplir sus deberes?
- ¿Estoy seguro de que toda la información que utilizo es clara, precisa y fiable?

Referencias:

- Directriz de Grupo de procedimiento sobre "Representación política de intereses" ("*Group-wide procedural guideline Political lobbying*")
- Formulario de aplicación en el registro de lobbying ("*Group-wide application notes on the lobby register*")

Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con:

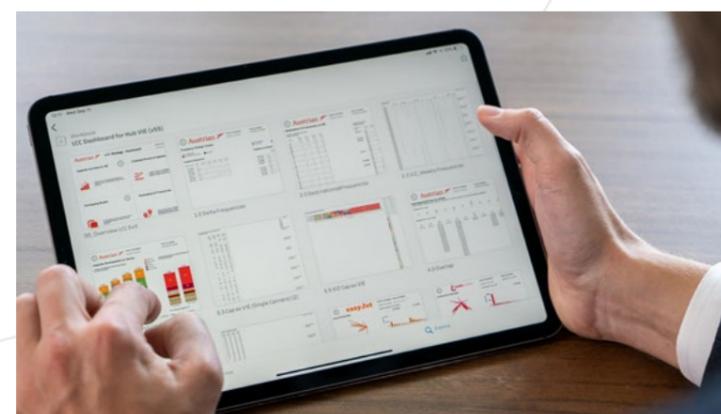
Corporate International Relations and Government Affairs



Ejemplo:

Pregunta: Me encuentro por casualidad y por primera vez con un político y le hablo sobre los importantes desafíos políticos para el transporte aéreo, sin mencionar mi afiliación a la empresa. ¿Se me permite hacer eso?

Respuesta: No. El cabildeo debe ser transparente en todo momento. Debe revelar su identidad y preocupaciones a la persona con la que está hablando desde el principio. También debe estar inscrito en los registros de transparencia pertinentes y hacer referencia a esta inscripción.





RESPONSABILIDAD
SOBRE NUESTROS VALORES
CORPORATIVOS



Ejemplo:

Pregunta: Se ha concluido un contrato de arrendamiento de varios espacios de oficina para nuestro departamento. Durante el plazo del arrendamiento, se hizo evidente que una parte significativa y claramente definible de este espacio ya no podría ser utilizada ni subarrendada hasta el final del arrendamiento. ¿Tiene esta situación un impacto en los estados financieros anuales y consolidados?

Respuesta: Sí, ya que se incurre en gastos mensuales de alquiler por las áreas permanentemente no utilizadas y que no se compensan con ningún beneficio. En este caso, los gastos de arrendamiento incurridos hasta el final del contrato deben ser reconocidos en su totalidad como gastos de arrendamiento desde el inicio de la vacante, es decir, también durante el año, creando una "provisión para pérdidas inminentes".



Contabilidad adecuada

Estamos comprometidos con la presentación transparente y correcta de nuestros activos actuales, posición financiera y situación de beneficios, así como de las oportunidades y riesgos del futuro desarrollo del Grupo Lufthansa en nuestros informes financieros trimestrales.

Los informes financieros que se publicarán comprenden los informes intermedios del 1º al 3º trimestre del Grupo, así como las cuentas anuales consolidadas y las cuentas anuales del ejercicio completo.

¿Por qué tenemos esta norma?

La contabilidad externa está sujeta a numerosas disposiciones legales, especialmente para las empresas que cotizan en bolsa como Deutsche Lufthansa AG. El incumplimiento de estas regulaciones puede resultar en diversas consecuencias, tales como multas por infracciones administrativas, publicación de correcciones de errores que dañan la reputación de la empresa, disputas legales con accionistas e incluso investigaciones penales.

Pregúntese:

- ¿Está afectada mi área de responsabilidad por requisitos contables externos?
- ¿Tengo acceso a las directrices internas pertinentes?
- ¿Sé a quién dirigirme en caso de duda?

Referencias:

HGB y las NIIF Directrices Contables de la División de Contabilidad Corporativa ("Corporate Accounting")

Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con:
Corporate Accounting

Protección de nuestros recursos empresariales

Protegemos nuestros recursos empresariales de riesgos y amenazas, y manejamos la información confidencial de manera responsable.

Nuestros recursos corporativos incluyen tanto nuestra propiedad tangible como activos intangibles tales como la satisfacción del cliente, la reputación, nuestra marca, relaciones comerciales, conocimientos especializados, datos e información confidencial.

¿Por qué tenemos esta norma?

Para asegurarnos de que nuestros recursos estén siempre disponibles para alcanzar nuestros objetivos nos esforzamos por protegerlos de la pérdida, el robo, el daño y el mal uso. Por supuesto, esto también aplica al mundo digital y a la propiedad que nos confían nuestros clientes y socios comerciales.

Pregúntese:

- ¿Conozco los recursos críticos para nuestro negocio y tomo las medidas necesarias para protegerlos a largo plazo?
- ¿He clasificado correctamente mis archivos según su confidencialidad y, si es necesario, los he encriptado?
- ¿Entiendo y cumpla con los requisitos de seguridad informática y me aseguro de que nadie pueda acceder a nuestros sistemas sin autorización?
- ¿Tomo las medidas adecuadas para proteger los ordenadores portátiles, los teléfonos móviles y los soportes de información de la empresa, incluso en los viajes de negocios y cuando trabajo de forma remota?

Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con:

Corporate Business Security

Ejemplo:

Pregunta: Un participante en una conferencia me dio una memoria USB que contiene una presentación. ¿Puedo abrirla en mi portátil de trabajo?

Respuesta: El uso de dispositivos de almacenamiento externos siempre conlleva el riesgo de que software maliciosos se instalen en su ordenador portátil sin ser detectado. Solicite que le envíen el archivo por correo electrónico.

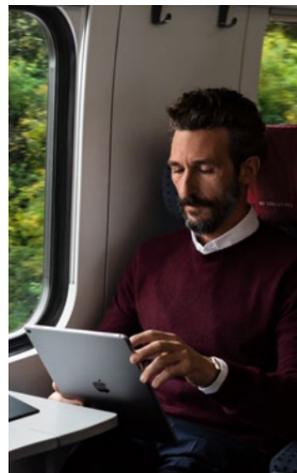




Ejemplo:

Pregunta: Durante mi escala como tripulante de cabina, tomo fotos de mis compañeros vestidos de manera informal y quiero publicarlas en mi cuenta privada de redes sociales para promover mi trabajo. ¿Estoy autorizado para hacerlo?

Respuesta: Solo puede publicar las fotos si sus compañeros han dado su consentimiento para ello y la presentación es apropiada.



Comunicación externa en redes sociales

Confiamos en que nuestros empleados hagan un uso responsable de los medios sociales, especialmente en relación con su empleador.

La comunicación en las redes sociales incluye compartir textos, documentos, videos o fotos en plataformas de acceso público, participar en discusiones visibles públicamente o comentar contenidos de terceros.

¿Por qué tenemos esta norma?

El contenido publicado en las redes sociales se difunde rápidamente una vez hecho público y es casi imposible corregirlo o eliminarlo. Información inapropiada o incorrecta hecha pública puede comprometer la confianza de nuestros clientes, socios comerciales y accionistas. Por lo tanto, se requiere un sentido particular de responsabilidad al compartir contenido relacionado con la empresa en un contexto privado.

Pregúntese:

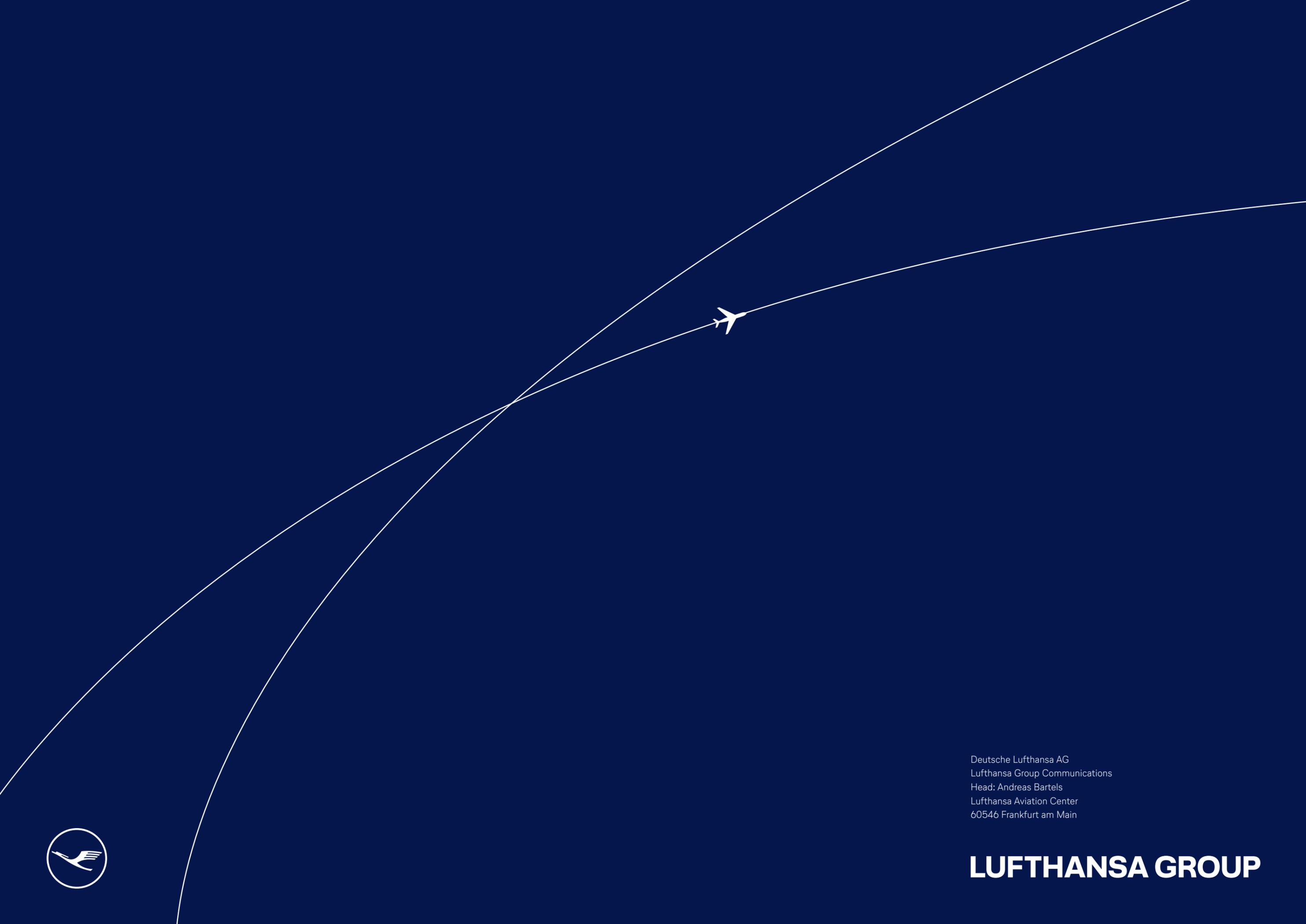
- ¿El contenido que deseo compartir está destinado al público o podría dañar la reputación de nuestra empresa o de personas individuales?
- ¿He considerado cuidadosamente si alguna declaración personal que deseo compartir en redes sociales está alineada con los valores del Grupo Lufthansa publicados en este Código de Conducta, si no puedo descartar que otros puedan interpretar mi declaración personal como si fuera representativa del Grupo Lufthansa?
- ¿Están claramente identificadas mis opiniones personales como tales para que no puedan ser confundidas con la posición de la empresa?
- ¿He obtenido las autorizaciones necesarias antes de realizar declaraciones públicas en nombre del Grupo Lufthansa?
- ¿Estoy utilizando un lenguaje adecuado (escrito u oral)?

Referencias:

Directriz del Grupo Lufthansa para la Publicación en Redes Sociales ("Lufthansa Group Social Media Guidelines")

Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con:

Corporate Communications, Social & Media division



Deutsche Lufthansa AG
Lufthansa Group Communications
Head: Andreas Bartels
Lufthansa Aviation Center
60546 Frankfurt am Main

LUFTHANSA GROUP