



LUFTHANSA GROUP

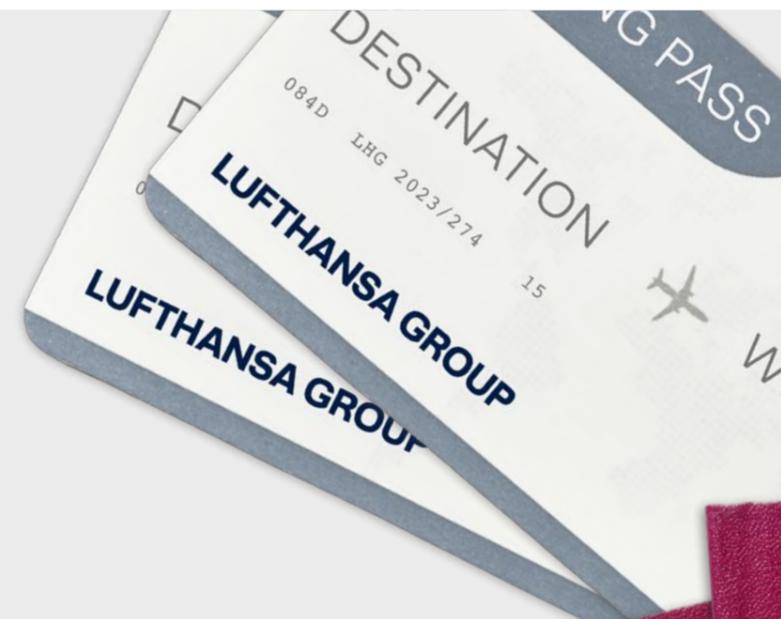
Codice di Condotta

OUR ETHICAL COMPASS



IT

»UN COMPORTAMENTO RESPONSABILE E CONFORME ALLA LEGGE È UNA PARTE ESSENZIALE DELLA NOSTRA CULTURA AZIENDALE E LA PIETRA ANGOLARE SU CUI BASIAMO IL NOSTRO LAVORO QUOTIDIANO.«



Un comportamento responsabile e conforme alla legge è una parte essenziale della nostra cultura aziendale e la pietra angolare su cui basiamo il nostro lavoro quotidiano.

Cari dipendenti, cari partner commerciali,

Questo Codice di Condotta è stato adottato dal Consiglio di Amministrazione come base del nostro sistema di valori per l'intero Gruppo Lufthansa. È vincolante per tutti i dipendenti del Gruppo Lufthansa. Il Codice di Condotta ha lo scopo di rafforzare la nostra cultura aziendale e consolidare il nostro impegno per l'etica, l'integrità e la condotta responsabile.

I principi sanciti in questo documento non sono solamente la base per una concorrenza leale, ma ci aiutano anche a identificare ed evitare rischi legali e reputazionali. Il Codice di Condotta costituisce un quadro di riferimento rispetto alle cui linee guida allineiamo e misuriamo le nostre azioni. Ci aiuta anche a prendere le decisioni giuste e a creare un ambiente di lavoro rispettoso.

Crediamo che un'azienda possa avere successo in modo sostenibile solo se è costruita su una base di fiducia, rispetto e integrità. Incoraggiamo pertanto tutti voi a interiorizzare il Codice di Condotta e a contribuire così a garantire che il Gruppo Lufthansa sia esemplare anche in materia di condotta etica e responsabile.

Grazie mille per il vostro supporto!



CONTENUTO

Introduzione	4
Informazioni sul presente Codice di Condotta	4
Prendiamo decisioni difficili in modo ponderato e responsabile	4
Affrontiamo sempre le preoccupazioni apertamente	5
Come lavoriamo insieme, come guidiamo	5
Responsabilità per la nostra società e il nostro ambiente	6
Interazione rispettosa	7
Sicurezza e protezione	8
Tutela del clima e dell'ambiente	9
Rispetto dei diritti umani	10
Salute e sicurezza sul lavoro	11
Responsabilità di condurre gli affari con integrità	12
La concorrenza leale alla base del successo della nostra azienda	13
Lotta alla corruzione	14
Gestione dei conflitti di interesse	15
Conformità alle normative sul commercio estero	16
Prevenzione del riciclaggio di denaro	17
Digitalizzazione e protezione dei dati	18
Informazioni privilegiate e divieto di insider trading	19
Sostegno politico trasparente	20
Responsabilità per i nostri valori aziendali	21
Regolarità della contabilità	22
Proteggere le nostre risorse aziendali	23
La comunicazione esterna nei social network	24



INTRODUZIONE

Informazioni sul presente Codice di Condotta

Perché il Codice di Condotta è importante per noi?

In qualità di dipendenti del Gruppo Lufthansa, siamo orgogliosi della nostra diversità, della nostra individualità e dei nostri rispettivi background personali e culturali. Come guida condivisa, questo Codice di Condotta ci aiuta a prendere decisioni in linea con i principi e i valori della nostra azienda in un mondo in continua evoluzione. Per i nostri clienti, partner commerciali e azionisti in tutto il mondo, il Codice di Condotta descrive ciò che rappresentiamo come uno dei principali gruppi nel settore dell'aviazione e ciò su cui possono fare affidamento da noi.

A chi si applica il Codice di Condotta?

Il presente Codice di Condotta è vincolante per tutti i dipendenti del Gruppo Lufthansa in tutto il mondo, indipendentemente dalla loro funzione o gerarchia. Inoltre, devono essere osservate le leggi, i regolamenti e le norme e linee guida interne applicabili. Le violazioni possono portare a severe sanzioni per l'azienda e anche per i singoli dipendenti.

I dirigenti a tutti i livelli hanno la responsabilità speciale di sostenere i propri dipendenti nel loro lavoro in conformità con i principi descritti nel presente Codice di Condotta e di dare sempre un esempio di integrità e senso di responsabilità.

Inoltre, il presente Codice di Condotta definisce anche le nostre aspettative nei confronti dei nostri partner commerciali, compresi i nostri fornitori. Sulla base di questo Codice di Condotta, il Codice di Condotta per i fornitori del Gruppo Lufthansa (*"Lufthansa Group Supplier Code of Conduct"*) si applica anche ai nostri fornitori.

Chi è responsabile dell'aggiornamento del presente Codice di Condotta?

Il Codice di Condotta è aggiornato dal Lufthansa Group Chief Compliance Officer e approvato dal Consiglio di Amministrazione di Deutsche Lufthansa AG.

Prendiamo decisioni difficili in modo ponderato e responsabile

Nonostante tutte le regole e le linee guida, a volte ci sono zone grigie in cui non è immediatamente chiaro come agire in modo etico e responsabile. Anche questo Codice di Condotta non può coprire tutte le possibili situazioni critiche. Ciò che spesso aiuta è il nostro istinto: ho intuitivamente la sensazione che qualcosa possa essere problematico? Preferirei parlarne con il mio responsabile?

I seguenti passaggi possono aiutarti a prendere decisioni sicure in situazioni difficili:

Fermati!

Fermati prima di procedere nel tuo processo decisionale e cerca di capire cosa scatena la sensazione di disagio in te. Puoi ottenere maggiori informazioni per aiutarti a decidere? Anche se potresti non essere in grado di individuare la causa esatta della tua intuizione, il tuo sentimento è importante e non dovresti assolutamente ignorarlo.



Controlla!

Metti in discussione le tue opzioni decisionali:

- Come mi comporterei se fossi solo affidato alla mia coscienza?
- Sarò spinto da qualcosa o qualcuno a prendere la mia decisione?
- Avrei dovuto preoccuparmi se il mio comportamento fosse diventato noto al pubblico?
- Come valuterebbero il mio comportamento i miei amici o la mia famiglia?



Agisci!

Se è sicuro di agire in conformità con i valori e i principi del Gruppo Lufthansa e con tutti i requisiti legali, prenderà la sua decisione con la coscienza pulita.

In caso di dubbi, chiedi assistenza al tuo manager o contatta il responsabile della conformità locale (*"Compliance Manager"*) o l'ufficio di conformità aziendale (*"Compliance Office"*). Esprimere apertamente le proprie preoccupazioni non è un segno di debolezza o di mancanza di volontà di correre rischi, ma una parte essenziale della nostra cultura del parlare.



Affrontiamo sempre le preoccupazioni apertamente

A terra ed in aria

Nel settore dell'aviazione, una comunicazione aperta che non dipenda dalla gerarchia o dall'anzianità è fondamentale per la sicurezza. Per noi, come Gruppo Lufthansa, questo principio si applica naturalmente anche a tutte le altre aree dell'azienda. Affrontiamo apertamente domande, incertezze, preoccupazioni o anche solo una "sensazione istintiva di disagio". Ciò richiede coraggio, ma questo è l'unico modo per individuare tempestivamente possibili violazioni di leggi o regolamenti interni e porvi rimedio.



Opzioni di segnalazione

Se vieni a conoscenza di una possibile violazione, hai diverse opzioni per segnalare:

- Parla con il tuo responsabile,
- chiedi al tuo responsabile della conformità locale (*"Compliance Manager"*),
- contattare l'Ufficio di Compliance della tua azienda (*"Corporate Compliance Office"*),
- utilizzare il sistema elettronico di segnalazione BKMS, oppure
- contatta il nostro difensore civico (Ombudsman), che è un avvocato esterno.

Inoltre, a seconda dell'azienda e dell'argomento, potrebbero esserci ulteriori canali di segnalazione o persone di contatto.

Mantieni l'anonimato se lo desideri

La segnalazione completamente anonima è possibile anche tramite il sistema elettronico di segnalazione e il difensore civico (Ombudsman).

Non aver paura delle conseguenze!

La nostra collaborazione si basa sulla fiducia reciproca. Potresti temere conseguenze negative se segnali una soffiata o potresti non essere sicuro che il tuo sospetto sia effettivamente una violazione della conformità. Potresti pensare di ignorare la tua sensazione di disagio, oppure potresti cercare di convincerti che tutto andrà bene.

Il Gruppo Lufthansa si impegna a rispettare i requisiti legali per la protezione degli informatori da tutte le rappresaglie e gli svantaggi che potrebbero minacciare a seguito della segnalazione (Non-Retaliation Policy). Tra questi figurano, in particolare, la discriminazione, la cessazione del rapporto di lavoro, il rifiuto di una promozione o la presentazione di una valutazione negativa. Anche la minaccia o il tentativo di tale discriminazione è vietato.

Le violazioni della politica di non ritorsione, l'obbligo di riservatezza e gli ostacoli intenzionali nella presentazione delle informazioni saranno perseguiti e sanzionati. Questa protezione non esiste solo se l'informatore fa un uso improprio del sistema di segnalazione intenzionalmente fornendo informazioni false.

Come lavoriamo insieme

La nostra cultura aziendale integra in egual misura gli interessi e le esigenze dei clienti, dei dipendenti e degli stakeholder. È quindi la nostra bussola per l'azione etica, l'assunzione di responsabilità e la cooperazione fiduciosa come base per il nostro successo economico. I nostri manager fungono da modelli di ruolo e offrono ai dipendenti l'opportunità di svilupparsi continuamente. Soprattutto, è loro compito ancorare i valori del Gruppo Lufthansa nella nostra cultura.

I nostri valori aziendali di ambizione, responsabilità ed empatia sono i guardrail culturali per la nostra leadership e cooperazione:

Ambizione:

- In tutto ciò che facciamo, mettiamo il cliente al primo posto.
- Non aspettiamo le soluzioni perfette per prendere decisioni.
- Siamo innovativi e costantemente alla ricerca di modi per migliorare.



Responsabilità:

- Teniamo d'occhio le conseguenze a breve e lungo termine delle nostre azioni.
- Ci assumiamo la responsabilità delle nostre azioni, impariamo apertamente dagli errori ed evitiamo di incolpare.
- Agiamo per affrontare le nostre sfide senza bisogno di un prompt.



Empatia:

- Rispettiamo e integriamo diversi punti di vista.
- Ci parliamo sinceramente, anche se non è sempre facile.
- Ci sosteniamo a vicenda e ci riconosciamo per raggiungere obiettivi comuni.
- Nella selezione e nello sviluppo dei manager, così come nella valutazione del potenziale, siamo guidati dalle competenze derivate da questi valori.





RESPONSABILITÀ
PER LA NOSTRA SOCIETÀ
E L'AMBIENTE

Interazione rispettosa

Trattiamo i nostri colleghi e gli stakeholder esterni con rispetto. Ci posizioniamo contro qualsiasi forma di discriminazione, molestia o violenza.

Il nostro obiettivo è connettere persone e culture. Pertanto, l'apprezzamento dell'essere umano indipendentemente dall'origine nazionale ed etnica, dal genere, dalla religione, dall'ideologia, dalla disabilità, dall'età o dall'identità sessuale modella le nostre azioni. Indaghiamo costantemente su discriminazioni di questo tipo. Ci aspettiamo lo stesso comportamento dai nostri partner commerciali e fornitori.

Perché abbiamo questa regola?

Attribuiamo grande importanza a un modo di rapportarci gli uni con gli altri che sia libero da discriminazioni e in cui siano rispettati i confini personali. Se dipendenti, clienti, fornitori o partner commerciali si trovano in situazioni transfrontaliere o intimidatorie a causa nostra, possono contare sul nostro supporto e su un quadro di discussione confidenziale.

Nei casi di molestie sessuali, Lufthansa è tolleranza zero, perché è chiaro: ogni caso è uno di troppo e non c'è alcuna giustificazione per le molestie sessuali.

Chiedetevi:

- Come posso contribuire a un'interazione rispettosa nel mio ambiente di lavoro, nei confronti dei colleghi e degli stakeholder esterni?
- Mostro chiaramente i miei limiti e rispetto i confini degli altri?
- Il mio modo di comunicare, il contenuto della mia dichiarazione o il mio comportamento possono essere percepiti come denigratori, discriminatori o molesti?
- Sono forse inconsciamente di parte?
- Incoraggio le persone interessate a fare una segnalazione ufficiale di un incidente?

Riferimenti:

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

Per ulteriori informazioni, contattare:

respect@dlh.de



Esempio:

Domanda: Durante la pausa, noto un collega mostrare ad un collega le sue foto delle vacanze senza vestiti nella spiaggia per nudisti senza che nessuno glielo chieda. Si sente visibilmente a disagio nella situazione e cerca di non guardare. Come mi comporto correttamente?

Risposta: C'è tolleranza zero per le molestie sessuali nel Gruppo Lufthansa. Spesso è difficile per le vittime di molestie sessuali prendere l'iniziativa e difendersi. Puoi sostenere le persone colpite ascoltandole e fornendo loro consigli. Incoraggia la persona colpita a segnalare ufficialmente l'incidente. Perché una cosa è certa: le molestie sessuali non possono essere giustificate da nulla.



Esempio:

Domanda: Dopo essermi formato per una nuova posizione, mi rendo conto di aver commesso un errore in un processo importante. Devo risolvere il problema a breve termine e sperare che sia successo solo a me?

Risposta: No, utilizzare i canali di segnalazione esistenti per gli incidenti di sicurezza per attirare l'attenzione sul problema. Questo ci dà l'opportunità di identificare e analizzare insieme le cause per aiutare i nostri colleghi a prendere le decisioni giuste in futuro. In questo modo, sviluppiamo continuamente i nostri standard di sicurezza.

Safety e Security

Garantiamo i più alti standard di Safety e non tolleriamo alcun compromesso in termini di Security.

“Safety” descrive la minimizzazione attiva dei rischi di volo derivanti dalle nostre operazioni. “Security”, invece, descrive le misure per proteggere i nostri dipendenti, passeggeri e cose da pericoli esterni.

Perché abbiamo questa regola?

Ogni giorno, molte persone e partner commerciali in tutto il mondo utilizzano i nostri servizi. Si affidano a noi per mantenere i nostri standard di sicurezza ai massimi livelli. Ne siamo responsabili. La nostra cultura della sicurezza e il nostro sistema di gestione della sicurezza e della protezione (“*Security- and Safety-Management-System*”) ci assicurano di lavorare costantemente sui nostri standard elevati e di essere all'altezza di questa responsabilità.

Chiedetevi:

- Sono consapevole che la mia vigilanza personale nel settore della sicurezza è di grande importanza per la sicurezza della nostra azienda e dei nostri clienti?
- In situazioni di stress, a volte ho la sensazione di non poter seguire pienamente le linee guida di sicurezza?
- Sono sufficientemente consapevole dei requisiti di sicurezza della nostra azienda?
- Devo affrontare attivamente possibili incidenti e lacune in materia di sicurezza o protezione?
- Conosco i modi per segnalare immediatamente gli incidenti di sicurezza?

Riferimenti:

- Linee guida del Gruppo Safety e Security
- Specifiche del sistema di gestione della sicurezza (“*Safety Management System – SMS*”) e dei sistemi di gestione della sicurezza (“*Security Management System – SeMS*”) del Lufthansa Group

In caso di domande, si prega di contattare:

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

Tutela del clima e dell'ambiente

Ci assumiamo la responsabilità del nostro ambiente e del nostro impatto sull'ambiente.

Gli aspetti ambientali rilevanti sono il nostro consumo diretto e indiretto di risorse (ad es. energia, acqua, materie prime) e gli effetti associati sui servizi ecosistemici come il clima, le emissioni di gas serra e la biodiversità.

Perché abbiamo questa regola?

La continua riduzione di questi impatti supporta la redditività futura del nostro modello di business, ci aiuta nei nostri processi di trasformazione e rafforza la nostra competitività. Nel fare ciò, seguiamo il principio di precauzione e consideriamo i possibili rischi e opportunità, adottiamo iniziative per promuovere la consapevolezza ambientale e acceleriamo lo sviluppo e la diffusione di tecnologie rispettose dell'ambiente.

Ci poniamo obiettivi ambiziosi e li sosteniamo con misure che contribuiscono a un miglioramento continuo e misurabile del nostro bilancio ambientale. Le linee guida ambientali del Lufthansa Group descrivono la nostra immagine di noi stessi nella protezione dell'ambiente e costituiscono la base delle nostre azioni.

Chiedetevi:

- Le mie azioni sono conformi alle leggi e ai regolamenti sulla protezione dell'ambiente?
- Che impatto hanno oggi le mie azioni e decisioni sul clima e sull'ambiente?

Riferimenti:

- Linee guida ambientali del Gruppo Lufthansa (*"Environmental Guidelines of the Lufthansa Group"*)
- Lufthansa Group Website > Responsibility

Per ulteriori informazioni, contattare:

Corporate Responsibility



Esempio:

Domanda: Lavoro principalmente in ufficio: cosa posso fare concretamente per proteggere l'ambiente?

Risposta: Parecchio – ecco solo alcuni esempi: Prendi in considerazione gli aspetti ambientali quando prendi decisioni, se puoi influenzarli. Controlla quali altre decisioni puoi influenzare sul tuo posto di lavoro o attraverso il tuo lavoro. Portate il tema della protezione dell'ambiente nelle vostre riunioni periodiche del team: è qui che spesso si sviluppano buone idee e misure. Stampare la carta solo quando necessario e poi su entrambi i lati. Spegni le luci e monitora quando esci dall'ufficio. Sicuramente puoi pensare a molte altre possibilità se svolgi attentamente il tuo lavoro quotidiano.



Rispetto dei diritti umani

Vogliamo far rispettare i diritti umani in tutto il mondo. Il nostro obiettivo è quello di ancorare questa aspettativa nelle società del Gruppo Lufthansa e nella sua catena di approvvigionamento.

I diritti umani comprendono, in particolare, il divieto del lavoro minorile, del lavoro forzato e della schiavitù, il rispetto degli obblighi in materia di salute e sicurezza sul lavoro, il rispetto della libertà di associazione, condizioni di lavoro adeguate e umane e l'astensione dall'inquinamento ambientale rilevante per i diritti umani, la privazione della terra, la tortura e i trattamenti crudeli, inumani o degradanti.

Perché abbiamo questa regola?

Per il Gruppo Lufthansa, in qualità di membro del Global Compact delle Nazioni Unite e firmatario della risoluzione dell'International Air Transport Association (IATA) contro la tratta di esseri umani, è importante allineare le proprie azioni agli standard internazionali riconosciuti in materia di lavoro e sociale e ancorare attivamente il rispetto dei diritti umani nelle nostre attività quotidiane.

Chiedetevi:

- Il mio ambiente di lavoro è conforme alle normative vigenti in materia di diritti umani e alle norme internazionali riconosciute in materia di lavoro e sociali?
- Conosco le posizioni legali protette e i canali di reclamo?
- Ho informato i nostri fornitori e altri partner commerciali delle nostre aspettative in merito al rispetto di questi standard?

Riferimenti:

- 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

In caso di domande, si prega di contattare:

humanrights@dlh.de

Esempio:

Domanda: Uno dei nostri fornitori è rifornito dall'azienda A, con la quale non ci sono altrimenti rapporti contrattuali. Ho imparato che l'occupazione in A avviene in condizioni indegne e disumane. Posso continuare la mia attività con il nostro fornitore invariato?

Risposta: No, sulla base della conoscenza di indizi fattuali che rendono possibile una violazione di un dovere legato ai diritti umani, devono essere avviate delle misure. In tal caso, si prega di contattare l'Ufficio per i diritti umani ("Human Rights Office").

Salute e sicurezza sul lavoro

Proteggiamo la salute e la sicurezza dei nostri dipendenti e promuoviamo una cultura di assunzione di responsabilità per noi stessi e per gli altri.

La sicurezza sul lavoro descrive la condizione di assenza di rischi da perseguire nell'esercizio della propria professione. Inoltre, la protezione della salute mira alla prevenzione dei disturbi della salute legati al lavoro e delle malattie professionali.

Perché abbiamo questa regola?

La salute e la sicurezza sul lavoro sono una priorità assoluta e fanno parte della nostra responsabilità aziendale. Siamo consapevoli che un ambiente di lavoro sicuro e salubre promuove la soddisfazione e la produttività dei nostri dipendenti e rappresenta quindi un importante investimento per il futuro della nostra azienda.

Chiedetevi:

- Tratto me stesso e i miei simili in modo responsabile?
- Mi assicuro sempre e ovunque di proteggere me stesso e i miei colleghi da infortuni e incidenti?
- Seguo tutte le politiche e le procedure in materia di salute e sicurezza e utilizzo i dispositivi di protezione individuale forniti?
- Conosco le possibili fonti di pericolo sul posto di lavoro e so come comportarmi in caso di emergenza?

Riferimenti:

- Politica di Gruppo per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (*"Group Guideline on Occupational Safety"*)
- Pagine Intranet del Servizio Medico (*"Medical Service"*) e Sicurezza sul Lavoro del Gruppo Lufthansa (*"Group Occupational Safety"*)

Per ulteriori informazioni, contattare:

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



Esempio:

Domanda: Osservo una situazione di pericolo sul posto di lavoro in cui un collega mette a rischio la propria salute. Come mi comporto correttamente?

Risposta: Tutti i dipendenti del Gruppo Lufthansa devono eliminare immediatamente le situazioni e le condizioni di lavoro non sicure se ciò appare necessario ed è possibile senza mettere in pericolo la propria persona. Il collega deve essere consapevole del rischio e del pericolo che sta correndo. I dipendenti devono segnalare le condizioni di lavoro non sicure ai loro supervisori, alle risorse umane o alla gestione della sicurezza o della salute sul lavoro.



RESPONSABILITÀ DI
CONDURRE GLI AFFARI
CON INTEGRITÀ



Esempio:

Domanda: A una fiera, prendo un caffè in privato con un ex collega che ora lavora per un'azienda concorrente. Le nostre aziende acquistano entrambe le merci dallo stesso fornitore. Posso chiedergli informazioni sui prezzi negoziati?

Risposta: No. Anche la divulgazione unilaterale di informazioni rilevanti per la concorrenza o della questione che la riguarda, anche in un contesto privato, è vietata, in quanto potrebbe, ad esempio, portare a un allineamento dei prezzi e quindi a una distorsione della concorrenza.



La concorrenza leale alla base del successo della nostra azienda

Ci impegniamo a rispettare il principio delle prestazioni attraverso una condotta leale nella concorrenza e agiamo sempre in conformità con le disposizioni del diritto della concorrenza.

In particolare, il diritto della concorrenza vieta l'abuso del potere di mercato, nonché l'accordo o anche lo scambio di informazioni strategiche, riservate o orientate al futuro rilevanti per la concorrenza. Ciò include, ad esempio, i prezzi, la pianificazione delle rotte, le capacità, i margini, i ricavi, le quote di mercato, i costi e altre informazioni che sono normalmente considerate un segreto industriale e commerciale.

Un abuso di potere di mercato vietato, ad esempio, è una discriminazione, un ostruzionismo o un'altra compromissione della concorrenza di altri partecipanti al mercato senza una giustificazione obiettiva.

Perché abbiamo questa regola?

Siamo convinti che la concorrenza leale sia un prerequisito indispensabile per un mercato sostenibile e garantisca l'offerta dei migliori prodotti e servizi. La concorrenza leale contribuisce inoltre ad aumentare l'efficienza e la forza innovativa delle nostre aziende ed è quindi un motore per il miglioramento continuo e lo sviluppo economico. Le violazioni del diritto della concorrenza possono comportare gravi conseguenze, come multe, risarcimenti e perdita di reputazione.

Chiedetevi:

- Devo scambiare informazioni con altre compagnie in merito a contenuti che potrebbero influenzare il comportamento concorrenziale del Gruppo Lufthansa o la situazione concorrenziale?
- Discuto sempre in anticipo con il Corporate Compliance Office questioni che potrebbero riguardare il diritto antitrust (ad es. la collaborazione con un concorrente)?
- Ho una posizione dominante sul mercato (indicatore: quota di mercato superiore al 40%)?
- Sto svantaggiando altre aziende senza una ragione obiettiva?

Riferimenti:

Linee guida di Gruppo in materia di compliance di diritto della concorrenza (*"Group Guideline on Competition Compliance"*)

In caso di domande, si prega di contattare:

Compliance Manager o
Corporate Compliance Office

Lotta alla corruzione

Gestiamo le donazioni a terzi in modo responsabile e ci opponiamo a qualsiasi forma di corruzione e concussione, anche apparente.

Il corruttore è in genere qualcuno che promette o concede un vantaggio a un socio in affari o a un pubblico ufficiale al fine di indurlo a comportarsi in modo sleale o illegale. Allo stesso modo, chiunque chieda, gli venga promesso o accetti un tale vantaggio sfruttando la propria posizione in un'autorità, in una politica o in un'azienda agisce in modo corrotto.

I regali che potrebbero dare l'impressione di un'influenza indebita sono, ad esempio, regali, inviti, donazioni, attività di sponsorizzazione, ecc.

Perché abbiamo questa regola?

La corruzione indebolisce la società e la concorrenza leale, costa miliardi di euro allo Stato e alle imprese e danneggia la reputazione delle imprese, delle industrie e dell'economia nel suo complesso. Siamo convinti che solo a lungo termine come operatori di mercato possiamo avere successo con integrità e commercio equo e solidale, fornendo così un valore aggiunto per la società.

Particolare cautela è necessaria quando si ha a che fare con i funzionari pubblici: in quasi tutti gli ordinamenti giuridici, per i regali ai funzionari pubblici si applicano norme particolarmente restrittive.

Chiedetevi:

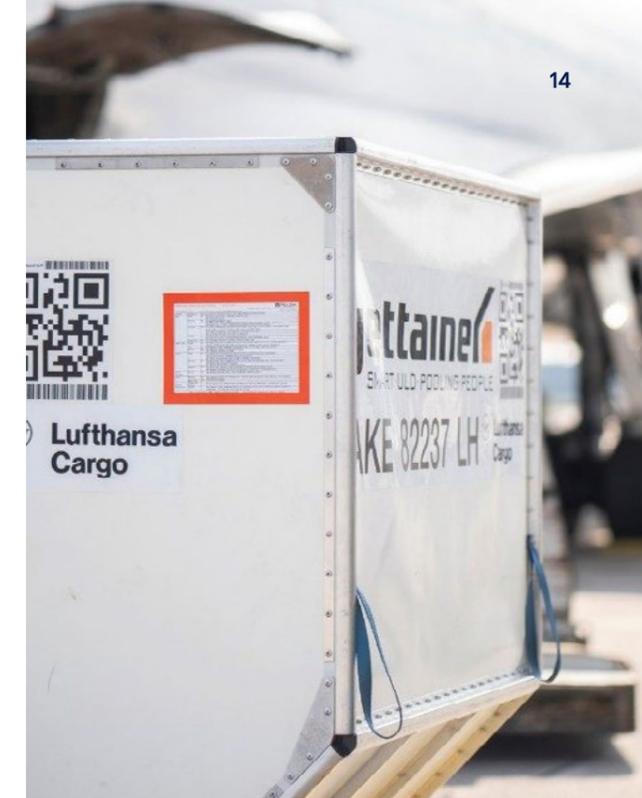
- Il nostro benefit (anche una donazione o una sponsorizzazione) potrebbe dare l'impressione che mi aspetto in cambio un certo comportamento dalla mia controparte?
- La donazione rappresenta un vantaggio privato per il beneficiario che preferirebbe non rendere pubblico?
- Mi sono informato in modo esauriente sulle disposizioni del Gruppo Lufthansa prima di fare regali o inviare inviti?
- Verifico sempre i potenziali partner commerciali per vedere se ci sono indicazioni di pratiche commerciali discutibili?

Riferimenti:

Regali, inviti e altri vantaggi di Criteri di Gruppo
 ("Group Guideline on Gifts, Invitations and other Benefits")

In caso di domande, si prega di contattare:

Compliance Manager o
 Corporate Compliance Office



Esempio:

Domanda: Ho assunto un consulente che ha i migliori contatti con i decisori nell'ambiente ufficiale. Li invita sempre in buoni ristoranti per influenzare positivamente le loro decisioni. Non mi può succedere niente, perché non mi comporto da solo, giusto?

Risposta: Questo non è corretto: non solo il consulente stesso, ma anche il cliente può essere perseguibile. Pertanto, quando scegli i tuoi consulenti, presta attenzione alla loro affidabilità.

Gestione dei conflitti di interesse

Prendiamo le nostre decisioni esclusivamente a beneficio del Gruppo Lufthansa e senza conflitti di interesse.

Un conflitto di interessi esiste quando c'è il rischio che le decisioni aziendali possano essere influenzate dagli interessi personali del dipendente responsabile.

Perché abbiamo questa regola?

Ogni persona ha interessi personali. Questi non devono essere sempre uguali a quelli dell'azienda. Un conflitto di interessi di per sé non è una cattiva condotta, il fattore decisivo è la gestione trasparente della situazione. La piena trasparenza e la valutazione indipendente sono particolarmente importanti quando si prendono decisioni aziendali che possono portare anche a vantaggi personali. Come Gruppo Lufthansa, possiamo avere successo economico a lungo termine solo se le decisioni aziendali vengono prese esclusivamente a beneficio dell'azienda e sono libere dagli interessi personali delle persone coinvolte. I vantaggi personali promessi, offerti o concessi da persone esterne all'azienda in situazioni decisionali aziendali possono dare l'impressione di un'indebita influenza fino alle accuse di corruzione, esponendo così le persone coinvolte a rischi penali e civili.

Chiedetevi:

- Il mio comportamento potrebbe dare agli altri l'impressione che io ne tragga beneficio personalmente?
- Perché sto ricevendo una sovvenzione ora? La mia controparte intende influenzare una decisione aziendale a proprio favore?
- Le mie decisioni si basano davvero su criteri puramente oggettivi come la qualità, il prezzo e l'affidabilità del partner commerciale?

Riferimenti:

Linee guida sui conflitti di interesse
 ("Group Guideline on Conflict of Interest")

In caso di domande, si prega di contattare:

Compliance Manager o
 Corporate Compliance Office



Esempio:

Domanda: Un cliente mi invita a mangiare in un ristorante in occasione di un incontro di lavoro. Posso accettare l'invito?

Risposta: Se sono in corso trattative contrattuali con il cliente o se partecipa ad una gara d'appalto, non fatevi invitare, ma pagate voi stessi il conto. In questo modo, si evita anche l'apparenza di un conflitto di interessi. In caso contrario, è possibile accettare l'invito a condizione che vengano rispettati i limiti di valore specificati nelle norme sul conflitto di interessi ("Guideline on Conflict of Interest") e che si tratti solo di un invito occasionale nel contesto della relazione commerciale.





Esempio:

Domanda: Cosa devo fare se il sistema mostra un riscontro positivo in un controllo dell'elenco delle sanzioni?

Risposta: Prima di tutto, dovrebbe essere effettuato un confronto critico delle informazioni che abbiamo sul partner commerciale con quelle presenti nella voce dell'elenco delle sanzioni. Anche le somiglianze casuali del nome o altre somiglianze possono portare a un presunto successo. Se si tratta di un "vero successo", il dipartimento di diritto commerciale internazionale (*"International Trade Law Department"*) deve essere coinvolto per escludere la possibilità che le conseguenze giuridiche della sanzione impediscano il pagamento pianificato o il progetto commerciale.

Conformità alle normative sul commercio estero

Ci assicuriamo di non violare le sanzioni o le norme sul controllo delle esportazioni.

Le sanzioni sono restrizioni ufficiali alle relazioni economiche con Stati, persone o imprese in risposta a comportamenti gravi e contrari al diritto internazionale. Nel caso delle norme sul controllo delle esportazioni, le restrizioni riguardano la natura e le caratteristiche dei beni commerciali.

Perché abbiamo questa regola?

Le ragioni delle restrizioni commerciali imposte dagli Stati sono molteplici e comprendono la protezione della pace internazionale, della sicurezza e dei diritti umani universali, nonché la lotta contro il terrorismo e un efficace controllo degli armamenti. Per noi, in qualità di Gruppo di aziende attivo a livello globale, il rispetto di normative sempre più complesse è di grande importanza per garantire la conformità e proteggere la nostra reputazione.

Chiedetevi:

- Devo segnalare tutte le transazioni nei paesi soggetti a embargo?
- Verifico sempre i pagamenti in uscita e i partner contrattuali rispetto agli elenchi delle sanzioni?
- In caso di operazioni di esportazione, devo verificare attentamente se ci sono restrizioni sul prodotto, sul paese di destinazione, sul cliente o sull'uso previsto?

Riferimenti:

Linee guida del Gruppo in materia di Embargo e Export Compliance (*"Group Guideline on Embargo & Export Compliance"*)

In caso di domande, si prega di contattare:

Ufficio di International Trade Law

Esempio:

Domanda: Un partner commerciale che ha pagato troppo mi chiede di rimborsare il pagamento in eccesso. Tuttavia, il denaro non deve essere trasferito sul suo conto aziendale originale, ma sul conto di terzi. Posso accettarlo?

Risposta: In linea di principio, tutti i rimborsi devono essere effettuati sullo stesso conto da cui è stato effettuato il pagamento originale. Pertanto, chiedi al partner commerciale una spiegazione sul motivo per cui il rimborso non dovrebbe essere effettuato sullo stesso conto da cui ha avuto origine il pagamento in eccesso. In caso di dubbio, contatta il tuo Compliance Manager o il Corporate Compliance Office.



Prevenzione del riciclaggio di denaro

Operiamo solo con partner affidabili le cui attività commerciali sono conformi alla legge applicabile e rispettano tutte le leggi nazionali e internazionali in materia di antiriciclaggio.

Il riciclaggio di denaro è l'infiltrazione di denaro contante o beni provenienti da atti criminali nel ciclo giuridico, finanziario ed economico. L'obiettivo è quello di nascondere la vera origine del denaro.

Perché abbiamo questa regola?

Il nostro obiettivo è proteggere le società del Gruppo Lufthansa dall'uso improprio per attività di riciclaggio di denaro. Il riciclaggio di denaro è un reato che promuove la criminalità organizzata e impedisce il gettito fiscale. Il riciclaggio di denaro provoca quindi danni ingenti alla società e all'economia e può causare danni duraturi alla nostra azienda e alla sua reputazione. Il nostro obiettivo è fare affari solo con partner integri i cui finanziamenti provengono da fonti legittime. Le nostre operazioni di pagamento sono in gran parte senza contanti. Accettiamo solo pagamenti in contanti in conformità con i requisiti e i limiti legali applicabili.

Chiedetevi:

- Il potenziale partner commerciale esiste davvero?
- I terzi sono coinvolti nel rapporto d'affari senza una giustificazione comprensibile?
- Tutte le transazioni sono trasparenti e tracciabili?
- Ho una sensazione di disagio riguardo a una transazione e preferirei discuterne con un supervisore?

Riferimenti:

Direttiva di Gruppo sulla conformità in materia di riciclaggio di denaro ("Group Guideline on Anti-Money Laundering Compliance")

In caso di domande, si prega di contattare:

Compliance Manager o
Corporate Compliance Office

Digitalizzazione e protezione dei dati personali

Utilizziamo le tecnologie digitali in modo responsabile e proteggiamo tutti i dati personali dei nostri clienti, partner commerciali e dipendenti.

I dati personali sono tutte le informazioni che consentono direttamente o indirettamente di trarre conclusioni su una persona specifica, come nomi, date di nascita o numeri di telefono, ma anche dati di volo, coordinate bancarie o numeri di personale.

Perché abbiamo questa regola?

Le tecnologie digitali stanno diventando sempre più importanti nel Gruppo Lufthansa. Ogni giorno molte persone ci affidano i loro dati, che siamo obbligati a proteggere in modo completo non solo per legge ma anche eticamente. Le violazioni delle norme sulla protezione dei dati possono comportare gravi sanzioni per l'azienda e il singolo dipendente.

Chiedetevi:

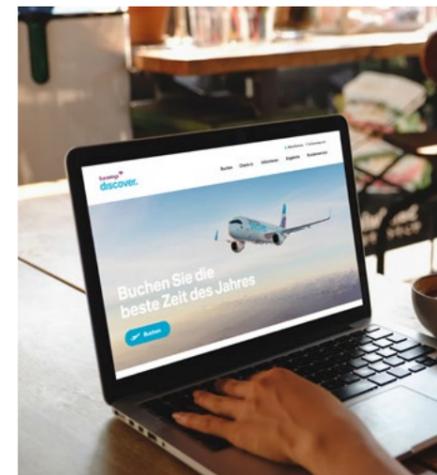
- Tratto i dati personali esclusivamente per scopi consentiti nell'ambito delle mie attività ufficiali e ho sempre la garanzia che questi dati siano accessibili solo a coloro che ne hanno assolutamente bisogno?
- Come mi sentirei se i miei dati venissero trattati in questo modo e per questo scopo?
- Utilizzo le tecnologie digitali solo a vantaggio dei nostri clienti e dell'azienda, in modo tale da non mettere a repentaglio la protezione dei dati?
- So cos'è una violazione dei dati e chi devo informare immediatamente in caso di violazione?

Riferimenti:

Direttiva di Gruppo sulla protezione dei dati personali
("Group Guideline on Data Protection")

In caso di domande, si prega di contattare:

- Data Protection Coordinator, Data Protection Assignee o datenschutz@dlh.de
- In caso di violazione dei dati: databreach@dlh.de



Esempio:

Domanda: Ho un elenco di dati sensibili dei clienti che vorrei inoltrare a un collega via e-mail. Normalmente userei la crittografia PKI per questo, ma il mio collega non ha un certificato PKI. Posso inviare l'elenco non crittografato come eccezione?

Risposta: La tua valutazione che i dati devono essere crittografati è assolutamente corretta. La spedizione in chiaro è quindi fortemente sconsigliata. Al contrario, il collega dovrebbe impostare la crittografia PKI a casa sua. A proposito, questo è possibile anche nelle app dei dispositivi mobili.





Esempio:

Domanda: Prima della pubblicazione dei dati trimestrali o annuali, ho accesso a cifre chiave che indicano un risultato che si discosta dalle aspettative del mercato e sospetto che il prezzo delle azioni Lufthansa reagirà alla pubblicazione. Ecco perché voglio investire nel titolo prima della pubblicazione.

Risposta: È molto probabile che si tratti di insider trading vietato che potrebbe non essere effettuato. In caso di dubbio, è necessario contattare preventivamente il team di conformità del mercato dei capitali.



Informazioni privilegiate e divieto di insider trading

Siamo consapevoli della nostra responsabilità nei confronti del mercato dei capitali per quanto riguarda la pubblicazione di informazioni privilegiate, l'insider trading e la manipolazione del mercato e ci impegniamo a garantire una rendicontazione finanziaria trasparente e a vietare l'insider trading.

In breve, le informazioni privilegiate sono informazioni che non sono note al pubblico e che possono influenzare in modo significativo il prezzo di azioni, obbligazioni o altri strumenti finanziari di Deutsche Lufthansa AG se diventano di dominio pubblico.

Perché abbiamo questa regola?

Per motivi di trasparenza del mercato, le informazioni privilegiate devono essere pubblicate immediatamente. Agli insider è fatto divieto di negoziare i suddetti strumenti finanziari e di trasmettere informazioni privilegiate. Ai fini del monitoraggio, esiste l'obbligo legale di tenere un registro degli insider e di istruire gli insider. Una violazione porta a conseguenze significative per l'insider e per l'azienda.

Chiedetevi:

- Tratto sempre le informazioni privilegiate in modo confidenziale e non parlo con terzi (colleghi, familiari, amici) di informazioni privilegiate?
- Devo assicurarmi di non acquistare o vendere azioni o obbligazioni di Deutsche Lufthansa AG se dispongo di informazioni privilegiate al momento della transazione pianificata?
- I miei dati nel registro degli insider sono aggiornati?

Riferimenti:

- Scheda informativa sul diritto delle informazioni privilegiate (*"Information Sheet on Insider Law"*)
- Linee Guida del Gruppo sulla compliance nell'ambito del Mercato dei Capitali (*"Group Guideline on Capital Market Compliance"*)

In caso di domande, si prega di contattare:

Ufficio di Capital Market Compliance

Sostegno politico trasparente

Rappresentiamo i nostri interessi politici in modo trasparente, aperto e integro.

La rappresentanza politica di interessi è qualsiasi contatto con la politica (persone e istituzioni) con l'obiettivo di partecipare al processo decisionale o decisionale.

Perché abbiamo questa regola?

Le aziende dipendono dalle condizioni quadro politiche. Questi sono il risultato di un processo decisionale democratico, in cui anche le imprese e le imprese partecipano a un dialogo pluralistico. Una concorrenza leale di opinioni può funzionare solo se tutte le parti coinvolte comunicano in modo trasparente, corretto in termini di contenuto e con integrità. Pertanto, conduciamo sempre la rappresentanza politica degli interessi secondo questi principi.

Chiedetevi:

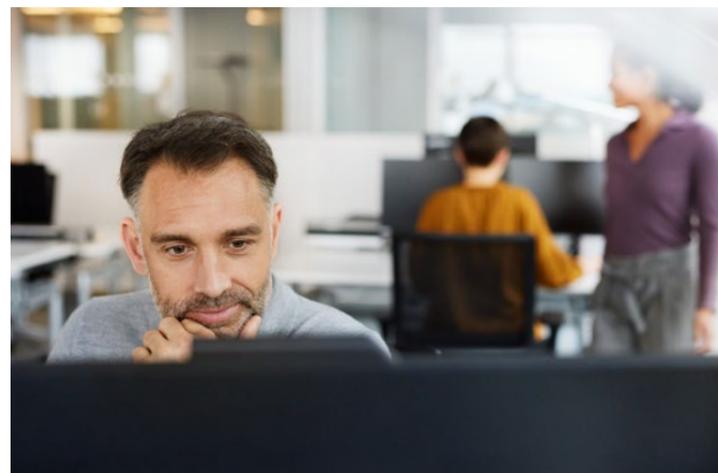
- Adempio agli obblighi legali (di trasparenza) per essere autorizzato a rappresentare gli interessi?
- Ho comunicato le mie preoccupazioni e la mia affiliazione all'azienda in modo aperto e inequivocabile alla mia controparte?
- È garantito che le mie azioni non possano essere intese come un invito alla mia controparte a comportarsi in modo sleale o in violazione del dovere?
- Sono sicuro che tutte le informazioni che utilizzo siano univoche, corrette e affidabili?

Riferimenti:

- Orientamento procedurale a livello di Gruppo "Rappresentanza politica degli interessi" ("*Group-wide procedural guideline Political lobbying*")
- Note applicative a livello di Gruppo per il registro delle lobby ("*Group-wide application notes on the lobby register*")

In caso di domande, si prega di contattare:

Ufficio di Corporate International Relations and Government Affairs



Esempio:

Domanda: Mi capita di incontrare per la prima volta un politico e di parlargli di importanti sfide politiche per il trasporto aereo, senza menzionare la mia affiliazione. Posso farlo?

Risposta: No. La rappresentanza degli interessi deve essere sempre trasparente. Per fare ciò, devi rivelare la tua identità e le tue preoccupazioni all'interlocutore fin dall'inizio. È inoltre necessario essere iscritti nei registri per la trasparenza pertinenti e fare riferimento a tale voce.





RESPONSABILITÀ
PER I NOSTRI
VALORI AZIENDALI



Correttezza della contabilità

Ci impegniamo a presentare in modo trasparente e corretto il nostro attuale patrimonio netto, la nostra posizione finanziaria e i risultati delle operazioni, nonché le opportunità e i rischi dello sviluppo futuro del Gruppo Lufthansa nel contesto della nostra rendicontazione finanziaria trimestrale.

La rendicontazione finanziaria che sarà pubblicata comprende le relazioni intermedie dal 1° al 3° trimestre del Gruppo, nonché il bilancio consolidato e il bilancio annuale per l'intero esercizio.

Perché abbiamo questa regola?

La contabilità esterna è soggetta a un gran numero di disposizioni di legge, in particolare per le società quotate in borsa come Deutsche Lufthansa AG. Il mancato rispetto di queste norme può comportare varie conseguenze, come multe per illeciti amministrativi, pubblicazione dannosa per la reputazione di correzioni di errori, controversie legali con gli azionisti e persino indagini penali.

Esempio:

Domanda: Per il nostro reparto è stato stipulato un contratto di locazione per diversi uffici per un periodo di diversi anni. Durante la durata del contratto di locazione, diventa evidente che una parte significativa e chiaramente definibile di questo spazio non può più essere utilizzata o riaffittata fino alla fine del contratto di locazione. Questo fatto ha un impatto sul bilancio d'esercizio e sul bilancio consolidato?

Risposta: Sì, perché per le aree inutilizzate in modo permanente si sostengono spese mensili di affitto, che non vengono compensate da alcun beneficio. In questo caso, i costi di locazione sostenuti fino alla fine del contratto devono essere rilevati integralmente come costi di locazione dall'inizio del posto vacante, cioè già durante l'anno, formando un "accantonamento per perdite imminenti".



Chiedetevi:

- La mia area di responsabilità è influenzata da requisiti contabili esterni?
- Ho accesso alle politiche interne pertinenti?
- So a chi rivolgermi in caso di dubbio?

Riferimenti:

Linee guida contabili HGB e IFRS della Divisione Corporate Accounting

In caso di domande, si prega di contattare:

Ufficio di Corporate Accounting

Proteggere le nostre risorse aziendali

Proteggiamo i nostri beni aziendali da rischi e minacce e gestiamo le informazioni riservate in modo responsabile.

Le nostre risorse aziendali comprendono sia i nostri beni materiali che i beni immateriali come la soddisfazione del cliente, la reputazione, il nostro marchio, le relazioni commerciali, il know-how, i dati o le informazioni riservate.

Perché abbiamo questa regola?

Per garantire che le nostre risorse siano sempre disponibili per raggiungere i nostri obiettivi, ci preoccupiamo di proteggerle da perdite, furti, danni e usi impropri. Naturalmente, questo vale anche per il mondo digitale e per gli immobili che ci vengono affidati dai nostri clienti e partner commerciali.

Chiedetevi:

- Conosco le risorse critiche per la nostra attività e adotterò le misure necessarie per proteggerle a lungo termine?
- Ho classificato correttamente i miei file in base alla loro riservatezza e, se necessario, li ho crittografati?
- Conosco e osservo i requisiti per la sicurezza informatica e mi assicuro che nessuno possa accedere ai nostri sistemi senza autorizzazione?
- Devo adottare misure adeguate per proteggere i computer portatili, i telefoni cellulari e i supporti informativi aziendali, anche durante i viaggi di lavoro e quando si lavora da remoto?

In caso di domande, si prega di contattare:

Ufficio di Corporate Business Security

Esempio:

Domanda: A una conferenza, ho ricevuto una chiavetta USB con una presentazione da parte di un altro partecipante. Posso aprirlo sul mio computer di lavoro?

Risposta: L'utilizzo di supporti dati di terze parti comporta sempre il rischio che il malware entri inosservato nel PC. Ricevi il file via e-mail.





Esempio:

Domanda: Come assistente di volo, scatto foto dei miei colleghi in sosta in abiti casual larghi e voglio pubblicarle sul mio account privato sui social media per promuovere la mia professione. Posso farlo?

Risposta: Puoi pubblicare le foto solo se i colleghi sono d'accordo e la rappresentazione è appropriata.



La comunicazione esterna nei social network

Confidiamo nell'uso responsabile dei social media da parte dei dipendenti, soprattutto nei confronti del loro datore di lavoro.

La comunicazione sui social network include la condivisione di testi, documenti, video o foto su piattaforme accessibili al pubblico, la partecipazione a discussioni accessibili al pubblico o il commento di contenuti di terzi.

Perché abbiamo questa regola?

Soprattutto nella comunicazione online, una volta pubblicato, il contenuto si diffonde rapidamente e difficilmente può essere corretto. Informazioni inappropriate o errate possono danneggiare la fiducia dei nostri clienti, partner commerciali e azionisti. Pertanto, è necessario un particolare senso di responsabilità quando si condividono contenuti con una connessione aziendale, anche in un contesto privato.

Chiedetevi:

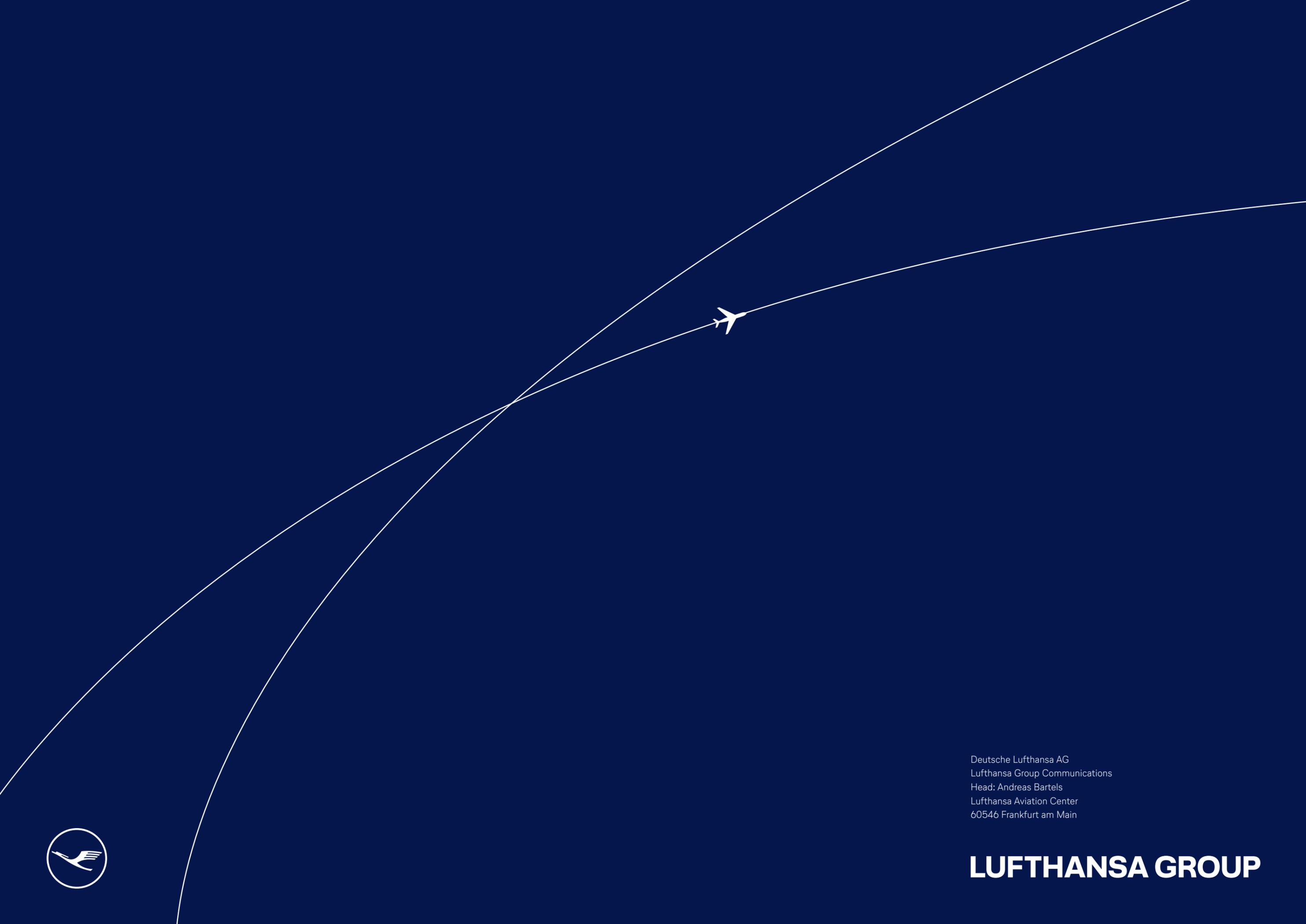
- I contenuti che voglio condividere sono destinati al pubblico o potrebbero danneggiare la reputazione della nostra azienda o dei nostri privati?
- Ho valutato attentamente se le dichiarazioni personali che non voglio condividere sui social network in qualità di rappresentante del Gruppo Lufthansa non siano in linea con i valori del Gruppo Lufthansa pubblicati nel presente Codice di Condotta, soprattutto se non posso escludere la possibilità che altri facciano un collegamento con il Gruppo Lufthansa dalle mie dichiarazioni personali?
- Le mie opinioni personali sono chiaramente contrassegnate come tali, in modo che non possano essere confuse con la posizione dell'azienda?
- Ho ottenuto le autorizzazioni necessarie prima di rilasciare dichiarazioni pubbliche a nome del Gruppo Lufthansa?
- Il mio linguaggio, scritto o orale, è appropriato?

Riferimenti:

Linee guida per i social media del Gruppo Lufthansa
("Lufthansa Group Social Media Guidelines")

In caso di domande, si prega di contattare:

Ufficio di Corporate Communications, divisione Social & Media



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

LUFTHANSA GROUP