



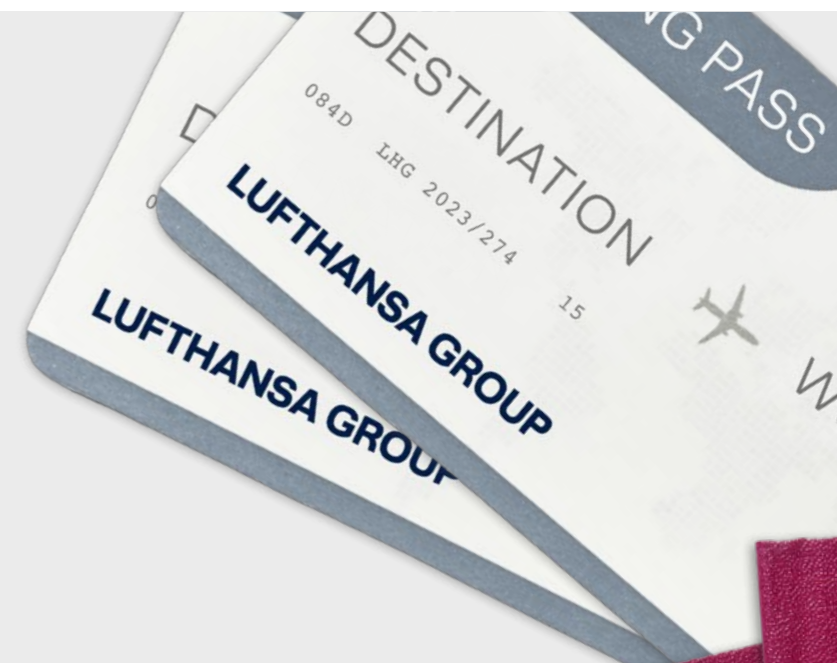
LUFTHANSA GROUP

Código de Conduta
OUR ETHICAL
COMPASS



PT

»A CONDUTA EMPRESARIAL RESPONSÁVEL E EM CONFORMIDADE COM A LEGISLAÇÃO É PARTE ESSENCIAL DE NOSSA CULTURA CORPORATIVA E DEVE GUIAR NOSSAS ATIVIDADES COTIDIANAS.«



A conduta empresarial responsável e em conformidade com a legislação é parte essencial de nossa cultura corporativa e deve guiar nossas atividades cotidianas.

Caros colaboradores, caros parceiro(a)s comerciais,

Este Código de Conduta foi adotado pelo Conselho Administrativo como referencial ético e de conduta para o Grupo Lufthansa. Ele se aplica a todos os colaboradores do Grupo Lufthansa. Esse Código de Conduta visa fortalecer a nossa cultura corporativa e reforçar o nosso compromisso com a ética, integridade e conduta empresarial responsável.

Os princípios estabelecidos nesse documento não são apenas a base para uma concorrência leal, mas também nos ajudam a identificar e evitar riscos legais e reputacionais. O Código de Conduta é uma diretriz pela qual orientamos e avaliamos as nossas ações. Ele também nos auxilia na tomada de decisões corretas e na promoção de um ambiente de trabalho respeitoso.

Acreditamos que uma empresa só pode ser bem-sucedida de forma sustentável se for construída sobre uma base de confiança, respeito e integridade. Por isso, incentivamos todos a incorporar os valores refletidos nesse Código de Conduta, contribuindo, assim, para garantir que o Grupo Lufthansa seja um exemplo em questões de conduta ética e responsável.

Muito obrigado pelo seu apoio!



CONTEÚDO

Introdução	4
Sobre este Código de Conduta	4
Tomamos decisões difíceis de forma ponderada e responsável	4
Sempre abordamos as preocupações abertamente	5
Como nós trabalhamos juntos, como lideramos	5
Responsabilidade social e ambiental	6
Tratamento respeitoso	7
Segurança e proteção	8
Clima e proteção ambiental	9
Respeito aos direitos humanos	10
Saúde e segurança no trabalho	11
Responsabilidade de condução íntegra dos negócios	12
Concorrência leal como base do sucesso da nossa empresa	13
Combate à corrupção	14
Como lidar com conflitos de interesse	15
Conformidade com as normas de comércio exterior	16
Prevenção de lavagem de dinheiro	17
Digitalização e proteção de dados	18
Informação privilegiada e proibição de negociação com informação privilegiada	19
Lobby político transparente	20
Responsabilidade pelos nossos valores corporativos	21
Contabilidade adequada	22
Proteger os recursos da nossa empresa	23
Comunicação externa nas redes sociais	24



INTRODUÇÃO

Sobre este Código de Conduta

Porque o Código de Conduta é importante para nós?

Como colaboradores do Grupo Lufthansa, temos orgulho da nossa diversidade, da nossa individualidade e das nossas origens pessoais e culturais. Em um mundo cada vez mais dinâmico e em constante mudança, utilizamos este Código de Conduta como um guia comum para nos ajudar a tomar decisões alinhadas com os princípios e valores da nossa empresa. Para nossos clientes, parceiros comerciais e acionistas em todo o mundo, o Código de Conduta descreve o que defendemos e os compromissos que assumimos como um dos principais grupos corporativos no setor de aviação.

A quem se aplica o Código de Conduta?

Este Código de Conduta aplica-se a todos os funcionários do Grupo Lufthansa ao redor do mundo, independentemente da sua função ou posição hierárquica. Além disso, todas as leis, regulamentos, normas e diretrizes internas aplicáveis devem ser observadas. O não cumprimento pode levar a sanções severas para a empresa e também para os colaboradores.

Não obstante, é dever de cada líder do Grupo Lufthansa, em todos os níveis, ser exemplo de integridade e responsabilidade em todos os momentos, e de apoiar seus colaboradores na realização de suas atividades profissionais, de acordo com os princípios descritos nesse Código.

Além disso, este Código de Conduta também define as nossas expectativas em relação aos nossos parceiros comerciais, incluindo os nossos fornecedores. Com base nesse Código de Conduta, foi desenvolvido o Código de Conduta de Fornecedores do Grupo Lufthansa (*"Lufthansa Group Supplier Code of Conduct"*), que também se aplica aos nossos fornecedores.

Quem é responsável pela atualização desse Código de Conduta?

Este Código de Conduta é atualizado pelo Lufthansa Group Chief Compliance Officer e aprovado pelo Conselho Administrativo.

Tomamos decisões difíceis de forma ponderada e responsável

Apesar de todas as regras e orientações, existem por vezes situações complexas em que não é possível determinar imediatamente como agir de forma ética e responsável. Este código de conduta, por mais abrangente que seja, não pode cobrir todas as situações críticas imagináveis. O que muitas vezes nos ajuda é o nosso instinto: eu intuitivamente tenho a sensação de que algo pode ser problemático? Devo discutir o assunto com o meu gerente?

Os passos seguintes podem ajudá-lo(a) a tomar decisões prudentes em situações difíceis:

Pare!

Antes de tomar uma decisão, faça uma pausa e tente descobrir o que despertou a sensação de desconforto em você. Você pode obter mais informações para ajudá-lo a tomar uma decisão? Mesmo que você não seja capaz de identificar a causa exata desse desconforto, sua percepção é importante e você definitivamente não deve ignorá-la.



Refleta!

Analise suas opções de decisão:

- Como eu agiria se dependesse apenas da minha consciência?
- Serei pressionado por algo ou alguém a tomar a minha decisão?
- Teria de me preocupar se o meu comportamento tornar-se de conhecimento público?
- Como meus amigos ou familiares avaliariam o meu comportamento?



Aja!

Se tiver a certeza de que está agindo de acordo com os valores e princípios do Grupo Lufthansa e todos os requisitos legais, pode tomar a sua decisão com a consciência tranquila.

Se você tiver alguma dúvida, peça ajuda ao seu gerente ou entre em contato com o Compliance Manager local ou com o Corporate Compliance Office. Expressar abertamente as suas preocupações não é um sinal de fraqueza ou de indisposição em assumir riscos, mas sim parte essencial da nossa cultura de comunicação aberta.



Sempre abordamos as preocupações abertamente

Em terra e no ar

Na aviação, uma comunicação aberta que não dependa de hierarquia ou senioridade é crucial para a segurança. Para nós, enquanto Grupo Lufthansa, este princípio também se aplica às demais áreas da empresa. Abordamos abertamente questões, incertezas, preocupações ou até mesmo apenas um “pressentimento desconfortável”. Isto exige coragem, mas esta é a única forma de detectar possíveis violações às leis ou aos regulamentos internos numa fase inicial, além de permitir a implementação de medidas corretivas correspondentes.



Canais de denúncia

Se você tomar conhecimento de uma possível violação, existem várias formas de denunciá-la:

- Fale com o seu gestor,
- pergunte ao seu Compliance Manager local,
- entre em contato com o Corporate Compliance Office,
- utilize o sistema eletrônico de denúncias, ou
- entre em contato com o nosso mediador, que é um advogado externo.

Além disso, dependendo da empresa e do tópico, podem existir outros canais de denúncia ou pessoas de contato.

Você permanece anônimo, se desejar

A denúncia totalmente anônima é possível através do sistema eletrônico de denúncias e do nosso mediador.

Não tenha medo das consequências!

Nossa cooperação baseia-se na confiança mútua. Talvez você receie possíveis consequências negativas ao fazer uma denúncia, ou talvez não tenha certeza se sua suspeita é realmente uma violação de compliance. Você pode pensar em ignorar seu instinto, ou você pode tentar se convencer de que tudo vai ficar bem.

O Grupo Lufthansa está comprometido com as exigências legais para proteger os denunciadores de quaisquer represálias e desvantagens que possam eventualmente surgir em consequência da denúncia (Política de Não Retaliação). Essas incluem, em particular, a discriminação, a cessação do contrato de trabalho, a recusa de promoção ou a apresentação de uma avaliação negativa. Até mesmo a ameaça ou tentativa de retaliação é proibida.

Violações da Política de Não Retaliação, do requisito de confidencialidade e da obstrução intencional do envio de denúncias serão processadas e sancionadas. Essa proteção só não se aplica caso seja comprovado que o denunciante intencionalmente utilizou o sistema de denúncias de forma indevida para fornecer informações falsas.

Como nós trabalhamos juntos, como lideramos

Nossa cultura corporativa integra igualmente os interesses e necessidades dos nossos clientes, colaboradores e partes interessadas. Ela é, portanto, a nossa referência para uma conduta ética, responsável e para uma cooperação de confiança, a base para o nosso sucesso econômico. Os nossos gerentes são exemplos e dão aos colaboradores a oportunidade de se desenvolverem continuamente. Acima de tudo, é sua responsabilidade ancorar os valores do Grupo Lufthansa na nossa cultura.

Nossos valores corporativos de ambição, responsabilidade e empatia são as diretrizes culturais para a nossa liderança e cooperação:

Ambição:

- Em tudo o que fazemos, colocamos o cliente em primeiro lugar.
- Não esperamos por soluções perfeitas para tomar decisões.
- Somos inovadores e buscamos constantemente formas de melhorar.



Responsabilidade:

- Estamos atentos às consequências a curto e longo prazo das nossas ações.
- Assumimos a responsabilidade pelos nossos atos, aprendemos abertamente com os erros e evitamos a atribuição de culpa.
- Tomamos medidas para enfrentar os nossos desafios sem a necessidade de sermos solicitados a fazê-lo.



Empatia:

- Respeitamos e consideramos diferentes pontos de vista.
- Falamos sinceramente uns com os outros, mesmo que nem sempre seja fácil.
- Apoiamo-nos e reconhecemo-nos mutuamente para alcançar objetivos comuns.
- Ao selecionar e desenvolver gerentes e avaliar seu potencial, guiamo-nos por competências derivadas desses valores.





RESPONSABILIDADE
SOCIAL E
AMBIENTAL

Tratamento respeitoso

Tratamos os nossos colegas e terceiros com respeito. Posicionamo-nos contra qualquer forma de discriminação, assédio ou violência.

É nosso objetivo conectar pessoas e culturas. Portanto, a valorização do ser humano independentemente da origem nacional e étnica, gênero, religião, ideologia, deficiência, idade ou identidade sexual molda nossas ações. Nós nos opomos consistentemente a este tipo de discriminação e esperamos a mesma conduta de nossos parceiros comerciais e fornecedores.

Por que temos essa regra?

Valorizamos interações livres de qualquer discriminação e que respeitem os limites pessoais de cada um. Caso os colaboradores, clientes, fornecedores ou parceiros comerciais encontrem-se em situações intimidadoras ou conflituosas, eles podem contar com o nosso apoio e uma estrutura de diálogo confidencial.

O Grupo Lufthansa tem tolerância zero para casos de assédio sexual, porque uma coisa é certa: qualquer caso de assédio é inaceitável e não há nenhuma justificativa para o assédio sexual.

Pergunte a si mesmo:

- Como posso contribuir para a promoção de uma conduta respeitosa no meu ambiente de trabalho – em relação aos colegas e terceiros?
- Mostro claramente os meus limites e respeito os limites dos outros?
- Será que a maneira como me comunico, que aquilo o que eu digo, ou que o meu comportamento podem ser interpretados como depreciativos, discriminatórios ou assédio?
- Sou possivelmente tendencioso inconscientemente?
- Encorajo as pessoas a denunciar um incidente oficialmente?

Referências:

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

Para mais informações, entre em contato com:

respect@dlh.de



Exemplo:

Pergunta: Durante o intervalo, percebo que um colega está mostrando suas fotos de férias nus na praia a uma colega sem que ela tenha pedido. Ela se sente visivelmente desconfortável com a situação e tenta não olhar. Qual a atitude correta a ser tomada?

Resposta: O Grupo Lufthansa tem tolerância zero para o assédio sexual. Para as vítimas de assédio sexual pode ser difícil tomar a iniciativa e se defender. Você pode apoiar as pessoas afetadas, ouvindo-as e aconselhando-as. Incentive a pessoa envolvida a relatar oficialmente o incidente. Porque uma coisa é certa: o assédio sexual nunca pode ser justificado.



Exemplo:

Pergunta: Depois do treinamento para um novo cargo, percebo que cometi um erro em um processo importante. Devo resolver o problema a curto prazo e esperar que isso só tenha acontecido comigo?

Resposta: Não, use os canais de comunicação existentes para incidentes de segurança e proteção para chamar atenção para o problema. Assim podemos trabalhar juntos para identificar e analisar as causas, para que possamos ajudar nossos colegas a tomar as decisões corretas no futuro. É assim que desenvolvemos continuamente nossos padrões de segurança.

Segurança e proteção

Garantimos os mais elevados padrões de segurança e não toleramos quaisquer concessões em matéria de segurança e proteção.

“Segurança” descreve a minimização ativa dos riscos de voo decorrentes das nossas operações. “Proteção”, por outro lado, descreve medidas para proteger nossos colaboradores, passageiros e bens contra ameaças externas.

Por que temos essa regra?

Todos os dias, muitas pessoas e parceiros comerciais ao redor do mundo utilizam os nossos serviços. Eles confiam que manteremos os mais elevados padrões de segurança. Essa é a nossa responsabilidade. A nossa cultura de segurança, bem como o nosso sistema de gerenciamento de segurança e proteção (“*Security- and Safety-Management System*”), nos permitem aprimorar continuamente nossos altos padrões de segurança e cumprir essa responsabilidade.

Pergunte a si mesmo:

- Estou ciente de que a minha vigilância pessoal em relação à segurança e proteção é de grande importância para a segurança da nossa empresa e dos nossos clientes?
- Em situações de estresse, tenho por vezes a sensação de que não posso seguir todos os requisitos de segurança e proteção?
- Estou suficientemente ciente dos requisitos de segurança na nossa empresa?
- Abordo ativamente possíveis incidentes e violações de segurança ou proteção?
- Conheço as formas de reporte imediato de incidentes de segurança ou proteção?

Referências:

- Lufthansa Group Guidelines for Safety and Security
- Especificações do Sistema de Gestão da Segurança (“*Safety Management System – SMS*”) e dos Sistemas de Gestão de Proteção (“*Security Management System – SeMS*”) do Grupo Lufthansa

Em caso de dúvidas, entre em contato com:

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

Clima e proteção ambiental

Assumimos a responsabilidade pelo meio ambiente e pelo nosso impacto ambiental.

Os aspetos ambientais relevantes envolvem o nosso consumo direto e indireto de recursos (por exemplo, energia, água, matérias-primas) e os respectivos impactos ambientais negativos, como no clima, nas emissões de gases do efeito de estufa e na biodiversidade.

Por que temos essa regra?

A redução contínua desses impactos apoia a viabilidade futura do nosso modelo de negócio, colaborando em nossos processos de transformação e reforçando nossa competitividade. Nós seguimos o princípio da precaução e consideramos possíveis riscos e oportunidades, tomamos iniciativas para promover a consciência ambiental e para acelerar o desenvolvimento e a disseminação de tecnologias favoráveis ao meio ambiente.

Estabelecemos metas ambiciosas e as concretizamos com medidas que contribuem para uma melhoria contínua e mensurável do nosso desempenho ambiental. As diretrizes ambientais do Grupo Lufthansa descrevem como pensamos em termos de proteção ambiental e formam a base das nossas ações.

Pergunte a si mesmo:

- As minhas ações estão de acordo com as leis e regulamentos de proteção ambiental?
- Como minhas ações e decisões atuais afetam o clima e o meio ambiente?

Referências:

- Environmental Guidelines of the Lufthansa Group
- Lufthansa Group Website > Responsibility

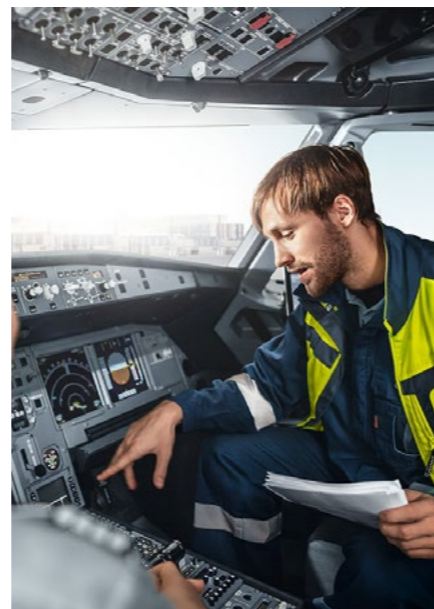
Para obter mais informações, entre em contato com:
Corporate Responsibility



Exemplo:

Pergunta: Eu trabalho principalmente no escritório – o que posso fazer para proteger o meio ambiente?

Resposta: Muito – aqui estão apenas alguns exemplos: Leve em conta os aspetos ambientais ao tomar decisões, se você puder influenciá-los. Verifique quais outras decisões você pode influenciar no seu local de trabalho ou através do seu trabalho. Inclua o tema da proteção ambiental para as reuniões periódicas da sua equipe – é geralmente nesse momento que boas ideias e medidas são desenvolvidas. Imprima apenas quando necessário e também frente e verso. Desligue as luzes e o monitor quando sair do escritório. Sem dúvida, você pode encontrar muitas outras maneiras de proteger o meio ambiente no seu dia a dia.



Respeito aos direitos humanos

Promovemos o respeito aos direitos humanos ao redor do mundo. O nosso objetivo é ancorar esta expectativa nas empresas do Grupo Lufthansa e na sua cadeia de suprimentos.

Os direitos humanos incluem, nomeadamente, a proibição do trabalho infantil, do trabalho forçado e da escravidão, o cumprimento das obrigações em matéria de saúde e segurança no trabalho, o respeito pela liberdade de associação, condições de trabalho dignas e humanas, a proteção do meio ambiente, e a não privação de terras, tortura e tratamentos cruéis, desumanos ou degradantes.

Por que temos essa regra?

Para o Grupo Lufthansa, como membro do Pacto Global das Nações Unidas e signatário da resolução da Associação Internacional do Transporte Aéreo (IATA) contra o tráfico de pessoas, é importante alinhar as nossas ações com as normas trabalhistas e sociais reconhecidas internacionalmente e fomentar ativamente o respeito aos direitos humanos em nossas atividades diárias.

Pergunte a si mesmo:

- O meu ambiente de trabalho está em conformidade com as normas de direitos humanos aplicáveis, bem como com as normas trabalhistas e sociais internacionalmente reconhecidas?
- Conheço as posições jurídicas protegidas e os canais de denúncia?
- Informei os nossos fornecedores e outros parceiros comerciais das nossas expectativas em relação ao cumprimento dessas normas?

Referências:

- 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

Para obter mais informações, entre em contato com:
humanrights@dlh.de

Exemplo:

Pergunta: Um dos nossos fornecedores recebe suprimentos da empresa A, com a qual não possuímos nenhuma relação contratual. Fiquei sabendo que os colaboradores da empresa A estão trabalhando em condições indignas e desumanas. Posso continuar trabalhando com esse nosso fornecedor normalmente?

Resposta: Não. Com base no seu conhecimento de indícios factuais sobre uma possível violação aos direitos humanos, algumas medidas devem ser tomadas. Nesse caso, entre em contato com o departamento de Direitos Humanos ("Human Rights Office").

Saúde e segurança no trabalho

Protegemos a saúde e a segurança dos nossos colaboradores e promovemos uma cultura de responsabilidade por nós mesmos e pelos outros.

A segurança no trabalho descreve a condição livre de riscos que devemos buscar no exercício da profissão. A proteção da saúde também visa a prevenção das doenças ocupacionais e de problemas de saúde relacionados com o trabalho.

Por que temos essa regra?

A saúde e segurança no trabalho é nossa prioridade e faz parte da nossa responsabilidade corporativa. Estamos cientes de que um ambiente de trabalho seguro e saudável promove a satisfação e produtividade dos nossos colaboradores e representa, assim, um importante investimento no futuro da nossa empresa.

Pergunte a si mesmo:

- Cuido de mim mesmo e de meus colegas de trabalho de forma responsável?
- Será que sempre me certifico de proteger a mim mesmo e aos meus colegas de lesões e acidentes?
- Sigo todas as políticas e procedimentos de saúde e segurança no trabalho e utilizo os equipamentos de proteção individual fornecidos?
- Estou ciente de possíveis fontes de perigo no meu local de trabalho e sei como me comportar durante uma emergência?

Referências:

- Group Guideline on Occupational Safety
- Páginas da Intranet do Medical Services e do Group Occupational Safety

Outras informações estão disponíveis em:

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



Exemplo:

Pergunta: Presenciei uma situação perigosa no local de trabalho em que um colega está colocando sua saúde em risco. Qual é a atitude correta a ser tomada?

Resposta: Todos os colaboradores do Grupo Lufthansa devem eliminar imediatamente situações e condições de trabalho inseguras caso isso seja necessário e possível sem se colocar em perigo. O colega deve ser informado do risco e do perigo que corre. Os colaboradores devem reportar condições de trabalho inseguras a seus supervisores, recursos humanos ou gestão da segurança e saúde no trabalho.



RESPONSABILIDADE
DE CONDUÇÃO INTEGRAL
DOS NEGÓCIOS



Exemplo:

Pergunta: Em uma feira de negócios, estou tomando um café com um ex-colega que agora trabalha para uma empresa concorrente. As nossas empresas compram produtos do mesmo fornecedor. Posso perguntar a ele sobre os preços negociados?

Resposta: Não. Até mesmo a divulgação unilateral de informações relevantes para a concorrência ou a solicitação de tais informações – ainda que em um contexto privado – é proibida, uma vez que poderia, por exemplo, levar a um alinhamento dos preços e, por conseguinte, a uma distorção da concorrência.



Concorrência leal como base do sucesso da nossa empresa

Estamos comprometidos com o princípio do desempenho por meio da adoção de práticas concorrenciais justas e agimos sempre de acordo com as disposições das leis de defesa da concorrência.

Em especial, as leis de defesa da concorrência proíbem o abuso de poder de mercado, bem como o acordo ou mesmo o intercâmbio de informações estratégicas, confidenciais ou previsionais relevantes para a concorrência. Tal inclui, por exemplo, preços, planejamento estratégico, capacidades, margens de lucro, vendas, participações de mercado, custos e outras informações que são normalmente consideradas um segredo comercial. Um exemplo de abuso de poder de mercado proibido é a discriminação, obstrução ou outra restrição da competitividade de outros participantes no mercado sem justificação objetiva.

Por que temos essa regra?

Estamos convencidos de que a concorrência leal é um pré-requisito indispensável para um mercado sustentável, garantindo a oferta dos melhores produtos e serviços. A concorrência leal também contribui para aumentar a eficiência e a inovação das nossas empresas, sendo, portanto, um motor de melhoria contínua e desenvolvimento econômico. As violações das leis de defesa da concorrência podem ter consequências graves, tais como multas, pagamentos de indenizações e perda de reputação.

Pergunte a si mesmo:

- Troco informações com outras empresas que possam influenciar o comportamento competitivo do Grupo Lufthansa ou uma situação concorrencial?
- Sempre consulto o Corporate Compliance Office com antecedência sobre assuntos que podem ser relevantes de acordo com a lei antitruste (por exemplo, cooperação com um concorrente)?
- Tenho, ainda que potencialmente, uma posição dominante no mercado (indicador: mais de 40% de participação no mercado)?
- Estou colocando outras empresas em desvantagem sem nenhuma razão objetiva?

Referências:

Group Guideline on Competition Compliance

Em caso de dúvidas, entre em contato com:

Compliance Manager Local ou
Corporate Compliance Office

Combate à corrupção

Tratamos doações a terceiros de forma responsável e somos contra qualquer forma de corrupção e suborno.

Corrupto é tipicamente alguém que promete ou concede uma vantagem a um parceiro de negócios ou funcionário público, a fim de induzi-lo a se comportar de forma injusta ou ilegal. Da mesma forma, qualquer pessoa que exija, receba uma promessa, ou aceite tal vantagem explorando sua própria posição de autoridade, política ou em uma empresa, age de forma corrupta. As vantagens que podem ser entendidas como algo que vise influenciar indevidamente um terceiro são, por exemplo, presentes, convites, doações, patrocínio de atividades, etc.

Por que temos essa regra?

A corrupção enfraquece a sociedade e a concorrência leal, custa bilhões ao Estado e às empresas e prejudica a reputação das empresas, das indústrias e da economia como um todo. Estamos convencidos de que só poderemos ser um agente de mercado bem-sucedido a longo prazo enquanto intervenientes no mercado se agirmos com integridade e honestidade, proporcionando assim um valor agregado à sociedade.

É necessária especial cautela quando se trata de funcionários públicos: em praticamente todos os sistemas jurídicos, aplicam-se normas particularmente restritivas com relação à concessão de benefícios a funcionários públicos.

Pergunte a si mesmo:

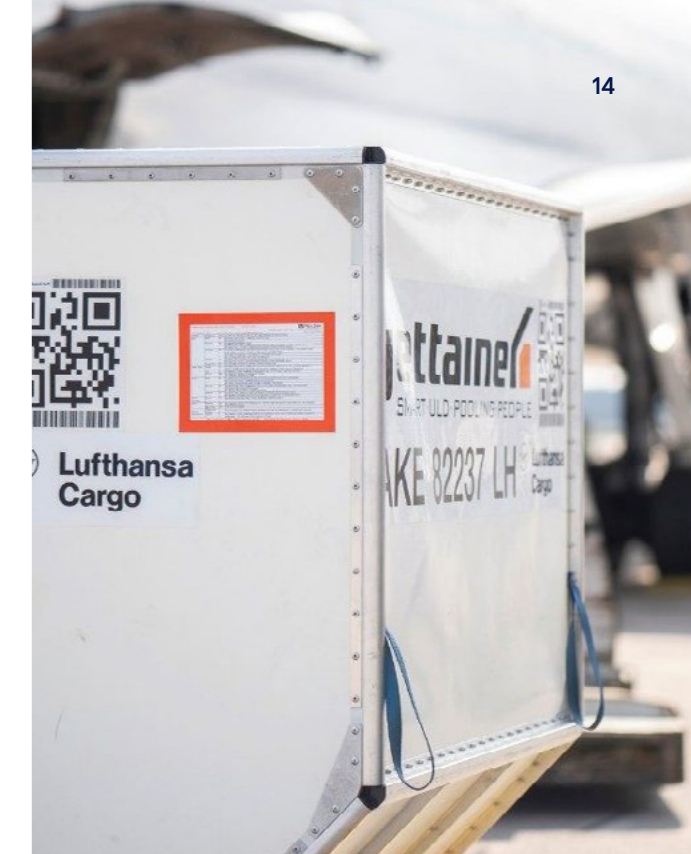
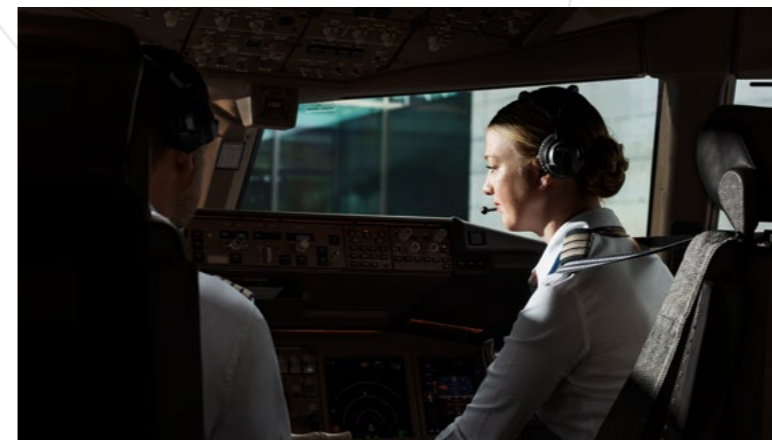
- Será que o benefício que concedemos (incluindo uma doação ou patrocínio) pode dar a impressão de que espero um determinado comportamento da minha contraparte em retribuição?
- O benefício representa uma vantagem privada para o beneficiário que ele prefere não tornar pública?
- Eu me informei devidamente sobre os regulamentos do Grupo Lufthansa antes de conceder presentes ou fazer convites?
- Faço sempre o screening de potenciais parceiros comerciais para verificar se existem indícios de práticas comerciais questionáveis?

Referências:

Lufthansa Group Guideline on Gifts, Invitations and other Benefits

Em caso de dúvidas, entre em contato com:

Compliance Manager Local ou
Corporate Compliance Office



Exemplo:

Pergunta: Eu contratei um consultor que tem excelentes contatos com os responsáveis pelas decisões na esfera pública. Ele sempre os convida a bons restaurantes para influenciar positivamente suas decisões. Nada pode acontecer comigo, porque eu não ajo sozinho – certo?

Resposta: Não: não apenas o próprio consultor, mas também o cliente podem ser processados. Por isso, ao escolher seus consultores, preste atenção à sua confiabilidade.

Como lidar com conflitos de interesse

Tomamos as nossas decisões exclusivamente em benefício do Grupo Lufthansa e sem conflitos de interesse.

Um conflito de interesses ocorre quando uma decisão comercial corre o risco de ser influenciada pelos interesses pessoais do colaborador responsável.

Por que temos essa regra?

Todos nós temos interesses pessoais. Esses nem sempre precisam coincidir com os da empresa. Um conflito de interesses por si só não é automaticamente uma má conduta; o fator decisivo é o modo transparente de lidar com a situação. A transparência total e a avaliação independente são particularmente importantes na realização de negócios e/ou na tomada de decisões que também podem levar a vantagens pessoais. Enquanto Grupo Lufthansa, só podemos ser economicamente bem-sucedidos a longo prazo se as decisões empresariais forem tomadas exclusivamente em benefício da empresa e forem livres dos interesses pessoais das pessoas envolvidas. As vantagens pessoais prometidas, oferecidas ou concedidas por pessoas externas à empresa durante a tomada de decisão empresarial podem dar a impressão de vantagem indevida, incluindo acusações de suborno, expondo assim os envolvidos a riscos criminais e civis.

Pergunte a si mesmo:

- Será que o meu comportamento pode dar a impressão de que eu estou me beneficiando pessoalmente com isso?
- Por que estou recebendo uma gratificação agora? A minha contraparte pretende influenciar uma decisão comercial a seu favor?
- As minhas decisões baseiam-se realmente em critérios puramente objetivos, como a qualidade, o preço e a confiabilidade do parceiro de negócios?

Referências:

Group Guideline on Conflict of Interest

Em caso de dúvidas, entre em contato com:

Compliance Manager Local ou
Corporate Compliance Office



Exemplo:

Pergunta: Um cliente me convida para jantar em um restaurante para uma reunião de negócios. Posso aceitar o convite?

Resposta: Se você estiver negociando um contrato com o cliente ou se ele(a) participa de uma licitação, pague a conta você mesmo(a). Dessa forma, evita-se até mesmo a aparência de um conflito de interesses. Você só pode aceitar convites se os limites de valor especificados na política de conflito de interesses (*"Guideline on Conflict of Interest"*) sejam cumpridos e se trate apenas um convite ocasional no contexto da relação comercial.





Exemplo:

Pergunta: O que devo fazer se o sistema de screening de listas de sanções identificar uma correspondência entre as informações que temos sobre o parceiro de negócios e os dados constante na lista de sanções?

Resposta: Em primeiro lugar, deve ser realizada uma comparação crítica das informações que temos sobre o parceiro de negócios com as que constam na respectiva lista de sanções. Até mesmo a semelhanças entre nomes ou outras pequenas similaridades podem levar à uma correspondência. Se for uma correspondência verdadeira, o departamento de Direito Comercial Internacional (*"International Trade Law Department"*) deve ser envolvido para garantir que as consequências legais da sanção não proíbam o pagamento planejado ou projeto comercial.

Conformidade com as normas de comércio exterior

Garantimos que não violamos sanções ou normas de controle de exportação.

Sanções são restrições oficiais às relações económicas com Estados, indivíduos ou empresas em resposta a uma conduta ilegal grave (internacional). No caso das normas de controle de exportação, as restrições dizem respeito à natureza e às características das mercadorias.

Por que temos essa regra?

As razões para as restrições comerciais impostas pelo Estado são inúmeras e incluem a proteção da paz internacional, da segurança e dos direitos humanos universais, bem como a luta contra o terrorismo e o controle efetivo de armas. Para nós, como um grupo de empresas com atuação global, a adesão a regulamentações cada vez mais complexas é de grande importância para garantirmos conformidade e protegermos nossa reputação.

Pergunte a si mesmo:

- Reporto todas as transações em países sujeitos a "embargo"?
- Sempre consulto as listas de sanções para verificar se há correspondência com os dados dos pagamentos efetuados e dos parceiros contratuais?
- No caso de transações de exportação, verifico cuidadosamente se existem restrições quanto ao produto, ao país de destino, ao cliente ou ao uso pretendido?

Referências:

Group Guideline on Embargo & Export Compliance

Em caso de dúvidas, entre em contato com:

Team International Trade Law

Exemplo:

Pergunta: Um parceiro de negócios que pagou um valor maior do que devia me pede para reembolsar a quantia paga em excesso. No entanto, o dinheiro não deve ser transferido para a conta original de pagamento, mas para a conta de um terceiro. Posso concordar com isso?

Resposta: Em princípio, todos os reembolsos devem ser feitos para a mesma conta com a qual o pagamento original foi realizado. Por conseguinte, peça ao parceiro de negócios uma explicação sobre a razão pela qual o reembolso não deve ser efetuado para a mesma conta. Em caso de dúvida, entre em contato com seu Compliance Manager local ou com o Corporate Compliance Office.



Prevenção de lavagem de dinheiro

Apenas fazemos negócios com parceiros confiáveis cujas atividades comerciais estejam em conformidade com a legislação aplicável e cumpram todas as leis nacionais e internacionais de combate à lavagem de dinheiro.

A lavagem de dinheiro é o ato de introduzir dinheiro ou ativos oriundos de atos criminosos no ciclo financeiro e econômico legal. O objetivo é ocultar a verdadeira origem do dinheiro.

Por que temos essa regra?

O nosso objetivo é proteger as empresas do Grupo Lufthansa de serem utilizadas indevidamente para atividades de lavagem de dinheiro. A lavagem de dinheiro é um crime que promove o crime organizado e evita a arrecadação de impostos. A lavagem de dinheiro causa, assim, enormes danos à sociedade e à economia e pode causar danos duradouros à nossa empresa e à sua reputação. Nosso objetivo é fazer negócios apenas com parceiros íntegros, cujos recursos financeiros venham de fontes legítimas. As nossas operações de pagamento são, em grande parte, sem numerário. Só aceitamos pagamentos em espécie de acordo com os requisitos e limites legais aplicáveis.

Pergunte a si mesmo:

- O potencial parceiro de negócios realmente existe?
- Existem terceiros envolvidos na relação de negócio sem justificativa compreensível?
- Todas as transações são transparentes e rastreáveis?
- Tenho um mau pressentimento em relação a uma transação e prefiro discuti-la com um supervisor?

Referências:

Group Guideline on Anti-Money Laundering Compliance

Em caso de dúvidas, entre em contato com:

Compliance Manager Local ou
Corporate Compliance Office

Digitalização e proteção de dados

Utilizamos tecnologias digitais de forma responsável e protegemos todos os dados pessoais dos nossos clientes, parceiros de negócio e colaboradores.

Dados pessoais são qualquer informação que, direta ou indiretamente, permita tirar conclusões sobre uma pessoa específica, tais como nomes, datas de nascimento ou números de telefone, mas também dados de voo, dados bancários ou números de identificação profissional.

Por que temos essa regra?

As tecnologias digitais estão se tornando cada vez mais importantes no Grupo Lufthansa. Todos os dias, muitas pessoas confiam-nos seus dados, e somos obrigados não apenas legalmente, mas também éticamente, a protegê-los de forma abrangente. Violações dos regulamentos de proteção de dados podem resultar em penalidades severas para a empresa e para o próprio colaborador individualmente.

Pergunte a si mesmo:

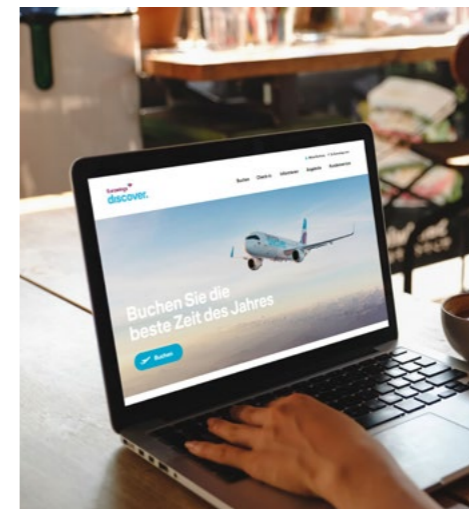
- Trato os dados pessoais exclusivamente para os fins permitidos no âmbito das minhas atividades oficiais e sempre asseguro que esses dados sejam acessíveis apenas àqueles que realmente precisam deles?
- Como me sentiria se os meus próprios dados fossem tratados dessa forma e para esta finalidade?
- Utilizo as tecnologias digitais apenas em benefício dos nossos clientes e da empresa de forma a não prejudicar a proteção de dados?
- Sei o que é um incidente de proteção de dados e quem devo notificar imediatamente em um caso como esse?

Referências:

Group Guideline on Data Protection

Em caso de dúvidas, entre em contato com:

- Data Protection Coordinator, Data Protection Assignee ou datenschutz@dlh.de
- Em caso de violação de dados: databreach@dlh.de



Exemplo:

Pergunta: Tenho uma lista de dados confidenciais de clientes que gostaria de encaminhar a um colega por e-mail. Normalmente, eu usaria criptografia PKI para isso, mas meu colega não tem um certificado PKI. Posso excepcionalmente enviar a lista sem encriptação?

Resposta: Sua avaliação de que os dados devem ser criptografados está absolutamente correta. O envio não criptografado é, portanto, fortemente desaconselhável. Ao invés disso, o colega deve instalar o certificado PKI. A propósito, isso também é possível nos aplicativos de dispositivos móveis.





Exemplo:

Pergunta: Antes da publicação dos números trimestrais ou anuais, tenho acesso a índices que indicam um resultado diferente das expectativas do mercado e suspeito que o preço das ações da Lufthansa reagirá à publicação. Portanto, gostaria de investir nas ações antes da publicação.

Resposta: É muito provável que se trate de um abuso de informação privilegiada proibido que pode não ser realizado. Em caso de dúvida, a equipe de Compliance do Mercado de Capitais deve ser contatada com antecedência.

Informação privilegiada e proibição de negociação com informação privilegiada

Estamos cientes da nossa responsabilidade com o mercado de capitais no que diz respeito à publicação de informações privilegiadas, à negociação com informações privilegiadas e à manipulação de mercado, e estamos comprometidos com a transparência dos relatórios financeiros e com a proibição de negociação com informações privilegiadas.

Em resumo, informações privilegiadas são aquelas que não são de amplo conhecimento público e que, caso se tornassem de conhecimento público, provavelmente teriam um efeito significativo no preço das ações, títulos ou outros instrumentos financeiros da Deutsche Lufthansa AG.

Por que temos essa regra?

Por razões de transparência de mercado, as informações privilegiadas devem, em geral, ser publicadas imediatamente. Os detentores de informações privilegiadas estão proibidos de negociar os instrumentos financeiros acima referidos e de transmitir informação privilegiada. Para efeitos de rastreio, existe uma obrigação legal de manter um registro dos colaboradores detentores de informações privilegiadas e de instruí-los devidamente. Violações resultarão em consequências significativas tanto para o colaborador quanto para a empresa.

Pergunte a si mesmo:

- Eu sempre trato informações privilegiadas de forma confidencial e não falo com terceiros (colegas não envolvidos, familiares, amigos) sobre informações privilegiadas?
- Tenho o cuidado de não comprar ou vender quaisquer ações ou títulos da Deutsche Lufthansa AG se tiver informação privilegiada no momento da transação planejada?
- Os meus dados no registro de informações privilegiadas estão atualizados?

Referências:

- Ficha informativa sobre o direito dos detentores de informação privilegiada ("*Information Sheet on Insider Law*")
- Group Guideline on Capital Market Compliance

Em caso de dúvidas, entre em contato com:

Team Capital Market Compliance

Lobby político transparente

Representamos os nossos interesses políticos de forma transparente, aberta e íntegra.

O lobby político refere-se à qualquer contato com a política (pessoas e instituições) com o objetivo de participar no processo de formação de vontade ou tomada de decisão.

Por que temos essa regra?

As empresas dependem de condições políticas gerais. Essas são o resultado de uma tomada de decisão democrática com a participação de negócios e empresas em um diálogo pluralista. Uma concorrência leal de opiniões só pode funcionar se todos os envolvidos comunicarem de forma transparente, correta e íntegra. Por isso, representamos os nossos interesses políticos de acordo com estes princípios.

Pergunte a si mesmo:

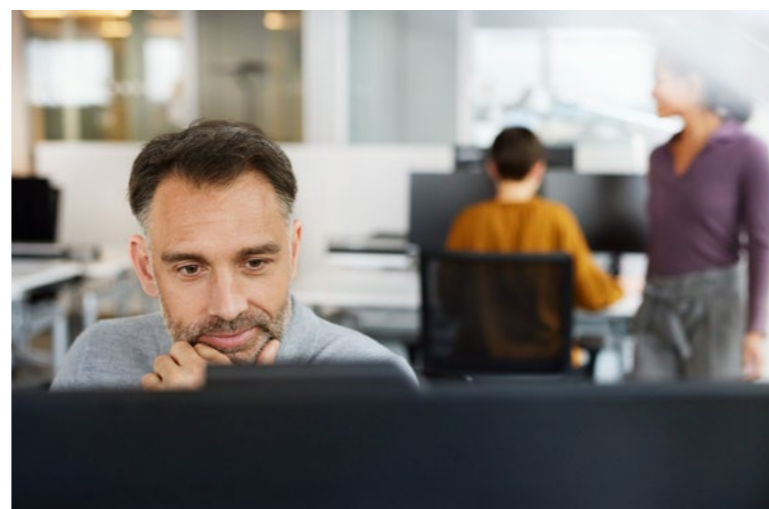
- Cumpro as obrigações legais (de transparência) para representar os interesses da minha empresa?
- Comuniquei as minhas preocupações e a minha afiliação à empresa de forma aberta e inequívoca?
- É garantido que as minhas ações não podem ser entendidas como um convite para que a minha contraparte se comporte de forma injusta ou em violação dos seus deveres?
- Tenho a certeza de que toda a informação que utilizo é inequívoca, correta e confiável?

Referências:

- Group-wide procedural guideline Political lobbying
- Notas de candidatura no registo de lobby do Grupo Lufthansa (“Group-wide application notes on the lobby register”)

Em caso de dúvidas, entre em contato com:

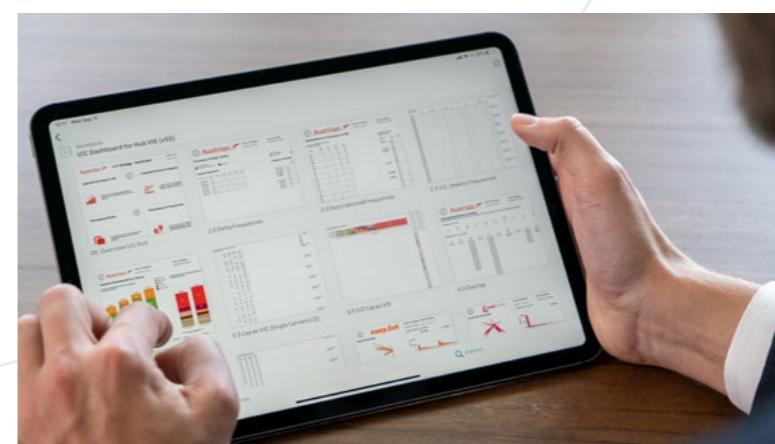
Corporate International Relations and Government Affairs



Exemplo:

Pergunta: Eu me encontro com um político por acaso pela primeira vez e falo sobre desafios políticos importantes para a aviação, sem mencionar minha afiliação à empresa. Posso fazer isso?

Resposta: Não. A representação de interesses deve ser sempre transparente. Para tal, deve-se revelar sua identidade e suas preocupações à pessoa com quem está conversando desde o início. Deve também ser inscrito nos registos de transparência pertinentes e fazer referência a esta inscrição.





RESPONSABILIDADE
PELOS NOSSOS
VALORES CORPORATIVOS



Exemplo:

Pergunta: Foi celebrado um contrato de aluguel de vários escritórios para o nosso departamento por vários anos. Durante a vigência do contrato de aluguel, torna-se evidente que uma parte significativa e claramente definida desse espaço já não pode ser utilizada ou sublocada até o final do contrato. Essa situação tem impacto nas demonstrações financeiras anuais e consolidadas?

Resposta: Sim, porque as despesas mensais de aluguel são incorridas para as áreas permanentemente não utilizadas, que não são compensadas por qualquer benefício. Nesse caso, os custos de aluguel incorridos até ao final do contrato devem ser reconhecidos integralmente como despesas de aluguel desde o início da vacância – ou seja, já durante o ano – formando uma “provisão para perdas iminentes”.



Contabilidade adequada

Estamos comprometidos com uma apresentação transparente e adequada dos nossos ativos líquidos atuais, posição financeira e situação de lucro, bem como as oportunidades e riscos do desenvolvimento futuro do Grupo Lufthansa em nossos relatórios financeiros trimestrais.

O reporte financeiro a ser publicado inclui os relatórios intercalares do 1.º ao 3.º trimestres do Grupo, bem como as demonstrações financeiras consolidadas e as demonstrações financeiras anuais do exercício completo.

Por que temos essa regra?

A contabilidade externa está sujeita à um grande número de disposições legais, especialmente para empresas listadas em bolsas de valores como a Deutsche Lufthansa AG. O não cumprimento desses regulamentos pode resultar em várias consequências, tais como multas por infrações administrativas, publicação de correções de erros que são prejudiciais à reputação da empresa, disputas legais com acionistas e até investigações criminais.

Pergunte a si mesmo:

- A minha área de responsabilidade é afetada por requisitos de contabilidade externa?
- Tenho acesso às políticas internas relevantes?
- Sei com quem posso entrar em contato em caso de dúvida?

Referências:

Código Comercial Alemão (HGB) e IFRS - Accounting Guidelines do Departamento Corporate Accounting

Em caso de dúvidas, entre em contato com:

Corporate Accounting

Proteger os recursos da nossa empresa

Protegemos os recursos da nossa empresa contra riscos e ameaças e tratamos informações confidenciais de forma responsável.

Nossos recursos corporativos incluem todos os nossos bens, tangíveis e intangíveis, como a satisfação dos nossos clientes, nossa reputação, nossas marcas, relações comerciais, know-how, dados ou informações confidenciais.

Por que temos essa regra?

Para garantir que nossos recursos estejam sempre disponíveis para atingir nossos objetivos, temos o cuidado de protegê-los contra perda, roubo, danos e uso indevido. Evidentemente, isso também se aplica ao mundo digital e à propriedade que nos foi confiada pelos nossos clientes e parceiros de negócio.

Pergunte a si mesmo:

- Eu sei quais recursos são essenciais para o nosso negócio e estou tomando as medidas necessárias para protegê-los a longo prazo?
- Classifiquei corretamente meus arquivos de acordo com a sua confidencialidade e os criptografei, se necessário?
- Conheço e observo os requisitos de segurança de TI e garanto que ninguém pode acessar nossos sistemas sem autorização?
- Tomo as medidas apropriadas para proteger notebooks, telefones celulares e outros dispositivos de armazenamento de informações, inclusive em viagens de negócios e quando trabalho remotamente?

Em caso de dúvidas, entre em contato com:

Corporate Business Security

Exemplo:

Pergunta: Um participante de uma conferência entregou-me um pen drive com uma apresentação. Posso abri-la em meu notebook do trabalho?

Resposta: O uso de suportes de dados de terceiros sempre traz o risco de que o malware entre no seu PC sem ser notado. Peça que o arquivo seja enviado a você por e-mail.





Exemplo:

Pergunta: Em minhas escalas como comissária de bordo, tiro fotos de meus colegas com roupas casuais de lazer e quero publicá-las em minha conta particular de mídia social para promover meu trabalho. Posso fazer isso?

Resposta: Você só pode postar as fotos se os seus colegas tiverem concordado com isso e a apresentação for apropriada.



Comunicação externa nas redes sociais

Confiamos no uso responsável das redes sociais pelos nossos colaboradores, especialmente no que diz respeito ao seu empregador.

A comunicação nas redes sociais inclui o compartilhamento de textos, documentos, vídeos ou fotografias em plataformas acessíveis ao público, bem como a participação em debates acessíveis ao público ou comentários sobre conteúdos de terceiros.

Por que temos essa regra?

Especialmente na comunicação online, uma vez publicado o conteúdo, ele é distribuído rapidamente e dificilmente pode ser corrigido. Informações inadequadas ou incorretas podem prejudicar a confiança de nossos clientes, parceiros de negócios e acionistas. Portanto, um senso especial de responsabilidade é necessário ao compartilhar conteúdo relacionado à empresa, mesmo em um contexto privado.

Pergunte a si mesmo:

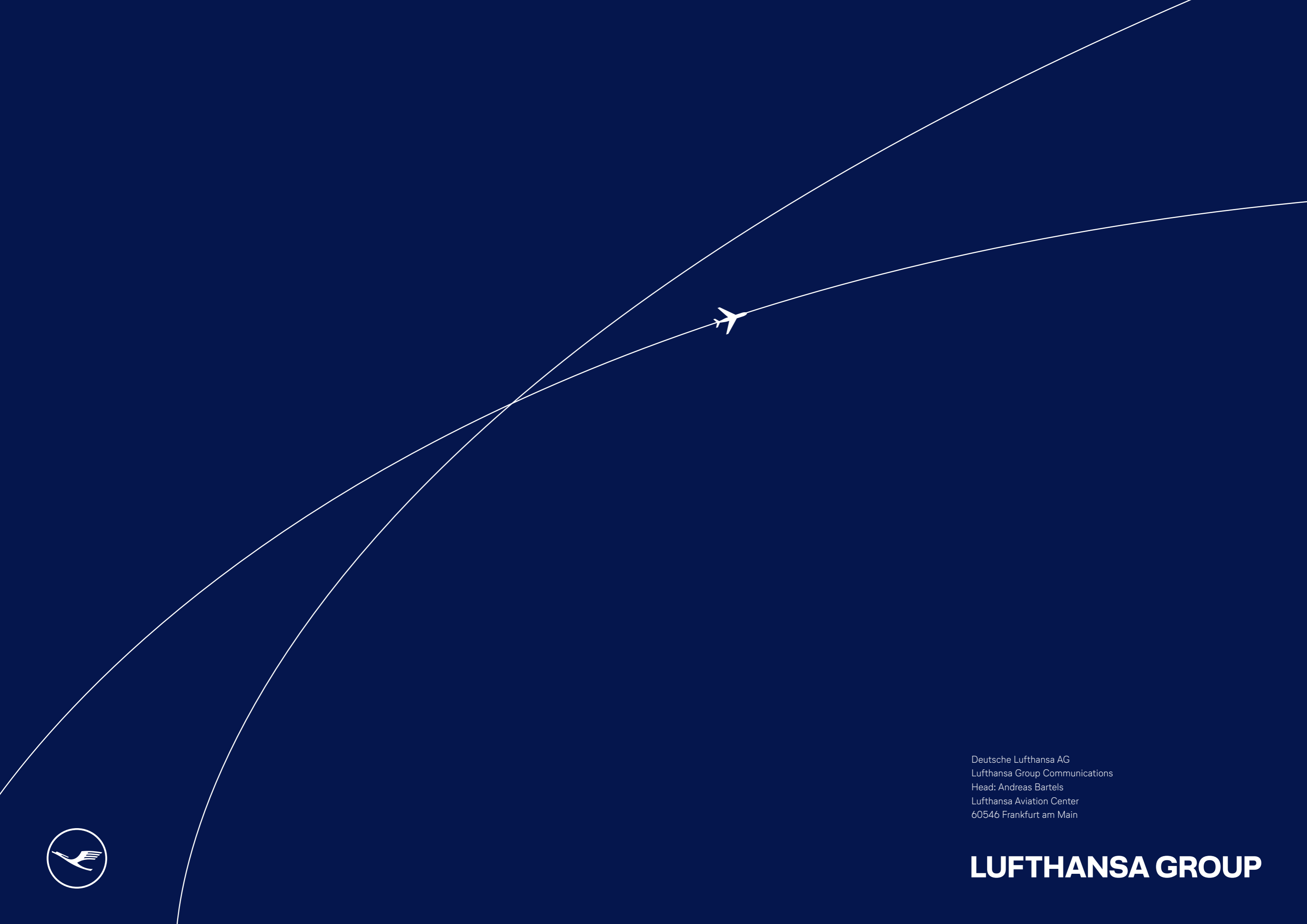
- O conteúdo que quero compartilhar destina-se ao público ou pode prejudicar a reputação da nossa empresa ou das nossas pessoas?
- Considerarei cuidadosamente se qualquer declaração pessoal que desejo compartilhar nas redes sociais está de acordo com os valores do Grupo Lufthansa publicados nesse Código de Conduta, especialmente se não posso descartar a possibilidade da minha declaração pessoal ser interpretada como feita em representação do Grupo Lufthansa?
- As minhas opiniões pessoais estão claramente identificadas como tal, de modo que não podem ser confundidas com a posição da empresa?
- Obtive as autorizações necessárias antes de fazer declarações públicas em nome do Grupo Lufthansa?
- Minha linguagem escrita ou falada é apropriada?

Referências:

Lufthansa Group Social Media Guidelines

Em caso de dúvidas, entre em contato com:

Corporate Communications, Social & Media division



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

LUFTHANSA GROUP