

# Codice di Condotta NH Hotel Group



MINOR  
HOTELS

ANANTARA  
HOTELS · RESORTS · SPAS

AVANI  
Hotels & Resorts

elewana  
COLLECTION

OAKS  
HOTELS · RESORTS · SUITES

NH  
HOTELS

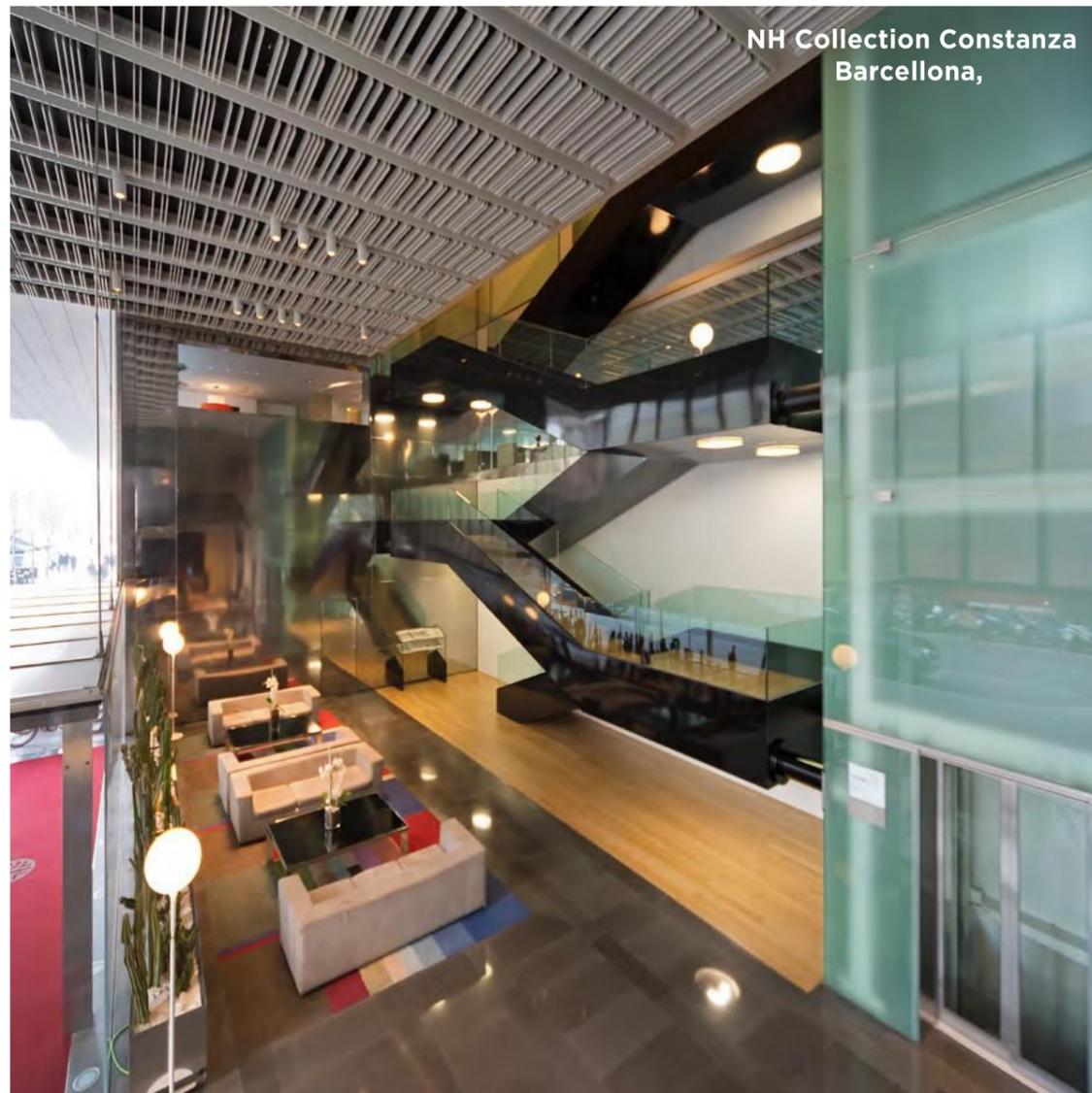
NH COLLECTION  
HOTELS

nhow  
HOTELS

TIVOLI  
HOTELS & RESORTS

NH HOTEL GROUP  
PART OF

MINOR  
HOTELS



# INDICE

<b>LETTERA DEL COMITATO DIRETTIVO DI NH HOTEL GROUP</b>	4
<b>INTRODUZIONE</b>	5
<b>AMBITO, APPLICAZIONE ED ESECUZIONE</b>	
• AMBITO SOGGETTIVO DI APPLICAZIONE	9
• ACCETTAZIONE E CONFORMITÀ	10
• RESPONSABILITÀ PER IL RISPETTO DEL CODICE DI CONDOTTA	11
<b>COMPORAMENTO ETICO E RESPONSABILE (NORME DI CONDOTTA)</b>	
• PRINCIPI GENERALI	13
- Rispetto della legge	13
- Onestà, trasparenza e fiducia	14
- Integrità	14
• IMPEGNO DELLE PARTI INTERESSATE	15
- Impegno per le persone	15
- Impegno verso i clienti	17
- Impegno dei fornitori	18
- Impegno nei confronti dei concorrenti	20
- Impegno verso gli azionisti	20
- Impegno per le comunità e la società	21
- Impegno per i beni, le conoscenze e le risorse <a href="#">dell</a> NH	23
- Obblighi in caso di pratiche fraudolente o non etiche	27
- Impegno sul mercato dei titoli	30
<b>PROCEDURA DI CANDIDATURA</b>	
• CONSIGLIO	33
• PROCEDURA DI NOTIFICA, ELABORAZIONE E RISOLUZIONE CODICE DI CONDOTTA RECLAMI	34
<b>VALIDITÀ</b>	37
<b>DIFFUSIONE E MONITORAGGIO</b>	37
<b>COMPLIMENTI</b>	39
<b>REVISIONE E AGGIORNAMENTO</b>	39
<b>ACCETTAZIONE</b>	39

# LETTERA DEL COMITATO DIRETTIVO DEL GRUPPO NH HOTEL

NH Hotel Group e i professionisti che ne fanno parte hanno dimostrato nel loro lavoro quotidiano l'impegno ad agire con integrità, onestà, trasparenza, rispetto, fiducia e professionalità nello svolgimento delle loro attività. Questi principi e valori sono stati richiesti anche ai nostri clienti, fornitori, azionisti e alle comunità in cui NH Hotel Group opera, e tutti i Destinatari del Codice contribuiscono al nostro obiettivo di essere l'azienda leader per la sostenibilità nel settore del turismo.

Nel corso del 2014 è stata creata una specifica funzione di Compliance, il cui compito principale è quello di assicurare la conformità alle normative interne ed esterne, nonché l'esistenza di una struttura di controllo allineata non solo alle normative vigenti ma anche alle best practice.

Nel 2015, su proposta del Comitato per la Compliance, il Consiglio di Amministrazione di NH Hotel Group ha approvato una nuova versione aggiornata del Codice di Condotta per ampliare l'ambito di applicazione dei principi e dei valori che devono guidare il comportamento del Gruppo.

Allo stesso modo, nell'esercizio 2022 e anche su proposta del Comitato per la Compliance, il Consiglio di Amministrazione ha approvato la revisione e l'aggiornamento del presente Codice in vari aspetti, al fine di adeguarlo ai recenti sviluppi legislativi, osservare i nuovi requisiti legali e conformarsi agli standard e alle best practice in materia di Compliance.

Ringraziamo tutti i Dipendenti e, in generale, tutti i Destinatari del Codice di Condotta per l'impegno e la collaborazione dimostrati nel corso degli anni e vi invitiamo a continuare ad applicare quotidianamente i principi e i valori contenuti in questo documento, quadro di riferimento per il comportamento di NH Hotel Group.

Comitato direttivo

## INTRODUZIONE

Il presente Codice di Condotta ha lo scopo di determinare i valori, i principi e le regole che devono governare il comportamento e le azioni di ciascun Dipendente e Dirigente del Gruppo NH Hotel (di seguito il "Gruppo NH"), nonché dei membri degli organi direttivi delle società che lo compongono. Allo stesso modo, il presente Codice sarà applicabile a coloro che il Gruppo NH ha identificato come i principali stakeholder con cui interagisce nella sua attività e, quindi, coloro che possono influenzare o essere influenzati in modo più significativo dalla Società, nella misura in cui i valori, i principi e le regole contenuti nel presente Codice possano essere loro applicabili e il Gruppo NH abbia i poteri per renderli effettivi. I principali stakeholder sono: clienti, fornitori, concorrenti, azionisti e altri gruppi di persone, nonché le comunità, con cui il Gruppo NH opera.

Dal 2013, il Gruppo NH ha intrapreso un processo di trasformazione costante e continuo in cui la Società ha definito la propria visione, le proprie convinzioni e gli attributi sulla base dei quali la Società viene costruita giorno per giorno.

### Visione

Un giorno, quando qualcuno pianificherà un viaggio o un incontro in una città, per lavoro o per piacere, si chiederà sempre: "C'è un NH nella mia destinazione?"

### Cultura del Gruppo NH

La cultura del Gruppo NH, ispirata da una chiara vocazione al servizio al cliente, è ciò che ha differenziato il Gruppo NH fin dai suoi inizi nel settore. L'allineamento della cultura della Società con la sua strategia è la chiave per una crescita sostenibile. Questa cultura ha permesso l'evoluzione da un modello di gestione a un modello di leadership che incorpora *le convinzioni dell'azienda*, che servono come ispirazione e motivazione e guidano il lavoro quotidiano di tutti i dipendenti e che sono:

1. Siamo focalizzati sull'offrire esperienze memorabili ai clienti.
  2. Siamo orgogliosi di servire gli altri.
  3. Abbiamo l'ambizione di guidare il settore, anche se non siamo i più grandi.
  4. Siamo responsabili dei nostri risultati.
  5. Noi ci prendiamo cura dei nostri dipendenti e i nostri dipendenti si prendono cura dei nostri clienti.
  6. Siamo attivi nelle comunità in cui viviamo.
  7. Abbiamo una mentalità giovane.
  8. Ci piace quello che facciamo
- ... e facciamo tutto questo con un SORRISO

Il Gruppo NH continua a crescere in modo responsabile e impegnato con tutti i suoi stakeholder e lavora con la volontà di essere l'azienda di riferimento del settore in termini di ESG (*Environmental, Social and Governance*).

Dal 2006 il Gruppo NH è membro del Global Compact delle Nazioni Unite, i cui 10 principi di condotta e azione nelle aree dei diritti umani, del lavoro, dell'ambiente e della lotta alla corruzione ([www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)) costituiscono il quadro di riferimento per la progettazione della strategia e della gestione della sostenibilità.

Un altro quadro di riferimento globale per il Gruppo NH è il Codice etico globale per il turismo, adottato nel 1999 dall'Assemblea dell'Organizzazione mondiale del turismo delle Nazioni Unite (UNWTO). Si tratta di un insieme di 10 principi concepiti per guidare i principali attori dello sviluppo turistico, con l'obiettivo di contribuire a massimizzare i benefici del settore riducendo al minimo l'impatto sull'ambiente, sul patrimonio culturale e sulle comunità locali ([www.unwto.org](http://www.unwto.org)).

Nel settembre 2012, il Gruppo NH ha aderito all'ECPAT (*End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes*) per la protezione dei bambini dallo sfruttamento sessuale nel turismo, promosso anche dall'UNWTO e dall'UNICEF ([www.ecpat.net](http://www.ecpat.net) e [www.thecode.org](http://www.thecode.org)).

Il presente Codice vuole essere un compendio di regole che si basano in parte sulle suddette convinzioni, ma anche su principi fondamentali più specifici del settore di attività del Gruppo NH-e che si basano soprattutto sulla condotta leale ed etica di ciascuna delle persone citate.

Oltre agli impegni di integrità etica e istituzionale assunti dalla Società, il Gruppo NH è soggetto alle disposizioni di legge vigenti e, in particolare, il presente Codice di Condotta - unitamente a tutti i manuali, le politiche, le procedure e i sistemi che lo sviluppano o potranno svilupparlo in futuro - si inserisce nella scelta del Consiglio di Amministrazione di implementare nella Società un modello di prevenzione, organizzazione e gestione che preveda misure di vigilanza e controllo idonee a prevenire la commissione di reati nell'esercizio delle attività aziendali o a ridurre significativamente il rischio di commissione degli stessi.

Tra le politiche aziendali sviluppate dal Gruppo NH, vale la pena sottolineare le seguenti, che dimostrano la sensibilità e l'allineamento della Società ai principi etici stabiliti nel presente Codice: politica sui diritti umani, politica sull'ambiente e l'energia, politica anticorruzione e antifrode, politica di prevenzione del riciclaggio di denaro e del finanziamento del terrorismo, politica sugli omaggi, politica sugli appalti e politica di responsabilità sociale d'impresa, tra le altre.

Il Gruppo NH promuove la conoscenza del Codice e delle sue politiche e procedure tra i suoi membri e i soggetti sopra descritti come suoi stakeholder, in modo che le loro azioni siano governate dai principi su cui si basa il Codice.

## PRINCIPI DEL PATTO GLOBALE

### Principio primo

Le imprese devono sostenere e rispettare la tutela dei diritti umani proclamati a livello internazionale nella loro sfera di influenza.

### Principio 2

**Le imprese devono assicurarsi di non essere sostenere un Coinvolte nella violazione di diritti umani. precauzionale nei confronti**

### Principio 3

Le imprese devono sostenere la libertà di associazione e riconoscimento effettivo del diritto alla contrattazione collettiva.

### Principio 4

Le imprese devono sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio.

### Principio 5

Le imprese devono sostenere l'eliminazione del lavoro

### Principio 6

Le imprese devono sostenere l'eliminazione della discriminazione in materia di occupazione e di lavoro.

### Principio 7

**Le imprese dovrebbero approcio**

### Principio 8 delle sfide ambientali.

Le aziende dovrebbero incoraggiare le iniziative che promuovono una maggiore responsabilità ambientale.

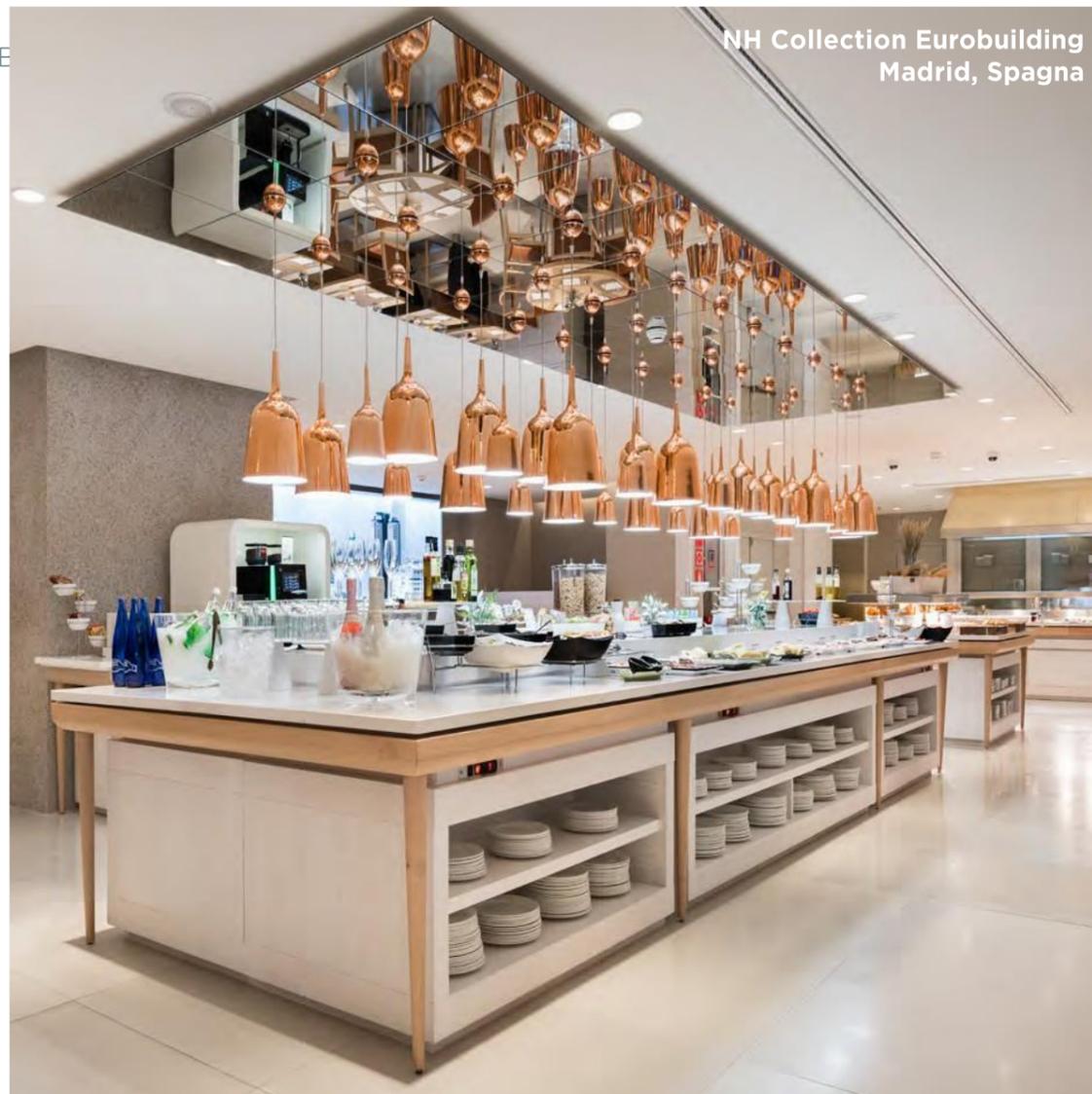
### Principio 9

Le aziende dovrebbero incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie ecologiche.

### Principio 10

Le imprese devono impegnarsi contro la corruzione in tutte le sue forme, comprese l'estorsione e la

AME

NH Collection Eurobuilding  
Madrid, Spagna

Il presente Codice di condotta si applica ai seguenti soggetti, persone fisiche o giuridiche, a seconda dei casi:

- I. Dipendenti del Gruppo NH, indipendentemente dal tipo di contratto che determina il loro rapporto di lavoro, dalla posizione ricoperta o dall'area geografica in cui lavorano.
- II. Tirocinanti.
- III. Dirigenti del Gruppo NH, indipendentemente dal tipo di contratto che determina il loro rapporto di lavoro o commerciale, dalla posizione che ricoprono o dall'area geografica in cui svolgono la loro attività. L'Alta Direzione (definita come coloro che riportano direttamente al Consiglio di Amministrazione o all'amministratore delegato della Società e, in ogni caso, al revisore interno), tutti i direttori e i capi reparto e i direttori d'albergo sono considerati dirigenti in ogni caso.
- IV. Membri degli organi direttivi delle società e delle altre entità che compongono il Gruppo NH, indipendentemente dalla composizione, dalla forma e dal regime operativo dell'organo in questione.
- V. Clienti, fornitori, azionisti e qualsiasi altro stakeholder che, pur non essendo specificamente menzionato nel presente Codice di Condotta, abbia un rapporto diretto con i centri o le operazioni del Gruppo NH, nella misura in cui il presente documento possa essere loro applicabile e a condizione che il Gruppo NH abbia la capacità di renderlo efficace.

A meno che il presente Codice di Condotta non preveda un riferimento differenziato, i soggetti di cui alle precedenti sezioni da I) a III) saranno collettivamente indicati come "Dipendenti". I soggetti di cui alle precedenti sezioni da I) a IV) saranno collettivamente indicati come "Soggetti Obbligati". Tutte le persone fisiche e giuridiche comprese nell'ambito soggettivo di applicazione sono definite "Destinatari" del Codice.

## AMBITO, APPLICAZIONE E CONFORMITÀ

## ACCETTAZIONE E CONFORMITÀ

Tutti i Soggetti Obbligati devono accettare e sottoscrivere il presente Codice.

Il Gruppo NH adotterà le misure necessarie per dare attuazione all'insieme di valori, principi e regole che compongono il presente Codice, diffondendone il contenuto tra i Destinatari e risolvendo i dubbi che la sua applicazione può generare. A tal fine, si adopera, per quanto possibile, affinché i Soggetti Obbligati e gli altri Destinatari si impegnino a rispettarlo affinché tali valori, principi e regole, unitamente alla normativa di volta in volta applicabile, disciplinino lo svolgimento delle loro attività all'interno del Gruppo NH o i loro rapporti commerciali, di affari o istituzionali con esso.

Nessuno, indipendentemente dalla sua posizione all'interno del Gruppo NH, è autorizzato a chiedere a un Destinatario del Codice di Condotta di contravvenire alle disposizioni del Codice di Condotta. Nessun Soggetto può giustificare una condotta contraria al Codice o un comportamento scorretto adducendo un ordine superiore o l'ignoranza dei contenuti del Codice.



## RESPONSABILITÀ PER IL RISPETTO DEL CODICE DI CONDOTTA

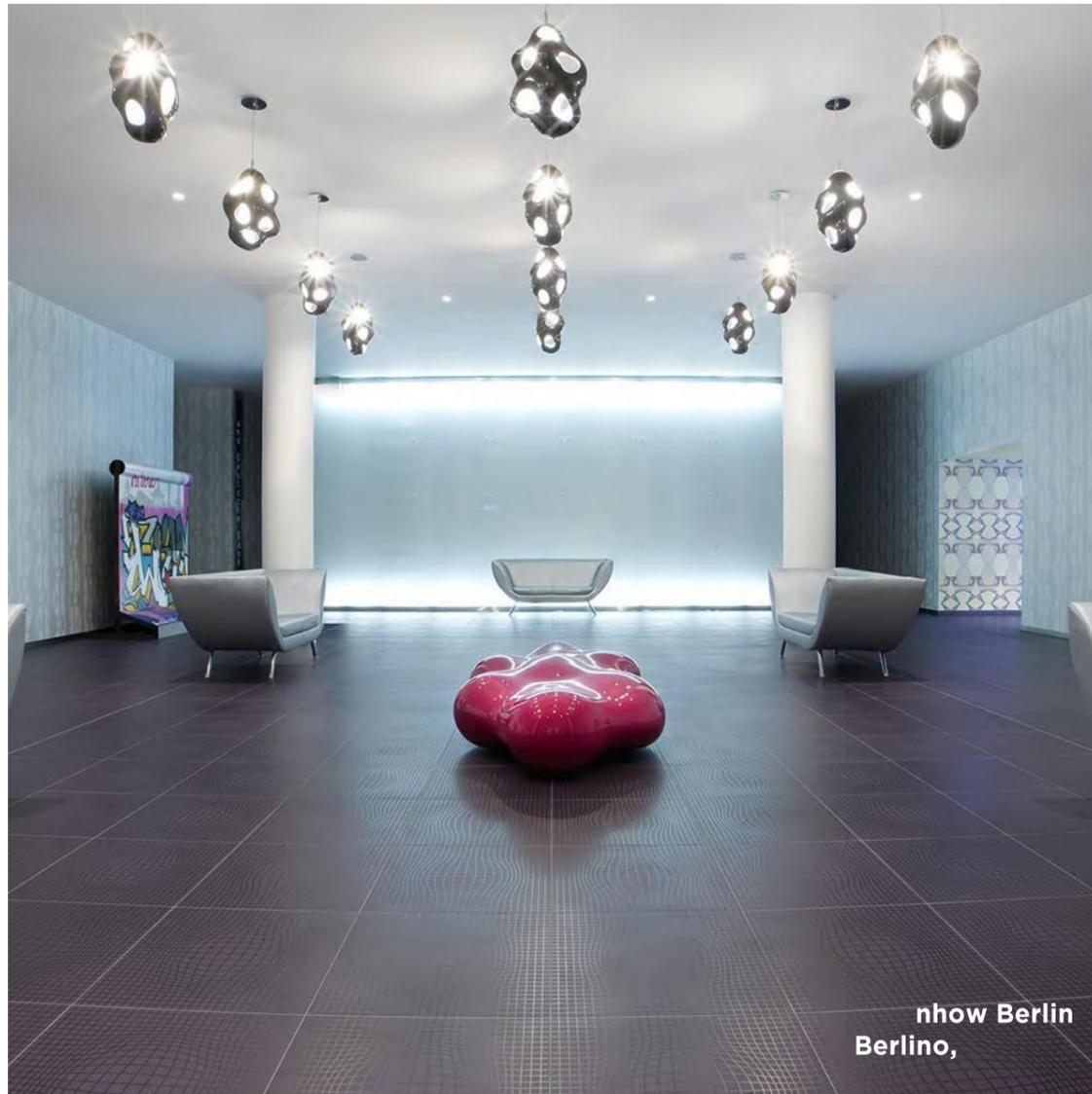
Tutti i soggetti regolamentati sono tenuti a rispettare i seguenti obblighi:

1. Conoscere il Codice di Condotta e prendere decisioni in conformità a questi principi e alle politiche che ne derivano.
2. Inoltre, devono segnalare responsabilmente qualsiasi indicazione dell'esistenza di processi e azioni che contravvengono alle disposizioni del presente Codice di Condotta, attraverso l'apposito canale presente nella intranet del Gruppo NH e sul sito web aziendale.

L'inosservanza da parte dei Destinatari del Codice e delle regole derivanti dallo sviluppo di specifiche politiche debitamente comunicate potrebbe comportare l'avvio e la messa in atto delle procedure previste dalla normativa in materia, tra cui, tra l'altro, il licenziamento e la risoluzione dei rapporti contrattuali precedentemente instaurati.

Tutti gli Ufficiali hanno i seguenti compiti:

1. Comunicare il Codice ai propri team.
2. Dare l'esempio.
3. Sostenere i propri team nei dilemmi etici e di integrità che possono presentarsi di tanto in tanto.
4. Correggere le deviazioni rilevate in conformità al Codice di condotta.
5. Stabilire tempestivamente i meccanismi per garantire l'osservanza del Codice nelle proprie aree di responsabilità.
6. Informare il responsabile dell'audit interno del Gruppo NH di eventuali processi e azioni contrari alle disposizioni del presente Codice.



## **COMPORAMENTO ETICO E RESPONSABILE (REGOLE DI**

### **PRINCIPI GENERALI**

Tutti i Soggetti Obbligati hanno inoltre la responsabilità di conoscere e rispettare le leggi applicabili alla loro funzione in base alla loro area di responsabilità e al luogo in cui lavorano, e devono svolgere le loro funzioni e i loro obblighi nel pieno rispetto delle procedure stabilite nei settori in cui operano.

In caso di dubbio, i Soggetti Obbligati possono ottenere assistenza su come conformarsi al contenuto del presente Codice e al resto delle norme applicabili attraverso il proprio superiore gerarchico, nei casi in cui ciò sia possibile, o, se del caso, attraverso i dipartimenti di Internal Audit, Consulenza Legale o Risorse Umane.

L'inosservanza delle norme sopra descritte, così come l'inosservanza delle disposizioni del presente Codice di Condotta, può comportare le relative responsabilità civili e penali, fatte salve le corrispondenti azioni disciplinari, tra cui il licenziamento dal lavoro e la risoluzione dei rapporti contrattuali, commerciali o istituzionali in essere.

Oltre a rispettare il presente Codice, le norme di volta in volta applicabili e le procedure interne del Gruppo NH, tutti i Destinatari devono sempre dimostrare un comportamento etico e di integrità in tutte le loro azioni ed evitare qualsiasi comportamento che, anche senza violare la legge, possa danneggiare la reputazione del Gruppo NH e incidere negativamente sui suoi interessi, sulla sua reputazione e sulla sua immagine pubblica.

### **COMPORAMENTO)**

**Rispetto della legge**

I Soggetti Obbligati, così come i fornitori del Gruppo NH, devono: (i) rispettare le leggi vigenti nel luogo in cui svolgono la loro attività; (ii) conoscere, osservare e rispettare le regole e le procedure interne stabilite e/o assunte come proprie dalla Società; e (iii) assumere e riconoscere come propri, attraverso la loro libera accettazione, i valori e i principi enunciati nel presente Codice.

Il Gruppo NH e tutti i suoi professionisti dichiarano e si impegnano a non assumere condotte, comportamenti o pratiche che possano essere considerate irregolari, illegali, criminali o contrarie all'etica nello sviluppo dei loro rapporti con clienti, fornitori, provider, concorrenti, autorità pubbliche, ecc.

Nello svolgimento dei propri incarichi professionali, nessun Destinatario dovrà consapevolmente collaborare con terzi nella violazione di qualsiasi legge, nazionale o internazionale, o cooperare con essi in azioni od omissioni che compromettano il principio di legalità o che possano, se conosciute, danneggiare la reputazione del Gruppo NH, dei suoi professionisti, dei suoi stakeholder o dei terzi in generale.

**Onestà, trasparenza e fiducia. Difendere e proteggere la reputazione della Società**

I Destinatari devono essere onesti, trasparenti e affidabili in tutti i rapporti commerciali in cui sono in gioco gli interessi del Gruppo NH, in particolare nei rapporti con i clienti, i fornitori e gli altri dipendenti, e devono rispettare gli impegni assunti.

Allo stesso modo, dovranno tutelare la riservatezza delle informazioni della Società loro affidate, nonché di quelle relative a clienti, azionisti, dipendenti o fornitori, con scrupoloso rispetto e attenzione alla protezione dei dati personali a cui hanno accesso.

**Integrità**

L'integrità istituzionale è un valore chiave della cultura aziendale del Gruppo NH. I Destinatari devono sempre comportarsi con la massima integrità nel loro ambiente professionale, rifiutando qualsiasi tipo di pratica che possa comprometterla.

In nessun caso i Soggetti Obbligati dovranno offrire o accettare regali, intrattenimenti, vantaggi o altri incentivi che possano ricompensare o influenzare una decisione commerciale.

I Soggetti Obbligati devono evitare o dichiarare qualsiasi conflitto di interesse che possa anteporre le priorità personali a quelle collettive e devono comportarsi con rettitudine e integrità, senza mai cercare di avvantaggiare se stessi o terzi attraverso l'uso improprio della loro posizione o dei loro contatti nel Gruppo NH.

Per conflitto di interessi si intende una situazione in cui l'interesse personale del Soggetto Obbligato (o di persone a questo collegate) e l'interesse del Gruppo NH possono collidere direttamente o indirettamente.

Allo stesso modo, i Soggetti Obbligati, quando agiscono per conto di una qualsiasi società del Gruppo NH, lo faranno con assoluta neutralità politica e si asterranno dall'assumere qualsiasi posizione diretta o indiretta, sia a favore che contro processi e attori politici legittimi. In particolare, non dovranno essere effettuate donazioni o contributi di alcun tipo per conto del Gruppo NH o utilizzando le sue risorse a partiti politici, federazioni, coalizioni, gruppi di elettori, organizzazioni, fazioni, movimenti o, in generale, a entità, pubbliche o private, la cui attività sia chiaramente legata all'attività politica, né dovranno partecipare direttamente o indirettamente a strutture o organizzazioni il cui scopo sia il loro finanziamento.

**IMPEGNO CON GLI STAKEHOLDER****IMPEGNO PER LE PERSONE**

Il Gruppo NH ritiene che i Destinatari siano collaboratori essenziali per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e per la creazione di occupazione di qualità in un ambiente impegnato nella formazione, nello sviluppo professionale e nella promozione della diversità di competenze, culture, credenze e nazionalità, tutti a parità di condizioni e diritti.

**Diritti umani e del lavoro**

Il Gruppo NH rispetta e promuove i diritti umani. Il Gruppo NH riconosce che i diritti umani sono diritti fondamentali e universali e devono essere interpretati e riconosciuti in conformità con il diritto e la prassi internazionali, in particolare con la Dichiarazione universale dei diritti umani delle Nazioni Unite e con i principi proclamati dall'Organizzazione internazionale del lavoro.

I rapporti tra tutti i Destinatari devono essere sempre basati sul rispetto della dignità e della non discriminazione delle persone.

Il Gruppo NH rifiuta qualsiasi condotta, comportamento o azione che tenda a incoraggiare, promuovere o incitare, direttamente o indirettamente, all'odio, all'ostilità, alla discriminazione o alla violenza nei confronti di un gruppo, per motivi razzisti o di altro tipo legati all'ideologia, alla religione o alle convinzioni personali, alla situazione familiare, all'appartenenza a un gruppo etnico, alla razza o alla nazione, all'origine nazionale, al sesso, all'orientamento o all'identità sessuale, al genere, alla malattia o alla disabilità.

Il Gruppo NH vieta fermamente qualsiasi tipo di atto ostile o umiliante nei confronti delle persone, l'abuso di autorità e qualsiasi tipo di molestia, sia fisica che psicologica, nonché qualsiasi altro comportamento che possa creare un ambiente di lavoro intimidatorio, offensivo o ostile per le persone. Il lavoro minorile e il lavoro forzato di qualsiasi tipo non saranno tollerati.

Il Gruppo NH riconosce che il principio della parità di trattamento e delle pari opportunità per i Destinatari è un principio guida delle politiche delle Risorse Umane e si applica all'assunzione dei Dipendenti nonché alla formazione, alle opportunità di carriera, ai livelli retributivi e ad altri aspetti del rapporto di lavoro dei Dipendenti.

Ai Dipendenti non dovranno essere imposte in alcun modo condizioni di lavoro e di sicurezza che pregiudichino, sopprimano o limitino i diritti loro riconosciuti da disposizioni di legge, contratti collettivi o contratti individuali. Non sarà consentita alcuna forma di traffico illegale di manodopera o di migrazione fraudolenta e sarà sempre rispettata la legislazione sugli stranieri e sull'ingresso e il transito degli stranieri. L'esercizio dei diritti di manifestazione, associazione, sindacalizzazione e contrattazione collettiva non dovrà essere indebitamente limitato nell'ambito delle norme che regolano ciascuno di questi diritti fondamentali.

**Il diritto alla segretezza delle comunicazioni e alla privacy**

Il Gruppo NH si impegna a non divulgare i dati personali dei propri professionisti, clienti e terzi, se non con il consenso degli interessati e nei casi di obbligo di legge o in ottemperanza a decisioni giudiziarie o amministrative. In nessun caso tali dati personali potranno essere trattati per finalità diverse da quelle previste dalla legge o dal contratto.

**Sviluppo professionale**

Il Gruppo NH promuove lo sviluppo personale e professionale dei propri Dipendenti, incoraggiando il loro coinvolgimento nel miglioramento delle proprie capacità e competenze. Le politiche e le azioni relative alla selezione, all'assunzione, alla formazione e alla promozione interna dei Dipendenti si baseranno su criteri chiari di capacità professionale, competenza e merito. Si prenderà in considerazione la promozione interna dei Dipendenti per ricoprire le posizioni più appropriate in ciascun caso.

I Dipendenti saranno informati delle politiche di valutazione del loro lavoro e parteciperanno attivamente nell'ambito dei processi di gestione articolati per migliorare il loro lavoro, la loro iniziativa e la loro dedizione.

**Retribuzione**

Il Gruppo NH offrirà un compenso equo e adeguato ai Soggetti Obbligati in conformità al mercato del lavoro in cui opera, rispettando gli obblighi di legge in materia di lavoro e previdenza sociale.

Il Gruppo NH si impegna ad assumere personale il cui status di immigrato sia regolare, nonché personale la cui età ne consenta l'assunzione.

Inoltre, il Gruppo NH si sforzerà di conciliare il lavoro con la vita personale e familiare dei Soggetti Obbligati.

**Impegno per la sicurezza e la salute delle persone**

Il Gruppo NH garantirà un ambiente di lavoro sicuro e salutare per i Soggetti Obbligati, adottando tutte le misure ragionevoli per massimizzare la prevenzione dei rischi professionali.

Il Gruppo NH si impegna ad osservare e rispettare la normativa sulla prevenzione dei rischi professionali e fornirà sempre i mezzi necessari ai dipendenti per svolgere le loro attività con le opportune misure di sicurezza e igiene, in modo che prevalga sempre e comunque la tutela della loro vita, della loro salute e della loro integrità fisica e psichica.

Tutti i Dipendenti sono responsabili della manutenzione del proprio spazio di lavoro, rispettando le norme e le pratiche in materia di salute e sicurezza stabilite dalla legislazione vigente in materia, nonché quelle eventualmente imposte dal Gruppo NH attraverso i propri servizi di prevenzione, interni o esterni.

**Uso di alcol e droghe**

È vietato ai Soggetti Obbligati consumare bevande alcoliche e/o altre sostanze vietate dalla legge durante l'orario di lavoro, è inoltre proibito recarsi sul posto di lavoro sotto l'effetto di tali sostanze.

**Uso di tabacco**

Il fumo sarà regolato in conformità alle normative di ciascun Paese e alla procedura stabilita dalla Società in materia. In ogni caso, nelle aree in cui è consentito fumare, il rispetto e la dovuta considerazione devono sempre essere mostrati ai non fumatori o ai minori presenti.

**IMPEGNO PER I CLIENTI****Orientamento al cliente**

Il Gruppo NH considera la soddisfazione del cliente una priorità. Di conseguenza, l'efficienza nei processi, la trasparenza e l'integrità nelle azioni e nel trattamento, garantendo la qualità del servizio al cliente, devono essere obiettivi di per sé per tutti i dipendenti del Gruppo NH.

Il Gruppo NH ha una cultura della qualità che porta a progettare piani di azione e di miglioramento costante che aumentano la soddisfazione dei clienti. Le diverse linee di prodotto offerte dal Gruppo garantiscono ai clienti la copertura delle loro esigenze nei diversi segmenti di mercato.

L'obiettivo primario di NH è soddisfare i clienti attraverso un'ampia gamma di prodotti, servizi e offerte, informazioni chiare, veritiere e tempestive, trasparenza nelle operazioni, consulenza personalizzata quando richiesta dal cliente, trattamento professionale e rapida risoluzione degli incidenti.

Sarà fatto ogni sforzo per garantire che i servizi offerti dal Gruppo NH non comportino rischi per la salute, adottando le opportune azioni per risolverli, sempre nel rigoroso rispetto della normativa vigente.

**Comunicazioni, pubblicità e attività promozionali**

Il Gruppo NH si assume l'obbligo di essere onesto con i propri clienti, fornitori, stakeholder e terzi in generale, fornendo loro sempre informazioni veritiere, chiare, utili e accurate quando commercializza i propri prodotti e servizi. Inoltre, controllerà che i propri prodotti e servizi siano conformi a tutte le specifiche richieste e pubblicizzate.

Il Gruppo NH garantisce che le offerte, la pubblicità di prodotti o servizi, le attività promozionali e le altre informazioni fornite dai professionisti della Società siano veritiere e mirino a creare rapporti basati sulla fiducia reciproca.

Se i clienti non sono soddisfatti dei servizi offerti, saranno messi a loro disposizione i canali necessari per presentare reclami.

**Rifiuto di soddisfare le prenotazioni**

Il Gruppo NH si riserva il diritto di rifiutare le richieste di prenotazione o di cancellarle qualora si renda conto che, per le caratteristiche del cliente stesso o per l'utilità perseguita con la prenotazione, è moralmente giustificato rifiutare la richiesta di prenotazione sulla base di valori etici e diritti umani ampiamente riconosciuti e accettati.

**Uso appropriato delle risorse di NH Hotel Group**

I Dipendenti di NH si impegnano a non copiare, riprodurre o contraffare in altro modo le carte di credito o di debito o i Traveller's Cheks a cui hanno accesso nel corso del loro lavoro, e a non disporne o farne un uso improprio.

Inoltre, è vietata l'alterazione della valuta e la fabbricazione, l'introduzione nel commercio, l'esportazione, il trasporto, la spedizione e la distribuzione di valuta contraffatta.

Nel caso in cui i Dipendenti si accorgano che la valuta ricevuta in buona fede dai clienti è contraffatta, devono astenersi dal reintrodurla in circolazione e informare tempestivamente il proprio superiore o responsabile.

**IMPEGNO DA PARTE DEI FORNITORI****Politica degli acquisti**

NH ha implementato una procedura rigorosa e dettagliata per la valutazione e la selezione di nuovi fornitori basata su criteri sociali, etici e ambientali. L'obiettivo è quello di conoscere a fondo i comportamenti e le pratiche dei fornitori del Gruppo NH, selezionando solo quelli che, oltre a offrire le migliori condizioni negoziali, condividono i principi e gli impegni di NH descritti nel presente Codice.

Particolare attenzione, diligenza e cura deve essere posta nei processi di valutazione e selezione dei fornitori, al fine di evitare qualsiasi tipo di rapporto commerciale con persone fisiche o giuridiche che possano essere coinvolte in condotte o comportamenti non etici o scorretti e, in particolare, in attività legate alla prostituzione e alla corruzione di minori, alla frode e alla corruzione pubblica e privata, al riciclaggio di denaro e al finanziamento di organizzazioni criminali o terroristiche.

Il Gruppo NH tratterà con i fornitori di beni e servizi in modo etico e legale.

Il Gruppo NH selezionerà solo fornitori le cui pratiche commerciali rispettino la dignità umana, non violino la legge e non mettano a rischio la reputazione della Società.

Tutti i fornitori dovranno operare nel pieno rispetto delle normative vigenti. I fornitori sono responsabili di garantire che le aziende subappaltate lavorino secondo le regole promosse da questo documento e nel quadro giuridico corrispondente.

NH valuterà positivamente i fornitori che dimostreranno il loro impegno nei confronti dei principi promossi nel presente Codice di Condotta attraverso la loro accettazione e conformità. Allo stesso modo, NH si riserva il diritto di interrompere il rapporto contrattuale con i fornitori che violano ripetutamente o gravemente il Codice e potrà richiedere il risarcimento dei danni (compresi i danni morali, se applicabili).

**Principi ispiratori**

I fornitori del Gruppo NH devono rispettare i diritti umani riconosciuti a livello internazionale e garantire di non frodare o abusare di tali diritti nelle loro operazioni commerciali.

Pertanto, tutti i fornitori devono trattare i propri dipendenti con dignità e rispetto. In nessun caso saranno consentite punizioni fisiche o psicologiche, molestie di qualsiasi tipo o abusi di potere, nel rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori.

Tutti i fornitori devono promuovere e rispettare i seguenti principi:

- Eliminare tutte le forme di lavoro minorile.
- Eliminare tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio.
- Evitare la discriminazione in qualsiasi tipo di lavoro.
- Rispettare l'orario di lavoro massimo, il salario minimo e le altre leggi in vigore.
- Garantire che i propri dipendenti svolgano il proprio lavoro in condizioni di sicurezza e salute e nel rispetto della normativa sulla prevenzione dei rischi.
- Rispettare i diritti dei dipendenti di associarsi, sindacalizzarsi, organizzarsi o contrattare collettivamente senza subire sanzioni.
- Ottenere e mantenere i permessi ambientali per il funzionamento della vostra attività, se necessario. Inoltre, se la vostra attività genera rifiuti, questi devono essere monitorati, controllati e trattati nel modo richiesto dalla legislazione in materia.

I fornitori devono mantenere un approccio precauzionale alla sfida della tutela ambientale, adottare metodi che favoriscano una maggiore responsabilità ambientale e incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie ecocompatibili.

Tutti i fornitori devono evitare di impegnarsi in qualsiasi forma di corruzione, estorsione o concussione che possa influenzare i principi del commercio equo e solidale o portare a scandali pubblici in cui il Gruppo NH potrebbe essere coinvolto.

Il Gruppo NH estende il contenuto e l'obbligo di rispettare il contenuto del presente Codice di Condotta ai propri fornitori, incorporando il Codice stesso nei contratti che stipula con loro.

**IMPEGNO VERSO I CONCORRENTI**

Il Gruppo NH e i suoi professionisti si impegnano a competere sul mercato in modo corretto e trasparente, astenendosi da qualsiasi tipo di pubblicità ingannevole o denigratoria nei confronti dei concorrenti o di terzi.

Allo stesso modo, il Gruppo NH si impegna a rispettare le norme di tutela dei consumatori e degli utenti e le norme antitrust.

**IMPEGNO VERSO GLI AZIONISTI**

Uno dei principali stakeholder del Gruppo NH sono i suoi azionisti, con i quali la Società sviluppa una relazione basata su un beneficio reciproco sostenibile governato dai principi di fiducia, trasparenza ed etica.

**Creazione di valore e trasparenza**

Il Gruppo NH si impegna costantemente a gestire la Società con l'obiettivo di creare valore per gli azionisti. A questo proposito, si impegna a fornire immediatamente tutte le informazioni rilevanti per le loro decisioni di investimento.

**Standard di governance aziendale**

Il Gruppo NH si impegna a gestire la Società secondo gli standard di mercato di aziende comparabili e a orientarla verso le best practice esistenti in materia di corporate governance.

Il rispetto di queste pratiche può essere verificato annualmente sulla base delle Relazioni annuali di Corporate Governance che il Consiglio di Amministrazione della Società approva e presenta all'Assemblea degli azionisti e che sono disponibili per tutti gli interessati sul sito web aziendale.

**Controllo interno e gestione del rischio**

Il Gruppo NH stabilisce controlli adeguati per valutare e gestire regolarmente l'ambiente di controllo e i rischi per l'attività, le persone e la reputazione della Società.

Il Gruppo NH si impegna a fornire informazioni complete e veritiere sulla Società, in modo da consentire ad azionisti, analisti e altri stakeholder di formarsi un'opinione obiettiva sulla Società.

Allo stesso modo, il Gruppo NH si impegna a collaborare con gli organi o gli enti di controllo o di ispezione in qualsiasi modo richiesto al fine di facilitare la vigilanza amministrativa.

**Partecipazione**

Il Gruppo NH si impegna a sviluppare tutti i meccanismi necessari per garantire il rispetto delle disposizioni della legislazione commerciale sulle società di capitali, con particolare attenzione a salvaguardare l'effettiva partecipazione e il diritto di voto dei propri azionisti nelle Assemblee Generali, a evitare l'imposizione di delibere abusive o dannose e a rispondere alle domande e alle richieste di informazioni di tutti i propri azionisti.

**IMPEGNO VERSO LE COMUNITÀ E LA SOCIETÀ****Sviluppo economico e sociale**

L'attività alberghiera e il turismo sono importanti motori di sviluppo economico e sociale dei Paesi e NH è orgogliosa di far parte della catena di generazione della ricchezza nei luoghi in cui è presente, rispettando la cultura delle popolazioni locali.

Il Gruppo NH è una catena globale e serve diverse aree geografiche sia nei Paesi sviluppati che in quelli in via di sviluppo, contribuendo alla creazione di posti di lavoro e allo sviluppo delle comunità in cui opera.

Il Gruppo NH mantiene un impegno attivo nei confronti dei gruppi sociali più svantaggiati e collabora con ONG, fondazioni e istituzioni nello sviluppo di numerosi programmi di azione sociale.

**Conformità fiscale, previdenziale e dei fondi pubblici**

Il Gruppo NH assume ed esprime il suo fermo impegno a contribuire al sostegno della spesa pubblica attraverso l'assunzione di buone pratiche fiscali e previdenziali.

Il Gruppo NH respinge qualsiasi forma di frode ai danni delle varie tesorerie pubbliche e degli enti di previdenza sociale, comprese le frodi relative ad aiuti, fondi e sussidi pubblici.

Il Gruppo NH si impegna a rispettare gli obblighi contabili, fiscali e previdenziali attraverso una politica fiscale sana e prudente volta a prevenire e ridurre i rischi fiscali.

**Ambiente**

Il Gruppo NH si impegna per il benessere dei propri ospiti e per una gestione efficiente delle risorse disponibili nell'ambiente in cui si trovano gli hotel del Gruppo NH. L'Azienda è consapevole degli effetti della propria attività sull'ambiente e si adopera per prevenire e anticipare le possibili contingenze ambientali, oltre a integrare la sostenibilità in tutti i propri processi, con l'impegno di ridurre i propri impatti. A tal fine, è richiesto il massimo coinvolgimento dei Soggetti Obbligati e degli altri Destinatari del presente Codice attraverso l'applicazione di soluzioni efficienti e la ricerca di alternative sostenibili e innovative per le sedi aziendali, gli hotel, i servizi e i prodotti della catena.

**IMPEGNO PER I BENI, LE CONOSCENZE E LE RISORSE DI NH****Protezione dei dati personali**

Il Gruppo NH garantisce la protezione dei dati personali che vengono memorizzati e scambiati nel corso delle attività quotidiane. Tale protezione è una priorità per raggiungere il massimo livello di qualità nello sviluppo degli obiettivi aziendali.

Saranno raccolti solo i dati necessari. Il trattamento dei dati sarà effettuato in modo da garantire la sicurezza, la veridicità e l'accuratezza dei dati, nonché la privacy delle persone e gli obblighi derivanti dalle normative applicabili al Gruppo NH. Solo il personale autorizzato avrà accesso ai dati nella misura necessaria.

Nel trattamento dei dati personali di clienti, fornitori, azionisti, dipendenti o terzi, i Soggetti Obbligati dovranno sempre rispettare la normativa sulla protezione dei dati personali.

Al fine di ottemperare a quanto sopra, il Gruppo NH adotterà politiche di formazione, distribuendo regolarmente materiale didattico per facilitarne la comprensione ed evitare così eventuali inadempienze nella sua applicazione.

**Uso appropriato degli strumenti messi a disposizione dei Soggetti Obbligati**

I Soggetti Obbligati sono responsabili della gestione e della salvaguardia delle risorse della Società, comprese le risorse informatiche e gli altri dispositivi elettronici messi a loro disposizione, necessari e opportuni per lo svolgimento del proprio lavoro e della propria attività (e-mail, intranet, internet, telefono, fax, server, social network, ecc.), in condizioni conformi allo svolgimento del lavoro e delle funzioni svolte. Non devono essere utilizzati in modo abusivo, né a proprio vantaggio o per azioni che possano compromettere la reputazione o l'immagine del Gruppo NH.

Le Parti si impegnano a utilizzare le risorse messe a loro disposizione dall'Azienda in modo appropriato e secondo le politiche e le regole interne stabilite, utilizzandole solo per lo sviluppo delle loro attività professionali ed evitando di farne un uso privato, salvo casi eccezionali e giustificati.

In ogni caso, le informazioni contenute nelle risorse tecnologiche e informatiche messe a disposizione dal Gruppo NH ai Soggetti Obbligati saranno considerate professionali e in nessun caso private o personali, e la Società potrà accedervi per effettuare i controlli che si rendessero necessari, proporzionati, opportuni per verificarne il corretto utilizzo e sempre nel rispetto della normativa vigente e delle buone prassi, e i Soggetti Obbligati non potranno pertanto avere alcuna ragionevole aspettativa di privacy in relazione al loro utilizzo e contenuto.

È severamente vietato cancellare, danneggiare, deteriorare, alterare, sopprimere o rendere inaccessibili in qualsiasi modo dati, programmi informatici o documenti elettronici del Gruppo NH, nonché ostacolare o interrompere il funzionamento dei suoi sistemi, applicazioni e programmi informatici, nonché di quelli di terzi.

I Destinatari possono accedere solo ai sistemi informatici a cui sono autorizzati, con le apparecchiature e gli accessi forniti dal Gruppo NH e con le opportune licenze. Non è consentito installare, utilizzare o distribuire alcun software che possa compromettere la sicurezza dei sistemi, né effettuare copie non autorizzate o compiere azioni che consentano l'ingresso di

software dannosi o attacchi ad applicazioni o infrastrutture.

Le comunicazioni che possono essere effettuate attraverso gli strumenti informatici non devono contenere dichiarazioni offensive o diffamatorie.

L'utente di qualsiasi computer o mezzo di comunicazione di proprietà del Gruppo NH non può diffondere o trasmettere informazioni illegali, sessiste, ingiuriose, xenofobe, diffamatorie, oscene, razziste, offensive, pornografiche, non autorizzate dalla legge o dai regolamenti interni del Gruppo NH, né attraverso fotografie, testi, banner pubblicitari o link a pagine esterne; non possono inoltre pubblicare, trasmettere, riprodurre, distribuire o sfruttare informazioni, materiale pirata o software che contenga virus o qualsiasi altro componente dannoso per l'integrità dei sistemi informatici o che possa violare i diritti di proprietà intellettuale; allo stesso modo, non possono pubblicare o fornire materiale o accesso a risorse su hacking, cracking o qualsiasi altra informazione che il Gruppo NH ritenga suscettibile, anche potenzialmente, di compromettere la sicurezza o l'integrità dei sistemi informatici.

### **Proprietà intellettuale e industriale del Gruppo NH**

Il Gruppo NH garantirà in modo proattivo il corretto utilizzo e la protezione dei propri diritti di proprietà intellettuale e industriale.

In nessun caso i Soggetti Obbligati possono (I) riprodurre, plagiare, distribuire, comunicare pubblicamente o in qualsiasi altro modo sfruttare economicamente, in tutto o in parte, con qualsiasi mezzo, opere o prestazioni letterarie, artistiche o scientifiche protette dai diritti di proprietà intellettuale della Società, senza la preventiva autorizzazione della Società; o (II) riprodurre, plagiare, distribuire, comunicare pubblicamente o in qualsiasi altro modo sfruttare economicamente, in tutto o in parte, con qualsiasi mezzo, opere o prestazioni letterarie, artistiche o scientifiche protette dai diritti di proprietà intellettuale della Società, senza la preventiva autorizzazione della Società; o

(II) riprodurre, imitare, modificare o usurpare in qualsiasi altro modo un diritto di proprietà industriale del Gruppo NH.

Allo stesso modo, il Gruppo NH e i Soggetti Obbligati rispetteranno e non violeranno i diritti di proprietà intellettuale e industriale di terzi negli stessi termini sopra indicati.

La proprietà intellettuale di qualsiasi programma o processo, informatico o meno, sviluppato con i mezzi di NH o negli uffici del Gruppo NH durante la durata del contratto di lavoro e/o del rapporto commerciale con il Gruppo NH, appartiene esclusivamente al Gruppo NH.

Tutte le questioni non previste dal presente Codice saranno disciplinate dalle procedure interne del Gruppo NH, debitamente comunicate a tutti i Soggetti Obbligati (come ad esempio la Politica di sicurezza del Gruppo NH).

### **Uso appropriato dei social network**

I Destinatari devono astenersi dall'utilizzare i social network e i social media per diffondere informazioni, rilasciare dichiarazioni, utilizzare espressioni o mostrare immagini che possano in qualche modo intaccare il prestigio e la reputazione del Gruppo NH, o che possano minare o ledere l'onore dei suoi professionisti, dei suoi stakeholder o di terzi in generale.

### **Protezione delle informazioni riservate e privilegiate**

I Soggetti Obbligati e i fornitori avranno accesso solo alle informazioni, sia in formato fisico che elettronico, e agli strumenti necessari per lo svolgimento delle loro mansioni, e dovranno mantenere il più stretto segreto professionale e la riservatezza di tutte le informazioni che tratteranno nel corso della loro attività professionale.

A tal fine, per informazioni riservate si intendono tutte le informazioni che possono essere divulgate oralmente, per iscritto o con qualsiasi altro mezzo o supporto, materiale o immateriale, a cui i Soggetti Obbligati o il fornitore possono avere accesso durante la loro attività professionale, o con qualsiasi altro mezzo lecito o illecito, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, informazioni relative a piani aziendali, piani strategici, prodotti o servizi, previsioni finanziarie, accordi commerciali con clienti e fornitori, informazioni di fatturazione, dati relativi ai clienti, brevetti, marchi di fabbrica, modelli di utilità e qualsiasi altro diritto di proprietà intellettuale o industriale o applicazioni degli stessi (siano essi registrati o meno), password informatiche, codici sorgente, invenzioni, processi, progetti, siano essi grafici o meno, ingegneria e design, modelli di utilità e qualsiasi altro diritto di proprietà intellettuale o industriale o relative applicazioni (registrato o meno), password per computer, codici sorgente, invenzioni, processi, disegni, anche grafici, ingegneria, pubblicità, bilanci, previsioni finanziarie, elementi caratteristici dei servizi di ogni tipo che il Gruppo NH offre sul mercato, tecniche di gestione dell'attività alberghiera, della ristorazione, della caffetteria, dello sport, del tempo libero e di altre attività simili, connesse o accessorie, compresi l'hardware e il software utilizzati nella gestione, nonché qualsiasi altra informazione che il Gruppo NH indichi o designi come riservata, di proprietà del Gruppo NH o di terzi.

I Soggetti Obbligati e i fornitori non possono accedere, utilizzare o divulgare informazioni riservate se non sono stati debitamente autorizzati per iscritto dal responsabile dell'area o del centro in cui prestano i loro servizi. In caso di dubbio, e salvo diversa indicazione, i Soggetti Obbligati e i fornitori considerano riservate le informazioni a cui hanno accesso nel corso delle loro attività professionali.

In ogni caso, al trattamento delle informazioni riservate si applicano le seguenti regole:

- Tutte le informazioni saranno protette e mantenute strettamente confidenziali.
- Le informazioni riservate saranno divulgate e utilizzate dai Destinatari solo per gli scopi assegnatigli dal contratto di lavoro o dal rapporto con il Gruppo NH. Nel caso in cui il Destinatario richieda l'assistenza di terzi e sia necessario divulgare informazioni riservate a tali terzi, il Destinatario dovrà adottare le misure necessarie per garantire che le informazioni siano debitamente protette, stipulando un accordo di riservatezza scritto e vincolante con tutte le garanzie previste dalla legge.
- Le informazioni non potranno essere utilizzate, in tutto o in parte, per scopi diversi da quelli per i quali il Destinatario è responsabile.
- Il Destinatario non dovrà divulgare, direttamente o indirettamente, le informazioni a terzi.
- Le informazioni non possono essere copiate, riprodotte o duplicate, in tutto o in parte, senza l'autorizzazione scritta del Gruppo NH.
- Il Destinatario dovrà notificare il prima possibile qualsiasi trattamento o uso improprio di informazioni riservate, collaborando con il Gruppo NH al fine di proteggere tali informazioni.

- Nessun Destinatario potrà archiviare informazioni sul Gruppo NH su computer privati o su altri supporti non forniti dal Gruppo NH.
- Nel caso in cui il Destinatario debba portare le informazioni al di fuori dei locali del Gruppo NH per svolgere mansioni lavorative o inerenti al suo rapporto con il Gruppo NH, dovrà restituire tali informazioni una volta terminate le mansioni fuori sede.

Il Destinatario deve in ogni caso evitare di trarre vantaggio personalmente, o tramite un intermediario, da qualsiasi opportunità di profitto di cui venga a conoscenza durante lo svolgimento delle proprie mansioni. Allo stesso modo, e per tutto quanto non previsto nella presente sezione, si applicano le disposizioni del Codice interno di condotta di NH Hotel Group nei mercati mobiliari, disponibile sul sito web aziendale della Società.

### **Furto o appropriazione indebita di beni**

Il Gruppo NH mette a disposizione dei Soggetti Obbligati le risorse necessarie allo svolgimento della propria attività professionale. I Soggetti Obbligati dovranno attenersi a un uso corretto, diligente e attento delle proprietà e dei beni aziendali, siano essi fisici, finanziari, tecnologici o relativi al capitale intellettuale, evitandone il danneggiamento, la perdita o l'uso improprio o non autorizzato.

L'appropriazione e l'uso improprio di tali beni sono perseguibili penalmente, fatte salve le azioni o le misure disciplinari interne.



NH Collection Eurobuilding  
Madrid, Spagna

## **OBBLIGHI IN MATERIA DI PRATICHE FRAUDOLENTE O NON ETICHE**

### **Manipolazione delle informazioni**

La falsificazione, la manipolazione o l'uso deliberato di informazioni false costituisce una frode.

Il Gruppo NH assume un principio comportamentale di trasparenza informativa, inteso come impegno a trasmettere ai mercati informazioni affidabili, sia di carattere finanziario che di altra natura. In questo modo, le informazioni economiche e finanziarie della Società, sia interne che esterne, rifletteranno fedelmente la sua realtà economica, finanziaria e patrimoniale, in conformità ai principi contabili generalmente accettati.

I Soggetti Obbligati devono trasmettere informazioni in modo veritiero, completo e comprensibile. In nessun caso dovranno fornire consapevolmente informazioni errate, inaccurate o imprecise.

A questo proposito, i Soggetti Obbligati si asterranno da:

- Tenere un registro delle transazioni finanziarie su supporti fuori bilancio non registrati nei libri ufficiali.
- Tenere una contabilità separata per la stessa attività e lo stesso esercizio finanziario che nasconde o simula la reale situazione della società.
- Registrare costi, ricavi, attività o passività che non esistono o non sono conformi alla realtà.
- Mancata registrazione di affari, atti, operazioni o, in generale, di transazioni economiche nei libri obbligatori, o registrazione con cifre diverse da quelle reali.
- Effettuare registrazioni nei libri contabili con un'indicazione errata del loro scopo.
- Utilizzo di documenti falsi.
- Distruzione deliberata di documenti prima della scadenza prevista dalla legge.

### **Lotta alla corruzione pubblica e privata**

Il Gruppo NH rifiuta ogni forma di corruzione, sia nel settore privato che in quello pubblico.

### **Lotta alla corruzione nel settore privato**

In nessun caso i Soggetti Obbligati, direttamente o tramite un intermediario, potranno ricevere, sollecitare o accettare, nell'esercizio delle loro funzioni professionali, un beneficio o un vantaggio ingiustificato di qualsiasi natura, per loro stessi, per il Gruppo NH o per un terzo, come corrispettivo per favorire indebitamente un altro soggetto in relazioni d'affari.

Allo stesso modo, in nessun caso i Soggetti Obbligati, da soli o tramite un intermediario, potranno promettere, offrire o concedere, nell'esercizio della loro prestazione professionale e nello stesso contesto, un beneficio o un vantaggio ingiustificato, di qualsiasi natura, al Gruppo NH, a loro stessi o a un terzo, come corrispettivo per favorire indebitamente il Gruppo NH, loro stessi o un terzo rispetto ad altri nei rapporti commerciali.

In generale, i Soggetti Obbligati si asterranno dall'accettare regali o segni di ospitalità che potrebbero ricevere da clienti, fornitori, azionisti o terzi in generale, per un valore superiore a 200 euro per regalo o segno di ospitalità.

Fermo restando quanto previsto dalla Politica aziendale del Gruppo NH in materia, i regali o i doni di ospitalità, anche se di valore inferiore a 200 euro, non devono essere accettati quando il contesto o le circostanze in cui sono promessi, offerti o dati potrebbero far sorgere il ragionevole sospetto che siano destinati a indurre il compimento di un'azione o di un'omissione impropria o come ricompensa per un'azione o un'omissione già compiuta.

Nel caso in cui sia impossibile o molto difficile restituire il regalo o il segno di ospitalità al di sopra della scala sopra indicata, il Comitato per la conformità deve essere immediatamente informato di tale offerta, promessa o regalo, in modo che possa essere gestito in modo appropriato o restituito, in conformità con le regole stabilite a tal fine dalla Direzione Risorse Umane.

Allo stesso modo, nell'ambito delle proprie prestazioni professionali o aziendali, i Soggetti Obbligati dovranno astenersi dal promettere, offrire o dare doni o segni di ospitalità a clienti, fornitori, stakeholder o terzi in genere, che non siano conformi alle disposizioni della Politica Aziendale del Gruppo NH in materia.

### **Lotta alla corruzione nel settore pubblico**

I Soggetti Obbligati non dovranno mai offrire, promettere o concedere alcun vantaggio o beneficio indebito, pecuniario o di altro tipo, per corrompere o tentare di corrompere, da soli o tramite un intermediario, un'autorità o un pubblico ufficiale a beneficio del Gruppo NH, di se stessi o di una terza parte, né assecondare le loro richieste in tal senso, al fine di ottenere un vantaggio competitivo.

È severamente vietata qualsiasi azione, condotta, comportamento o pratica che costituisca corruzione o traffico di influenza nei nostri rapporti con le autorità e i funzionari pubblici.

Sono vietate la corruzione, la concussione o le tangenti in qualsiasi forma, sia con atti o omissioni, sia creando o mantenendo situazioni favorevoli o irregolari al fine di ottenere qualsiasi vantaggio per il Gruppo o per se stessi.

### **Riciclaggio di denaro e irregolarità nei pagamenti**

I Dipendenti del Gruppo NH dovranno prestare particolare attenzione ai pagamenti e agli incassi in contanti che risultino inusuali in base alla natura della transazione, a quelli effettuati tramite assegni al portatore o a quelli effettuati in valute diverse da quelle precedentemente concordate, segnalando attraverso i canali e le procedure stabilite nel presente Codice di Condotta quelli che ritengono irregolari, e dovranno in ogni caso rispettare la normativa vigente.

Devono essere segnalati anche i pagamenti in cui il pagatore o il beneficiario è una terza parte non menzionata nei contratti corrispondenti, nonché i pagamenti effettuati su conti che non sono quelli abituali nei rapporti con una determinata entità, società o persona.

### **Prostituzione e corruzione di minori e persone con disabilità**

La prostituzione è definita come l'attività di intrattenere rapporti sessuali con altri in cambio di denaro o altri beni.

Il Gruppo NH adotterà tutte le misure necessarie per evitare che l'attività alberghiera venga utilizzata a scopo di prostituzione o di promozione della prostituzione.

Il Gruppo NH rifiuta fermamente e senza riserve qualsiasi forma di incitamento, promozione, incoraggiamento o facilitazione della prostituzione di minori e di persone con disabilità che necessitano di una protezione speciale. Pertanto, il Gruppo NH adotta tutte le misure e le precauzioni in suo potere per prevenire tali comportamenti nel caso in cui vi sia il ragionevole sospetto che minori o persone con disabilità che necessitano di una protezione speciale vengano utilizzati a fini di prostituzione ed esibizionismo.

### **Conflitto di interessi e fedeltà al Gruppo NH**

(I) Conflitto di interessi per i dipendenti che non sono membri degli organi direttivi delle società del Gruppo NH o dirigenti del Gruppo NH.

Si riterrà che esista un conflitto di interessi in tutte le situazioni in cui l'interesse del Gruppo NH e l'interesse personale di uno dei Dipendenti collidono direttamente o indirettamente.

Il Gruppo NH rispetta la partecipazione dei Dipendenti ad altre attività finanziarie o commerciali, a condizione che i regolamenti interni non dispongano diversamente, che tali attività siano lecite e che non siano in conflitto o diano luogo a potenziali conflitti di interesse con le loro responsabilità di Dipendenti del Gruppo NH.

Tutti i Dipendenti devono evitare situazioni che potrebbero comportare un conflitto tra i loro interessi personali e quelli del Gruppo NH e devono astenersi dal rappresentare una qualsiasi società del Gruppo NH, intervenire o influenzare l'adozione di decisioni in cui, direttamente o indirettamente, essi stessi o una Persona Correlata hanno un interesse personale, e devono informare il Comitato per la Compliance di tali situazioni.

A tal fine, per Persone Correlate si intendono:

- Il coniuge, il convivente o le persone legate da un'analogia relazione affettiva del Dipendente.
- Ascendenti, discendenti e fratelli del Dipendente o del suo coniuge.

Come regola generale, i Dipendenti non possono instaurare un rapporto d'affari simultaneo con nessuna delle società del Gruppo NH mentre mantengono il loro status di Dipendenti, tranne in casi straordinari in cui tale rapporto sia debitamente giustificato, nel qual caso deve essere seguita la procedura stabilita internamente per ottenere l'autorizzazione corrispondente.

La limitazione di cui sopra all'avvio di un rapporto d'affari si applica anche agli ex dipendenti del Gruppo NH nei due anni successivi alla loro uscita dalla Società.

(II) Conflitti di interesse per le persone soggette alle norme sostanziali sui conflitti di interesse

Fermo restando quanto previsto dalla precedente sezione (I), il Gruppo NH ritiene necessario adottare regole più stringenti in merito alla regolamentazione delle situazioni di conflitto di interesse che possono verificarsi per i dirigenti del Gruppo NH (secondo la definizione di

"dirigente del Gruppo NH" contenuta nel presente Codice), per i membri degli organi direttivi delle società del Gruppo NH e per i soggetti che possono essere espressamente designati dal Comitato per il Controllo e la Revisione Contabile, in considerazione della possibilità [di](#)

di essere soggetti a potenziali conflitti di interesse in considerazione della posizione che ricoprono all'interno del Gruppo NH (l'insieme delle persone sopra citate è di seguito definito come "Soggetti sottoposti alle norme sui conflitti di interesse sostanziali").

Alle persone soggette alle norme sul conflitto di interessi sostanziale è vietato intraprendere attività per conto proprio o per conto di altri che siano in diretta concorrenza con la Società.

La Società, attraverso il Consiglio di Amministrazione, ha approvato una Procedura per i Conflitti di Interesse e le Operazioni con Parti Correlate applicabile ai Dirigenti e ai membri del Consiglio di Amministrazione, che deve essere rispettata da questo gruppo, che è soggetto all'osservanza delle regole in essa contenute.

### **Operazioni con Parti Correlate**

Fatte salve le situazioni di conflitto di interessi in senso stretto sopra definite, il Gruppo NH ritiene prioritario stabilire una procedura che regoli l'esecuzione delle Operazioni con Parti Correlate, in quanto è consapevole che questa potrebbe di per sé dare origine a una situazione di conflitto di interessi.

A questo proposito, la Procedura Conflitti di interesse e operazioni con parti correlate disciplina le regole applicabili al regime di questo tipo di operazioni.

### **IMPEGNO NELLA BORSA**

Il Gruppo NH ha approvato un Codice interno di condotta nei mercati mobiliari che determina i principi di comportamento e di azione da seguire in relazione alle operazioni effettuate nei mercati mobiliari. Fermo restando che l'ambito di applicazione di tale Regolamento è limitato ai membri del Consiglio di Amministrazione, ai Dirigenti, alle persone interessate e ai consulenti esterni con accesso a informazioni riservate, tutti i Dipendenti devono conoscere e rispettare le regole di condotta contenute nella Legge sul mercato dei valori mobiliari e nelle altre norme emanate nel suo sviluppo. A questo proposito, e al fine di garantire quanto sopra, il Gruppo NH promuoverà la conoscenza delle suddette regole tra le persone interessate. In ogni caso, tali regolamenti sono disponibili per la consultazione sul sito web aziendale del Gruppo NH.





NH Collection Aránzazu  
San Sebastián, Spagna

## CONSIGLIO

Nel prendere decisioni che possono mettere a repentaglio la conformità ai principi di performance, i Dipendenti devono considerare:

- La legalità dell'azione.
- La loro capacità di adottarlo.
- Il potenziale impatto sui media.
- Compatibilità con il principio dell'integrità aziendale e con altri criteri di idoneità.

In caso di dubbio, i dipendenti devono discutere la decisione con i dirigenti e visitare la sezione Compliance sull'intranet di NH Hotel Group, che fornirà informazioni sui seguenti punti:

- Accesso ai corsi di formazione.
- Copie aggiuntive del presente Codice di condotta.
- Un canale per ricevere input e suggerimenti per i futuri aggiornamenti di questo documento.
- Domande frequenti (FAQ).
- I dipendenti possono anche porre domande o chiedere consiglio all'Internal Audit, alle Risorse Umane o all'Ufficio Legale.

## PROCEDURA DI CANDIDATURA

## PROCEDURA PER LA SEGNALAZIONE, LA GESTIONE E LA RISOLUZIONE DEI RECLAMI RELATIVI AL CODICE DI CONDOTTA

Tutti i soggetti regolamentati devono rispettare e contribuire al rispetto del presente Codice.

A questo proposito, il Gruppo NH ha istituito una procedura che consente ai Soggetti Obbligati e ai Destinatari, nonché agli ex dipendenti del Gruppo NH, di segnalare in modo anonimo, riservato e senza timore di ritorsioni qualsiasi violazione dei principi contenuti nel presente Codice. Tale procedura è pubblicata sulla rete intranet e sul sito web della Società.

La denuncia deve essere fatta in buona fede e non deve essere formulata sulla base di mere congetture o supposizioni. L'utilizzo fraudolento, manifestamente incauto, abusivo o in vera e propria malafede del Canale Whistleblower può dar luogo ad azioni disciplinari e/o, se del caso, ad azioni legali da parte del Gruppo NH, fatte salve le azioni legali che possono corrispondere alla parte danneggiata.

La procedura per la segnalazione e la gestione di eventuali violazioni e reclami del Codice di Condotta sarà gestita dal Responsabile dell'Internal Audit del Gruppo NH (di seguito il "Responsabile dei reclami").

Questa persona agirà in modo indipendente e riferirà regolarmente della sua attività al Comitato per la conformità e al Comitato di revisione e controllo del Gruppo NH.

I reclami devono essere presentati preferibilmente per via elettronica attraverso il canale appositamente predisposto: <https://report.whistleb.com/en/portal/nh-hotels>, che garantisce anonimato e riservatezza. Inoltre, i reclami possono essere inviati per posta all'attenzione del Responsabile Internal Audit del Gruppo NH, indirizzo Santa Engracia 120, 28003 Madrid, Spagna.

Il Responsabile Whistleblower analizzerà le informazioni presentate, richiederà le prove pertinenti e presenterà i risultati dell'indagine al Comitato per la Conformità e al Comitato di Audit e Controllo del Gruppo NH, il tutto in conformità con le disposizioni della Procedura di segnalazione delle denunce. Se la denuncia riguarda un membro del Comitato di gestione del Gruppo NH o del Consiglio di amministrazione, deve essere presentata al Presidente del Comitato di revisione.

Affinché un reclamo sia ricevuto e considerato valido, devono essere presenti i seguenti elementi:

- Resoconto dettagliato dei fatti contestati.
- Argomenti o prove veritieri e accurati a sostegno del reclamo.
- Persona o gruppo denunciato.

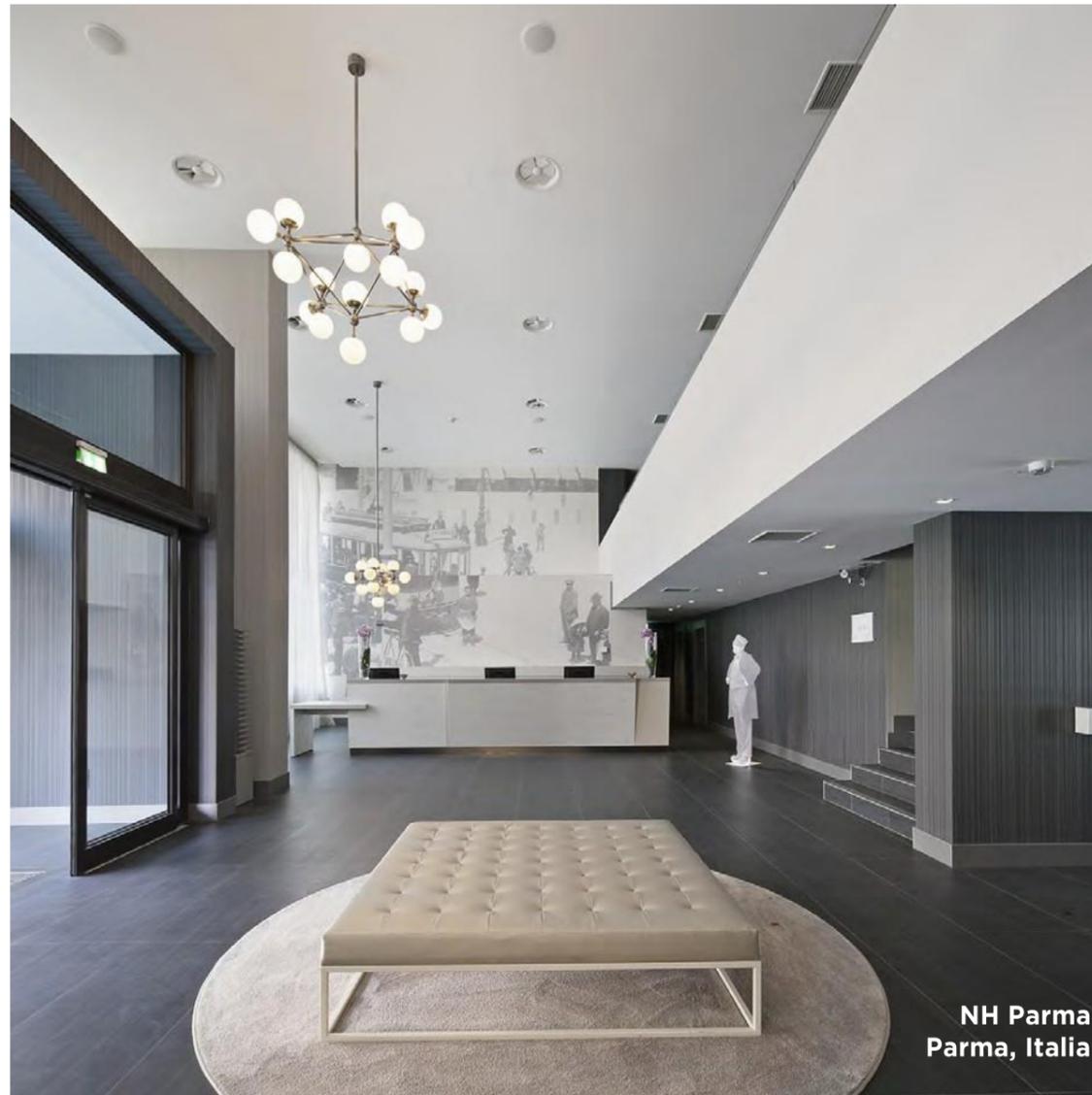
La procedura deve garantire l'anonimato e la riservatezza in tutte le fasi e la non ritorsione.

Ogni Soggetto Obbligato ha la possibilità di porre domande, chiedere consigli e sollevare questioni relative alla conformità al Codice di Condotta e alle politiche associate attraverso il suddetto Canale.

Coloro che chiedono consiglio o segnalano un incidente saranno trattati con rispetto e dignità, in conformità ai seguenti principi:

- **Riservatezza:** i dati e le dichiarazioni rilasciate saranno trattati con la massima riservatezza, consentendo l'anonimato e garantendo la massima riservatezza durante tutte le fasi del processo di ricerca.
- **Completezza:** le informazioni ricevute in merito a potenziali violazioni del Codice di Condotta o di qualsiasi altro regolamento interno o esterno saranno esaminate in modo approfondito e completo per determinare la veridicità della situazione segnalata.
- **Rispetto e dignità:** coloro che chiedono consiglio o desiderano segnalare un incidente saranno trattati con il massimo rispetto e dignità, rispettando in ogni momento i diritti fondamentali delle persone coinvolte in potenziali violazioni. Prima di effettuare qualsiasi valutazione delle situazioni segnalate, i terzi e/o i dipendenti interessati avranno il diritto di fornire le motivazioni e le spiegazioni che ritengono necessarie.
- **Motivazione:** qualsiasi decisione deve essere presa in modo motivato, proporzionato e appropriato, tenendo conto delle circostanze e del contesto di fatto.

Ci aspettiamo che i Dipendenti agiscano in modo professionale e secondo i più elevati standard di integrità. L'utilizzo del Canale Whistleblowing deve essere coerente con questa responsabilità.



## VALIDITÀ

Questo nuovo Codice di Condotta, entrato in vigore il 29 giugno 2015, data della sua approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione del Gruppo NH e aggiornato nel 2022, abroga e sostituisce il precedente Codice di Condotta di NH e sarà integrato dalle disposizioni del Codice Interno di Condotta di NH nei Mercati dei Titoli, la Procedura per i conflitti di interesse e le operazioni correlate, la Procedura per la notifica, il trattamento e la risoluzione dei reclami, nonché altre norme che regolano la condotta, le politiche aziendali, i processi e le operazioni svolte dai soggetti inclusi nella sezione relativa all'ambito soggettivo di applicazione.

Poiché il Gruppo NH opera in diversi Paesi, nel caso in cui il contenuto del presente Codice differisca dalle norme e dai regolamenti locali, i dipendenti dovranno applicare preferibilmente lo standard più severo.

## DIFFUSIONE E FOLLOW-UP

### DIFFUSIONE

Il Gruppo NH adotterà misure adeguate per garantire che tutti i suoi Destinatari siano a conoscenza del contenuto del Codice e ne comprendano la portata. A tal fine, la Direzione Risorse Umane è responsabile della diffusione del Codice di Condotta.

Allo stesso modo, il Codice di Condotta sarà disponibile sulla rete intranet e sul sito web aziendale del Gruppo NH, in modo che tutti i destinatari possano avervi accesso.

### SEGUITO

La funzione di revisione interna preparerà una proposta di relazione annuale sugli incidenti e sul grado di conformità al Codice, da sottoporre all'approvazione del Comitato per la conformità.

Una volta approvato dal Comitato per la conformità, esso lo sottoporrà al Comitato di verifica e controllo per la valutazione e l'approvazione.

Il Comitato per la conformità è responsabile della supervisione dell'applicazione del Codice di condotta e della definizione dei criteri interpretativi in relazione allo stesso, trasmettendo le proprie conclusioni al Comitato per la revisione e la conformità.

Inoltre, la Società, attraverso i suoi organi competenti, adotterà le linee guida e le procedure più opportune per attuare le disposizioni del presente Codice.



## COMPLIANCE

Le violazioni del presente Codice dovranno, per quanto possibile, essere corrette immediatamente e saranno sanzionate, se del caso, in conformità alla normativa vigente in materia di lavoro, a prescindere da eventuali altre responsabilità a carico del trasgressore e dall'esercizio appropriato di eventuali azioni legali.

## REVISIONE E AGGIORNAMENTO

Il Comitato per la compliance riesamina periodicamente il presente Codice, tenendo conto delle relazioni annuali e dei suggerimenti dei suoi destinatari, e propone al Consiglio di amministrazione le modifiche e gli adeguamenti che ritiene opportuni.

Il Consiglio di amministrazione della Società sarà responsabile dell'approvazione delle modifiche proposte al Codice.

La Società si impegna a informare i Destinatari di eventuali aggiornamenti del Codice di Condotta. Inoltre, il Gruppo NH offre ai propri Dipendenti i relativi corsi di formazione al fine di garantire la conoscenza delle norme contenute nel presente Codice. Tali corsi sono obbligatori per i Dipendenti.

I dipendenti si impegnano a frequentare tali corsi e a tenersi costantemente informati sulla base di tali corsi e di altro materiale formativo messo a disposizione dalla Società.

## ACCETTAZIONE

Tutti i Soggetti Obbligati devono accettare e sottoscrivere il presente Codice. La Società metterà in atto procedure per garantire la consapevolezza e l'accettazione del presente Codice di condotta.

Con l'accettazione del presente Codice, i Destinatari sono automaticamente vincolati a successivi adeguamenti o aggiornamenti del presente documento, purché motivati da modifiche normative, salvo espressa indicazione contraria. Tali aggiornamenti saranno debitamente comunicati ai Destinatari.

I Soggetti Obbligati e i fornitori che entrano a far parte della Società o vengono inseriti nell'albo dei fornitori, a seconda dei casi, dovranno sottoscrivere il Codice di Condotta in modo che sia parte integrante del loro contratto di lavoro, di fornitura o di prestazione di servizi, a seconda dei casi.