



# FMTG

## CODE OF CONDUCT

## Indice dei contenuti

- 03 Introduzione
- 04 Storia
- 06 Codice di condotta FMTG
- 12 Cultura aziendale
- 13 Protezione dell'ambiente e delle risorse
- 14 Public Affairs
- 14 Corruzione e concussione
- 15 Comunicazione e social media
- 16 Protezione dei dati e riservatezza
- 17 Violazioni e conseguenze
- 18 Conclusione

### CARE LETTRICI, CARI LETTORI,

Sin dal 1957 ripensiamo il turismo, senza mai dimenticare le nostre radici e la nostra responsabilità. Viviamo un turismo a 360 gradi, ogni giorno. Ciò significa che offriamo soluzioni turistiche da un'unica fonte, partendo dalla pianificazione e costruzione fino alla gestione operativa. Questo approccio a 360 gradi coinvolge anche le nostre famiglie, il nostro personale dipendente, le nostre e i nostri partner di cooperazione e le persone nonché le regioni presso cui operiamo. Ci sentiamo responsabili per tutti loro. Per tutti loro, vogliamo creare un ambiente in cui si viva una coesistenza rispettosa. Vogliamo mantenere partnership solide, operare in modo trasparente e sostenibile ed essere consapevoli della nostra responsabilità sociale.

Nel farlo, siamo guidati dai nostri valori. Rispetto, apprezzamento, coraggio, apertura e fiducia costituiscono le fondamenta del nostro lavoro. Questi valori determinano le nostre azioni ormai da molti decenni, percorrendo come un filo rosso il nostro DNA.

Il nostro FMTG CODE è la linea guida per le nostre attività. È stato concepito per aiutarci a prendere le decisioni giuste e a svolgere il nostro lavoro quotidiano in conformità con i nostri valori fondamentali e nel rispetto delle leggi vigenti e dei regolamenti interni. Perché solo così potremo continuare ad avere successo in futuro.

Pertanto, tutti noi ci impegniamo a difendere i nostri valori e a viverli nel nostro lavoro quotidiano. L'FMTG CODE si rivolge a tutto il personale dipendente di ogni singola Business Unit FMTG, a chi è ospite o partner di cooperazione e a chi investe, come linea guida e informazione relativa alle nostre azioni e ai nostri valori.

Vi invitiamo a leggerlo con attenzione e a contattare in qualsiasi momento il Group Compliance Officer responsabile per eventuali domande o dubbi..

### GRAZIE MILLE PER IL VOSTRO IMPEGNO!

Otmar Michaeler e Erich Falkensteiner



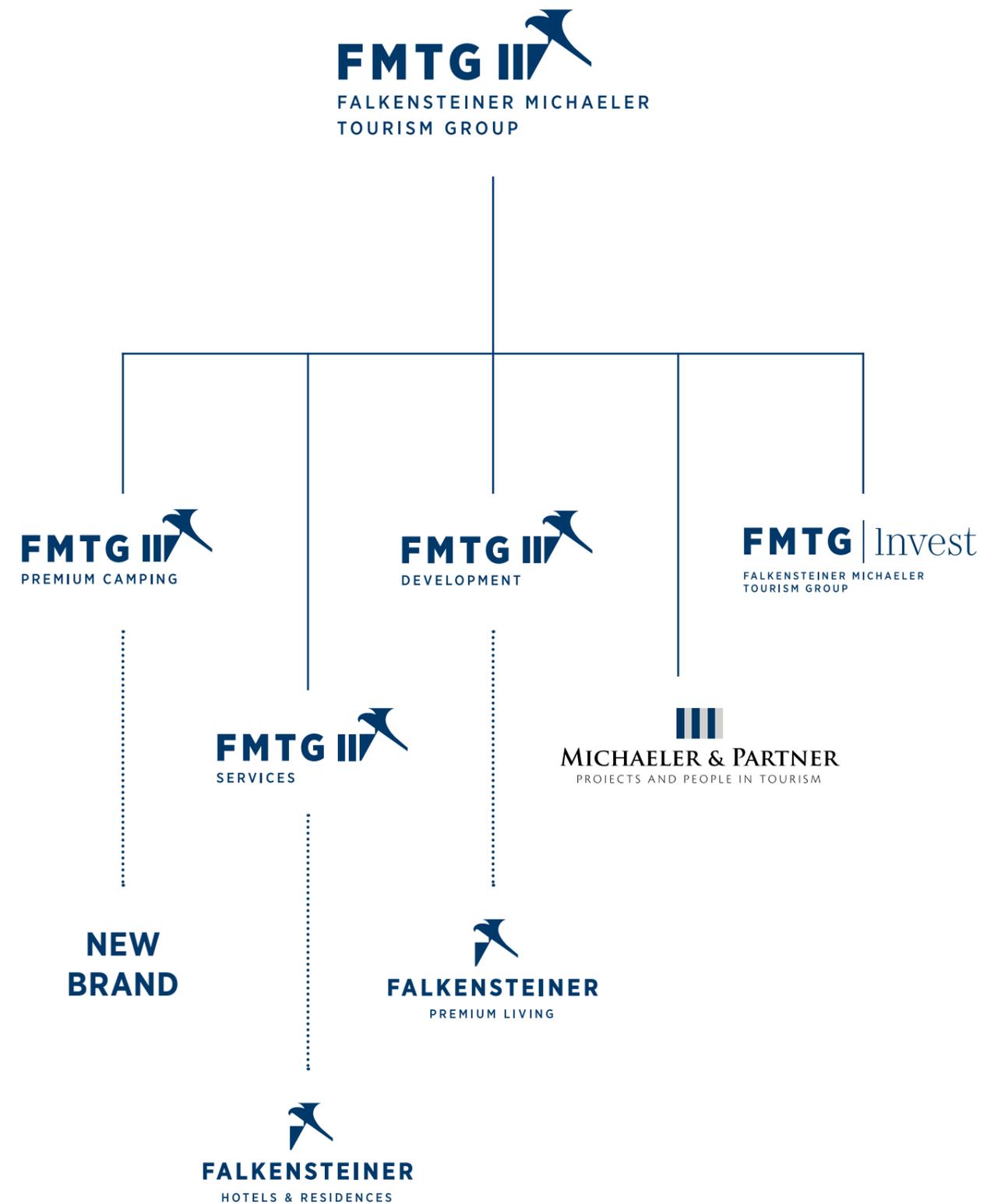



## La storia

Oltre 66 anni fa, una piccola locanda nelle Alpi altoatesine gettava le basi del gruppo aziendale Falkensteiner Michaeler Tourism Group (FMTG), uno dei principali operatori e sviluppatori regionali di hotel per vacanze nell'Europa centrale e sudorientale.

Ancora oggi, FMTG è un'azienda gestita dai proprietari, contraddistinta da forti radici familiari. Il profondo know-how del settore turistico, la pluriennale esperienza di gestione e sviluppo, i brevi processi

decisionali, un'efficiente struttura di vendita internazionale ed una straordinaria mentalità can-do hanno fatto sì che la nostra azienda diventasse un operatore e sviluppatore alberghiero di successo, con oltre 2.000 dipendenti e 30 hotel e residence in sei Paesi.



## L'FMTG Code of Conduct

L'FMTG CODE è la linea guida per le nostre attività. È stato concepito per aiutarci a prendere le decisioni giuste e a svolgere il nostro lavoro quotidiano in conformità con i nostri valori fondamentali e nel rispetto delle leggi vigenti e dei regolamenti interni. Alla base di questo codice vi sono la nostra visione, i nostri valori ed i nostri principi. Questi costituiscono il DNA della nostra azienda, riflettendo le nostre azioni e il nostro pensiero.

### LA NOSTRA VISIONE

La nostra visione è quella di essere il gruppo turistico leader a 360 gradi nell'Europa centrale e sudorientale.

### LA NOSTRA MISSIONE

Viviamo un turismo a 360 gradi, partendo dalla pianificazione e costruzione fino alla gestione operativa. Questo ci rende un partner interessante per chi sviluppa progetti, per chi investe ed anche per le banche, permettendoci di fare ciò che è fondamentale per il nostro successo: creare momenti di vacanza indimenticabili che trasformino i nostri ospiti in fedeli sostenitori del nostro marchio.

### I NOSTRI VALORI FMTG

I nostri valori, che oggi costituiscono la base del gruppo aziendale Falkensteiner Michaeler Tourism Group, si sono evoluti durante 66 anni di attività familiare, caratterizzati da ospitalità vissuta e spirito innovativo.



### AFFAMATI DI SUCCESSO

Ci poniamo obiettivi elevati, pensiamo in grande, continuiamo a lavorare e ci sviluppiamo costantemente per raggiungere i migliori risultati possibile.

### CON I PIEDI PER TERRA

Siamo una grande famiglia. Siamo orgogliosi delle nostre radici e coltiviamo un approccio amichevole, aperto e molto personale nei confronti dei nostri simili e della natura. Ci comportiamo in modo responsabile nei confronti dell'ambiente e delle risorse naturali. Rispettiamo i diritti umani, viviamo in conformità con i Sustainable Development Goals e agiamo in conformità con le leggi e gli standard etici applicabili.

### CORAGGIOSI

Non temiamo le nuove sfide, rimaniamo curiosi e tendiamo a migliorare continuamente noi stessi e le nostre prestazioni. È così che vogliamo continuare ad essere all'altezza del nostro ruolo di pionieri, anche in futuro.

### FORTI NELLE RELAZIONI

Che si tratti di ospiti, partner commerciali, colleghe o colleghi: prestiamo particolare attenzione alle esigenze e al benessere dei nostri interlocutori. Ci teniamo a costruire relazioni forti basate sulla fiducia.

### I NOSTRI PRINCIPI FMTG

I principi FMTG sono stati sviluppati a partire dai principi Falkensteiner e costituiscono una raccolta di valori e regole fondamentali. Essi fungono da linee guida per le attività dell'azienda, del personale dipendente e dei partner di cooperazione. I principi FMTG comprendono sette pilastri guida, che sono i seguenti:

**CORDIALITÀ:** Trattiamo le nostre colleghe e i nostri colleghi, ospiti e partner di cooperazione in modo aperto, cordiale e rispettoso.

**ENTUSIASMO:** Lavoriamo con passione e impegno per garantire il benessere delle nostre colleghe e dei nostri colleghi, di chi è ospite o cliente nonché dell'azienda.

**PERFEZIONE:** In tutti i settori della nostra attività, puntiamo sempre a raggiungere la massima qualità ed eccellenza. Quando commettiamo degli errori, cerchiamo di trarne un insegnamento.

**CREATIVITÀ:** In tutti i settori della nostra attività, incoraggiamo l'innovazione e la creatività.

**RESPONSABILITÀ:** Ci assumiamo la responsabilità nei confronti del nostro ambiente e dei nostri simili.

**EFFICIENZA:** Lavoriamo in modo efficiente ed efficace per soddisfare le aspettative di chi è ospite e di chi investe nonché della nostra azienda.

**AUTENTICITÀ:** Custodiamo con cura le nostre radici e le nostre tradizioni e ci rivolgiamo ai nostri simili con onestà e sincerità. Rispettiamo i diritti umani, i Sustainable Development Goals (SDG) e le leggi vigenti nonché gli standard etici.



**L'AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CODICE FMTG E DELLE LINEE GUIDA**

L'FMTG CODE è valido per tutto il personale dipendente, per ogni ospite, cliente e partner di FMTG e delle sue Business Unit.

Il gruppo FMTG e tutte le persone che lavorano in azienda rispettano le leggi, i regolamenti e le norme vigenti. È dovere di tutto il personale dipendente conoscere le leggi e i regolamenti relativi al proprio ambito di lavoro. FMTG rispetta i diritti umani internazionali sanciti dalla Dichiarazione universale

dei diritti umani e dalla Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti umani e delle libertà fondamentali. Il gruppo aziendale orienta le sue azioni in conformità con gli SDG e gli standard etici.

Non saranno tollerate violazioni di queste linee guida; eventuali eventi illeciti saranno perseguiti con coerenza. FMTG condanna ogni forma di lavoro minorile e forzato nelle sue società e nelle sue filiali, così come presso partner, fornitrici e fornitori. In caso di violazione, FMTG interromperà immediatamente qualsiasi collaborazione.

Se il personale dipendente nota indizi di violazioni dei diritti umani o di molestie sessuali o sfruttamento, è tenuto a segnalarli immediatamente al Group Compliance Officer. FMTG incoraggia tutto il personale dipendente a segnalare immediatamente al Group Compliance Officer qualsiasi tentativo di molestia o sfruttamento sessuale.

-  Dichiarazione universale dei diritti umani
-  La Convenzione europea dei diritti umani
-  The European Tourism Indicators System for Sustainable Destinations (ETIS)
-  I Sustainable Development Goals (SDG) delle Nazioni Unite

Sono evidenziati gli SDG che FMTG prenderà particolarmente in considerazione nelle sue attività durante i prossimi tre anni.



## La nostra cultura aziendale

- Un valore fondamentale della nostra cultura aziendale consiste nel trattare gli altri con rispetto. Per questo motivo, coltiviamo un'atmosfera di lavoro familiare caratterizzata da fiducia, apertura e apprezzamento reciproco.
- Rispettiamo le personalità e le differenze delle nostre colleghe e dei nostri colleghi e trattiamo tutte le persone in modo equo e rispettoso, indipendentemente da sesso, origine, età, religione o orientamento sessuale.
- Prestiamo particolare attenzione affinché i nostri rapporti commerciali e le nostre partnership siano caratterizzati da rispetto, integrità e fiducia reciproci. Rifiutiamo qualsiasi forma di discriminazione, corruzione o comportamento non etico. Rispettiamo le leggi e le normative vigenti e ci impegniamo ad agire in modo responsabile nel nostro settore.
- Motiviamo tutto il personale dipendente a promuovere attivamente una cultura aziendale rispettosa e aperta.



## Protezione dell'ambiente e uso responsabile delle risorse

- Quale impresa e azienda leader, consideriamo una nostra responsabilità contribuire attivamente alla tutela dell'ambiente e operare in modo da preservare le risorse. A questo proposito, la nostra strategia ESG pianificata stabilisce obiettivi chiari, che ci vedono costantemente impegnati a rendere i nostri processi e prodotti più rispettosi dell'ambiente.
- Ci aspettiamo inoltre che le nostre e i nostri dipendenti, così come fornitrici e fornitori, utilizzino le risorse in modo responsabile. Ciò include, tra l'altro, una chiara attenzione nei confronti delle energie sostenibili e un utilizzo risparmiativo di elettricità, acqua e carta. Ci impegnamo inoltre a smaltire i rifiuti in modo sostenibile ed ecologico. Dedichiamo una forte attenzione all'economia circolare, alla biodiversità e alla protezione del clima sia nello sviluppo dei progetti che nella gestione operativa dei nostri hotel e residence nonché nel settore degli investimenti.
- Come azienda, pensiamo che sia una nostra missione didattica quella di richiamare l'attenzione sull'importanza della responsabilità ambientale e di informare i nostri dipendenti e il pubblico sulle nostre attività e sulle misure di protezione dell'ambiente.
- Manteniamo strette partnership di progetto con associazioni e organizzazioni impegnate nella protezione del clima e in un futuro sostenibile, con l'obiettivo di realizzare insieme cambiamenti positivi.

### COLLABORAZIONI E PARTNERSHIP ATTUALI

- CEOs for Future
- Turn to zero
- Klimaberg Katschberg

## Public Affairs

- A livello aziendale, consideriamo importante agire in modo etico e trasparente, soprattutto per quanto riguarda le nostre attività di Public Affairs.
- Ci impegniamo a evitare i conflitti di interesse e ad agire in modo aperto e onesto in caso di potenziali conflitti. Rispettiamo tutte le leggi e i regolamenti in materia e attribuiamo grande importanza a un'attività di lobbying equa e trasparente.
- Le donazioni e le sponsorizzazioni rispettano i nostri standard etici e morali e vengono effettuate solo per scopi benefici o nel contesto di partnership con organizzazioni accuratamente selezionate. Ci assicuriamo che i contributi politici siano in linea con i nostri valori aziendali e non ci mettano in conflitto con i nostri partner commerciali o con il pubblico.
- Promuoviamo un dialogo aperto e uno scambio sul piano delle idee e delle problematiche con le persone che occupano ruoli decisionali nella politica e stakeholder. Ci impegnamo per garantire operazioni commerciali responsabili e sostenibili, in linea con gli interessi della società.
- Il nostro obiettivo è costruire e mantenere relazioni positive con i nostri stakeholder, prestando ascolto alle loro preoccupazioni e rispondendo alle loro domande e richieste in modo trasparente e responsabile.

## Corruzione e concussione

- A livello imprenditoriale, adempiamo all'obbligo di realizzare una concorrenza leale e trasparente e rifiutiamo qualsiasi forma di corruzione e concussione. Rispettiamo rigorosamente le leggi e le normative vigenti e ci impegniamo a garantire che anche le nostre e i nostri partner commerciali agiscano in modo etico.
- Evitiamo qualsiasi tipo di riciclaggio di denaro e di coinvolgimento in boicottaggi o restrizioni commerciali. Ci aspettiamo che le nostre e i nostri partner commerciali, nonché fornitrici e fornitori, aderiscano a questi principi e si impegnino contro la corruzione e la concussione.
- Prendiamo molto sul serio la nostra responsabilità aziendale e ci impegniamo ad adottare pratiche commerciali corrette e una cultura dell'integrità. Incoraggiamo il dialogo aperto e lo scambio di idee. È così che ci proponiamo di migliorare continuamente e vivere i nostri valori e principi nell'ambito delle nostre attività quotidiane.

## Comunicazione e social media

- In qualità di FMTG AG, attribuiamo grande importanza a una comunicazione chiara e responsabile e a un approccio professionale al Corporate Language. Le nostre dichiarazioni e affermazioni sono corrette e basate sui fatti. Rispettiamo le leggi e le normative vigenti ed evitiamo qualsiasi forma di inganno o pubblicità fuorviante.
- Le nostre attività sui social media sono regolate da una linea guida che garantisce che le nostre attività sui social media siano contraddistinte da professionalità e rispetto nonché in linea con i nostri valori e pratiche aziendali. Poniamo particolare attenzione affinché i nostri post sui social media non contengano informazioni riservate o violino le leggi o le normative vigenti. Rispettiamo la privacy e le opinioni delle nostre e dei nostri clienti, dipendenti e partner commerciali e facciamo in modo che la nostra comunicazione sui social network si svolga sempre in un tono cordiale, rispettoso e concreto.
- Riconosciamo l'importanza delle questioni ambientali e di sostenibilità e ci impegniamo ad adottare un atteggiamento responsabile e trasparente nelle nostre dichiarazioni sulle questioni ambientali. Non utilizziamo Green Claims che non possano essere pienamente comprovati ed evitiamo di usare termini ingannevoli o fuorvianti.



Qui potete trovare il link al nostro Corporate Language

## Protezione dei dati e riservatezza

- Come FMTG, riconosciamo l'importanza della riservatezza e della protezione dei dati e adempiamo all'obbligo di proteggere tutti i segreti commerciali e le informazioni riservate delle nostre e dei nostri clienti, dipendenti e partner commerciali. Rispettiamo le leggi e le normative vigenti in materia di protezione dei dati personali e adottiamo le misure adeguate a garantire che tutte le informazioni siano conservate in maniera sicura e riservata.
- Garantiamo che l'accesso alle informazioni riservate sia limitato alle persone autorizzate e che tutto il personale dipendente sia formato e sensibilizzato sull'importanza della riservatezza. Ci accertiamo che nessuna informazione riservata venga trasmessa o divulgata senza autorizzazione e anche le nostre e i nostri partner commerciali, nonché fornitrici e fornitori, aderiscano a questi principi.
- Ci impegniamo a garantire che i nostri e le nostre clienti, dipendenti e partner commerciali possano sempre fidarsi di noi e del fatto che proteggiamo le loro informazioni e i loro dati, trattandoli in modo riservato.



## Violazioni dell'FMTG CODE e conseguenze

- A livello aziendale, siamo tenuti a rispettare il nostro Codice di Condotta. Le violazioni dell'FMTG CODE non saranno tollerate e potranno comportare gravi conseguenze.
- In caso di domande o dubbi su possibili violazioni dell'FMTG CODE, si prega di contattare il Group Compliance Officer. Incoraggiamo le nostre e i nostri dipendenti e partner commerciali a segnalare le violazioni, senza che debbano temere ritorsioni. Tratteremo tutte le segnalazioni in modo riservato e ci assicuriamo che vengano esaminate in modo adeguato.
- Una violazione riscontrata dell'FMTG CODE può comportare diverse conseguenze, a seconda della gravità della violazione. Queste possono concretizzarsi in un ammonimento scritto, un licenziamento o un'azione legale. Esamineremo adeguatamente tutte le violazioni e adotteremo misure appropriate per garantire che tali violazioni non si ripetano.
- Abbiamo inoltre istituito degli organi di controllo per garantire il rispetto del nostro FMTG CODE e degli standard etici. Il nostro Dipartimento di Compliance è responsabile del monitoraggio e dell'attuazione dell'FMTG CODE, mentre il nostro Consiglio di Amministrazione è responsabile del controllo della conformità ai nostri valori e alle nostre pratiche aziendali.

## Conclusione

Tramite l'FMTG CODE vogliamo semplicemente creare un quadro di riferimento per un comportamento eticamente e legalmente corretto. Tuttavia, affinché questo abbia un impatto positivo su tutti noi, tutti dobbiamo vivere e rispettare questo Codice nel nostro lavoro quotidiano. Siamo orgogliosi del nostro meraviglioso team, che lavora ogni giorno con impegno e con passione, vivendo concretamente i nostri valori.

In caso di domande o incertezze relative all'FMTG CODE, la prima persona a cui potete rivolgervi è la vostra o il vostro responsabile. Ogni evento segnalato sarà trattato con discrezione e, se richiesto, in forma anonima.

Se dovessero tuttavia verificarsi situazioni in cui non avete la certezza che un comportamento o una decisione siano in linea con l'FMTG CODE, le seguenti domande possono aiutarvi a trovare una risposta:

■ **Il comportamento è legale e in linea con le linee guida interne dell'azienda?**

■ **Il comportamento è nell'interesse dell'azienda o ci sono motivazioni contrastanti?**

■ **Il comportamento corrisponde ai vostri valori e a quelli dell'azienda?**

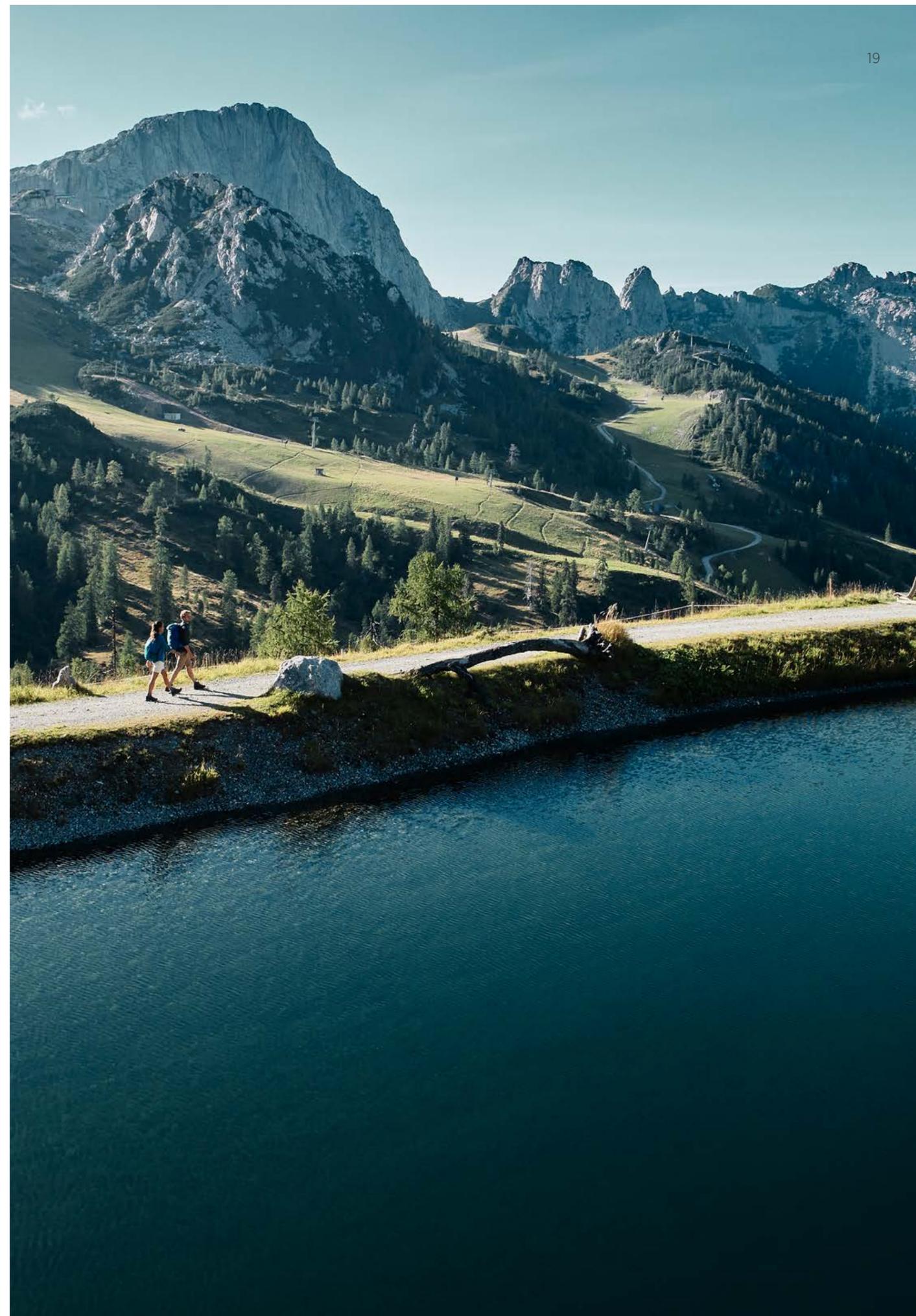
■ **La decisione può essere resa pubblica senza problemi? E sarebbe approvata anche se esaminata da terzi?**

■ **È possibile assumersi la responsabilità di questa decisione?**

■ **Questo comportamento preserva la buona reputazione di FMTG AG?**

Se potete rispondere "sì" a tutte le domande, il comportamento è molto probabilmente giustificato. In caso di dubbi su uno qualsiasi di questi aspetti, vi preghiamo di contattare il Group Compliance Officer competente: Stefan Unterlader.

Se sospettate o siete al corrente di un comportamento o un'azione che costituisce una violazione dell'FMTG CODE, siete tenuti a segnalarlo immediatamente all'autorità competente!



**FMTG - Falkensteiner Michaeler Tourism Group**  
Walcherstraße 1A, Stiege C2, Top 6.04 | AT-1020 Wien/Vienna  
Tel: +43 (0) 509 911 1000

FMTG.COM

