

# Ethikkodex

von RIU Hotels  
& Resorts

# Ethikkodex von RIU Hotels & Resorts

## **Einführung**

Der Ethikkodex von RIU Hotels & Resorts ist unter anderem aus der Geschichte des Unternehmens und als logische Konsequenz derselben entstanden. Das 1980 an den Tag gelegte Engagement der Geschäftsführung unter dem Vorsitz von Luis Riu Bertrán bereitete damals schon den Weg für die Werte der Unternehmensgruppe vor.

Diese nachfolgend aufgeführten Werte sind bei RIU Hotels & Resorts noch heute uneingeschränkt gültig.

Zusammen mit den festgelegten Richtlinien, Vorschriften und Arbeitsweisen bildet der Ethikkodex den für uns geeigneten Verhaltensrahmen. Diese Gesamtheit an Regeln und deren Einhaltung gewährleisten, dass sich keine unangemessenen Verhaltensweisen im Unternehmen ausbilden.

Der Kodex dient allen Mitarbeitern von RIU Hotels & Resorts als Leitfaden zur Berufsausübung hinsichtlich ihrer täglichen Arbeit, der verwendeten Mittel und der Unternehmensumgebung, in der gearbeitet wird. Die enthaltenen Richtlinien erläutern die Grundprinzipien für den Umgang und die zwischenmenschlichen Beziehungen zu Gästen, Kollegen, Partnern, Vorgesetzten, Lieferanten, Aktionären und allgemein zu allen Personen, die direkt oder indirekt ein Interesse an der Geschäftstätigkeit des Unternehmens haben.

Unser Handeln beruht auf der Achtung unserer Unternehmenswerte. Wir Mitarbeiter richten unser Handeln an den Verhaltensgrundsätzen der Geschäftsethik und der Professionalität aus, um RIU Hotels & Resorts in diesem Sinne zu Ruf und Anerkennung zu verhelfen.

## **Geltungsbereich**

Der vorliegende Kodex gilt für alle Mitarbeiter von RIU Hotels & Resorts, unabhängig von der Art ihres Arbeitsvertrags, ihrer Stellung im Unternehmen oder dem Arbeitsort. Jeder, der im Unternehmen arbeitet, ist dazu verpflichtet, seine Hauptlieferanten über den vorliegenden Kodex zu informieren. Dieser kann auf der Firmenwebsite eingesehen werden.

## Unsere Werte

Die folgenden Werte beschreiben uns und prägen unser Handeln:

### **1. Zufriedenheit der Gäste**

Sie ist die Grundlage unseres Bestehens. Ohne diesen Wert würde unser Unternehmen verschwinden.

### **2. Stetiger Wandel**

Es gilt nicht nur, sich an Veränderungen anzupassen, sondern auch diesen zuvorzukommen und sie selbst zu erzeugen. Ohne Wandel, kein Fortschritt. Nur der stetige Wandel ist eine Konstante.

### **3. Wachsen und Reichtum schaffen**

Dies ist die Garantie unseres Fortbestehens. Wenn wir nicht wachsen, machen wir uns klein. Es gibt keinen Mittelweg.

### **4. Keine Verschwendung**

Unsere Gäste erwarten von uns mehr Leistung zu einem geringeren Preis. Wenn wir unseren Gästen einen außergewöhnlichen Wert bieten möchten, benötigen wir eine optimale und bessere Kostenstruktur als unsere Konkurrenz.

### **5. Unsere Mitarbeiter sind unsere Stärke**

Wir erreichen genau das, was unser Team erreichen möchte. Unsere Mitarbeiter müssen diese wesentlichen Eigenschaften besitzen:

- Integrität
- Unkompliziertheit
- Disziplin
- Effizienz.

### **6. Bekräftigung der Marke**

Wir möchten die Besten sein und unsere Gäste sollen das wissen. Nur durch die Konsolidierung der Marke können wir im Rahmen der Möglichkeiten unseres Personals und unserer Finanzmittel wachsen. Der Name „Riu“ soll mit Qualität, Freundlichkeit und erstklassigem Umgang assoziiert werden.

## **Grundsätze ethischen Verhaltens**

Das bei RIU Hotels & Resorts geltende ethische Verhalten beruht auf diesen Grundsätzen:

### **Treu und Glauben**

Wir handeln unseren Gästen, dem Unternehmen, Vorgesetzten, Kollegen und Partnern gegenüber jederzeit gemäß den Grundsätzen der Loyalität und von Treu und Glauben. Wir unterstreichen das Streben nach Erfolg und den Willen, sich selbst zu übertreffen. Das Interesse, gesteckte Ziele zu erreichen, muss immer gegenwärtig sein.

### **Ehrlichkeit**

Alle Mitarbeiter von RIU Hotels & Resorts verpflichten sich, persönliche oder berufliche Beziehungen zu melden, wenn ihr Verhalten als Mitarbeiter des Unternehmens dadurch beeinträchtigt werden könnte.

Außerdem nehmen Mitarbeiter von RIU Hotels & Resorts keine unrechtmäßigen Vergütungen oder Bevorteilungen an. Beruflichen und geschäftlichen Beziehungen, die unsere Arbeit gewöhnlich mit sich bringt, begegnen wir sowohl in öffentlichen Verwaltungen als auch im privaten Bereich mit Ehrlichkeit und professioneller Ethik. Weder im öffentlichen noch im privaten Bereich versprechen wir Dritten unrechtmäßige Vorzugsbehandlungen.

Wir vermeiden Verhaltensweisen, die gegen den freien Wettbewerb verstoßen oder als unlauterer Wettbewerb betrachtet werden. In Werbeangeboten informieren wir mit klaren und wahrheitsgemäßen Inhalten.

### **Respekt**

Jeder Einzelne von uns ist dafür verantwortlich, eine höfliche und freundliche Atmosphäre in unserem Umfeld zu schaffen. Wir fördern gegenseitigen Respekt und Vertrauen. Meinungs-, Bildungs- und Kulturenvielfalt schätzen wir als Wissensquelle und Wettbewerbsvorteil. Wir wählen eine gepflegte Sprache, wenn wir über Dritte reden, und vermeiden diffamierende Kommentare und Tendenzen innerhalb und außerhalb der Unternehmensgruppe. Wir setzen uns für die Achtung der Chancengleichheit zwischen Männern und Frauen ein, indem wir eine direkte und indirekte Diskriminierung verhindern.

Kein Mitarbeiter von RIU Hotels & Resorts wird im beruflichen Umfeld aufgrund von Rasse, körperlicher Behinderung, Religion, Alter, Staatsangehörigkeit, sexueller Orientierung, Geschlecht, politischer Meinung oder sozialer Herkunft diskriminiert. Wir schaffen ein Arbeitsumfeld ohne jegliche Diskriminierung oder Verhaltensweisen, die als persönliche Belästigung zu deuten sind, und lassen keinerlei Art von Mobbing oder körperliche, sexuelle, psychische oder verbale Belästigung zu.

## **Vertraulichkeit**

Wir beschaffen weder intern noch extern vertrauliche Daten über Personen und/oder die im Unternehmen ausgeführten Tätigkeiten.

Wir halten uns an die Gesetze zum Schutz personenbezogener Daten. Informationen sind Eigentum des Unternehmens.

Vorgesetzte erhalten von uns rechtzeitig notwendige, vollständige und korrekte Informationen über den Fortschritt der Tätigkeiten in unserem Bereich, und unsere Kollegen erhalten die erforderlichen Informationen für die korrekte Erfüllung ihrer Aufgaben.

Wir halten uns an die berufliche Schweigepflicht, was nicht öffentliche Daten, Berichte, Konten, Bilanzen, Strategiepläne und sonstige Tätigkeiten von RIU Hotels & Resorts und dessen Personal betrifft, wenn eine Veröffentlichung die Interessen des Unternehmens beeinträchtigen könnte. Informationen darüber stellen wir nur bereit, wenn wir eine ausdrückliche Genehmigung dafür erhalten haben.

Informationen über Dritte sammeln wir auf ethischer und gesetzlicher Grundlage.

Falls Zweifel über die angemessene Verarbeitung bestimmter Informationen bestehen, bitten wir um die Einschätzung unseres Vorgesetzten bezüglich der korrekten Aufnahme dieser Informationen.

Programme, Computersysteme, Handbücher, Videos, Kurse, Studien, Berichte usw., die bei RIU Hotels & Resorts erstellt, entwickelt oder perfektioniert wurden, dürfen nicht für eigene Zwecke verwendet werden, da sie immer geistiges Eigentum des Unternehmens bleiben.

Wir bewahren strengste Vertraulichkeit, wenn wir internes Wissen außerhalb von RIU Hotels & Resorts verwenden, und schützen unser Know-how.

Die Verwendung von Computersystemen unterliegt der Informationssicherheitsrichtlinie von RIU Hotels & Resorts, um Schaden an Dritten und/oder am Unternehmen selbst zu verhindern.

## **Fragen-Dekalog vor einer Entscheidung**

Praktische Anwendung findet unser Ethikkodex, wenn man sich vor der Entscheidung für eine Handlung oder Verhaltensweise die folgenden Fragen stellt:

1. Verstoße ich gegen die Arbeitsvorschriften?
2. Erscheint es mir richtig, so zu handeln?
3. Widerspricht es dem Gesetz?
4. Wirkt es sich negativ auf meinen Ruf oder das Unternehmen aus?
5. Wer könnte noch davon betroffen sein (andere Kollegen, Gäste, Lieferanten)?
6. Wäre es beschämend, wenn die anderen wüssten, dass ich so gehandelt habe?
7. Gibt es eine andere Lösung, die keinen ethischen Konflikt darstellt?
8. Würde mich ein Interesse der Medien stören?
9. Wie würde ein vernünftiger Mensch darüber denken?
10. Werde ich ruhig schlafen können?

## **Grundsätze professionellen Verhaltens**

### **Begeisterung für den Gast**

Als Mitarbeiter streben wir danach, unseren Gästen ein erstklassiges Produkt und besondere Aufmerksamkeit zu bieten. Exzellenz und Dienstleistungsqualität sind konstante Handlungsziele und fördern einen gesunden Willen zu ständiger Verbesserung. Mit den Mitteln des Unternehmens sollen unter dem Kriterium der Rentabilität Innovationen gefördert und Dienstleistungen für Gäste entwickelt werden. Unabhängig von unserem Funktionsbereich engagieren wir uns alle für die Zufriedenheit unserer Gäste. Eine ehrliche Einstellung gegenüber dem Gast wird gefördert.

### **Effizientes Wirtschaften**

Wir Mitarbeiter von RIU Hotels & Resorts arbeiten effizient und pflichtbewusst. Das Unternehmen stellt uns alle erforderlichen Mittel zur Verfügung, um unsere Arbeit zu erledigen und unsere Verpflichtungen zu erfüllen.

### **Teamverhalten**

Wir Mitarbeiter des Unternehmens bevorzugen die Arbeit im Team und würdigen die Beiträge der anderen, um gemeinsame Ergebnisse zu erzielen. Als Mitglieder eines Teams engagieren wir uns gleichermaßen sowohl innerhalb unseres Bereichs als auch darüber hinaus.

### **Den Ruf wahren**

Wir betrachten das Image und den Ruf des Unternehmens als einen der wichtigsten Werte, um das Vertrauen der Gäste zu bewahren. Wir achten darauf, dass alle Personen im Umfeld des Unternehmens mit dem Image, dem Ruf und der Unternehmensmarke ordentlich und respektvoll umgehen.

### **Berufliche Entwicklung**

Unsere berufliche Weiterentwicklung und die unserer Teams sind entscheidend, um wettbewerbsfähig zu sein.

### **Umwelt und nachhaltige Entwicklung**

Wir achten auf die Umwelt und beteiligen uns an einer nachhaltigen Entwicklung der Gesellschaft.

## Inkrafttreten des Kodex, Interpretation und Einhaltung

Der ethische Verhaltenskodex ist nach seiner Genehmigung am 15. Februar 2019 in Kraft getreten.

Alle aktuellen Unternehmensangehörigen sowie Neueinstellungen werden über diesen Kodex informiert. Er bleibt so lange in Kraft, bis über seine Änderung oder Annullierung entschieden und ordnungsgemäß darüber unterrichtet wird.

Das Unternehmen übernimmt die Aufgabe der Überprüfung und Überwachung dieses Kodex unter der Einhaltung aller anwendbaren Gesetze, Richtlinien und Anweisungen. In diesem Kodex wird versucht, viele der Situationen zu beleuchten, mit denen wir täglich konfrontiert werden, aber alles zu berücksichtigen, ist nicht möglich.

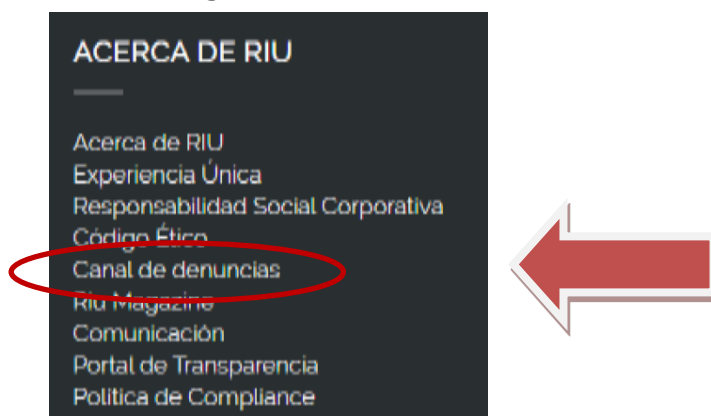
Suchen Sie bei folgenden Personen Unterstützung:

- Ihrem direkten Vorgesetzten
- Ihrem Personalleiter
- Ihrem Dienstleistungskordinator, wenn Sie ein externer Mitarbeiter sind

Jeder Mitarbeiter muss seinen jeweiligen Vorgesetzten über Verhaltensweisen informieren, die seinem guten Glauben nach den ethischen Verhaltenskodex verletzen.

Es wird darauf hingewiesen, dass dem gesamten Personal sowie allen Beteiligten außerhalb des Unternehmens ein Ethikkanal zur Verfügung steht. Über diesen Kanal kann über Verhaltensweisen oder Vorkommnisse in unserem Unternehmen, die nicht der Ethik und des vorliegenden ethischen Verhaltenskodex entsprechen, absolut vertraulich und anonym unterrichtet werden.

Anzeigen, Kommentare oder Anregungen können von jedem über unseren Beschwerdekanal auf unserer Website [www.riu.com](http://www.riu.com) eingereicht werden (siehe unten rechts auf der Hauptseite) wie im folgenden Bild dargestellt:



Mitarbeiter, die in gutem Glauben über reale und nachgewiesene

Verstöße informiert haben, werden weder diskriminiert noch mit Vergeltung bestraft. Die Nichtbeachtung dieses Kodex kann zu entsprechenden Disziplinarmaßnahmen führen. In jedem Fall werden auch anonyme Anregungen, Kommentare oder Anzeigen entgegengenommen, die über den oben angezeigten Link eingehen.