

# KLM Gedragscode

■ ■ KLM Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., Martinair, transavia.com, KLM cityhopper en andere dochtermaatschappijen (gezamenlijk "KLM") hechten waarde aan de reputatie van betrouwbare luchtvaartmaatschappij wat inhoudt een uitstekende bedrijfsvoering en integer gedrag.

## Inleiding

Deze KLM Gedragscode (de "Code") bevat een overzicht van richtlijnen voor bedrijfsvoering en voor werken bij KLM. De Code beoogt een standaard te geven voor gedrag en guidance te bieden aan de leden van de Raad van Commissarissen van KLM (de "Raad van Commissarissen"), de Directie van KLM (de "Directie"), de executives van KLM en alle andere werknemers van KLM, inclusief externen met betrekking tot het nakomen van ethische en wettelijke verplichtingen (alle hierboven genoemde personen zullen hierna ieder afzonderlijk en allen tezamen worden aangeduid als de "werknemer" of "werknemers"). Ethisch en integer handelen is essentieel voor de reputatie en het succes van KLM.

De richtlijnen in de Code zijn of kunnen verder worden gespecificeerd in categoriespecifieke regelingen en procedures als vermeld in de Code. De Code dient als het ware als paraplu voor diverse regelingen en procedures binnen KLM, die integraal onderdeel uitmaken van de Code. De Code zal regelmatig worden geëvalueerd door de Directie en indien nodig worden herzien.

De Code beperkt of vervangt niet de verplichtingen van werknemers uit hun (collectieve) arbeidsovereenkomst en/of toepasselijke wetgeving. De Code kan niet tot in detail in elk mogelijk probleem of besluit voorzien. Bij hun handelen dienen medewerkers de volgende uitgangspunten als leidraad te nemen: een

afgewogen oordeel, integriteit, gevoel voor wat juist is en een sterke wens om niets te doen dat tegen de (geest van de) Code indruist of KLM in diskrediet zou kunnen brengen.

## Vragen

Bij vragen over de inhoud, uitleg, richtlijnen en ondersteuning met betrekking tot deze Code, bijvoorbeeld voordat u een actie onderneemt of een (zakelijk) besluit neemt, kunt u contact opnemen met KLM's Compliance Officer (de Company Secretary AMS/DS). Aarzel niet te vragen als u niet zeker weet wat u moet doen.

## Veiligheid

KLM's eerste prioriteit is veiligheid in de breedste zin van het woord. KLM dient de veiligheid, gezondheid en het welzijn van haar passagiers en werknemers te allen tijde te waarborgen en werknemers dienen ditzelfde te doen tegenover hun collega's en passagiers. Alle werknemers dienen zich te houden aan veiligheids- en beveiligingsvoorschriften, werkwijzen en regels, waaronder die die zijn vastgelegd in interne handboeken, en dienen voldoende tijd te nemen om veilig te werken, ongeacht de urgentie van hun werkzaamheden.

## Naleving van de wet

KLM verbindt zich alle onderdelen van haar onderneming in volstrekte naleving van de wet te laten opereren. Werknemers dienen op de hoogte te zijn van en zich te houden aan alle toepasselijke wetten, regels en voorschriften, inclusief interne. Geen enkele werknemer is bevoegd daarvan af te wijken.

## Bedrijfsintegriteit

KLM verwacht van haar werknemers dat zij steeds ethisch en integer handelen. Elke werknemer is verantwoordelijk voor naleving van alle regelingen van KLM. Het is verboden om een activiteit te ondernemen die schade kan berokkenen aan KLM, haar klanten en/of haar medewerkers, zowel wat betreft kosten (gebruik van eigendommen van KLM en verlies van productiviteit) als met betrekking tot de reputatie van KLM.

KLM accepteert geen enkele vorm van corruptie, afpersing of omkoperij. Betalingen van commissies mogen uitsluitend worden gedaan aan personen in jurisdicties waar deze betalingen als wettig worden beschouwd en mogen uitsluitend in deze jurisdicties plaatsvinden.

Het is medewerkers niet toegestaan om giften, leningen, diensten, gastvrijheid of entertainment welke redelijkerwijs als excessief kunnen worden beschouwd te accepteren van of aan te bieden aan een leverancier, klant of andere persoon die zaken doet met KLM. Alle giften, leningen, diensten, gastvrijheid of entertainment die verplichtingen zouden kunnen creëren of een onredelijk grote invloed zouden kunnen hebben op een zakelijke beslissing worden als excessief beschouwd.

Binnen de grenzen die zijn vastgesteld in KLM's (geldende) collectieve arbeidsovereenkomsten verlangt KLM dat medewerkers situaties vermijden waardoor een conflict kan ontstaan tussen hun privé-belangen en de belangen van KLM. Indien een werknemer van mening is dat er sprake kan zijn van strijdigheid van belangen, dient de werknemer dit eerst te bespreken met zijn of haar direct leidinggevende. Bestaat daartoe aanleiding, dan dient de werknemer deze

strijdigheid van belangen schriftelijk te rapporteren aan de Compliance Officer van KLM. Er kan sprake zijn van strijdigheid van belangen in het geval van directe of indirecte betrokkenheid bij zakelijke activiteiten die concurreren met KLM of haar zakelijke relaties.

### **Integriteit financiële verslaglegging**

De financiële administratie van KLM dient nauwkeurig en met voldoende mate van gedetailleerdheid te worden bijgehouden, in overeenstemming met algemeen aanvaarde grondslagen van financiële verslaglegging en zoals aangegeven in toepasselijke handboeken. Werknemers dienen hun medewerking te verlenen aan de interne en externe auditors van KLM, en geen enkele medewerker mag een actie ondernemen met als doel deze auditors te beïnvloeden, aan te zetten tot bepaalde handelingen, te manipuleren of te misleiden.

De administratie en informatie mag niet gemanipuleerd worden om bedrijfsresultaten te veranderen of te vervalsen, en er zullen geen opzettelijke onjuiste voorstellingen van zaken worden gegeven of onjuiste of onnauwkeurige gegevens worden verstrekt voor enig doel. Er zal op geen enkele wijze worden afgeweken van een volledige en waarheidsgetrouwe verslaglegging met betrekking tot de financiële situatie van KLM. Er is een **Financiële Klokkeluidersregeling**, die werknemers de mogelijkheid biedt om overtredingen van bovengenoemde grondslagen te melden aan het speciaal daarvoor aangestelde Compliance Committee. Ook bestaat de **Code of Ethics for the Financial Officers**, een reglement van toepassing op een specifieke categorie werknemers in het financiële domein.

### **Geheimhouding**

Alle informatie gebruikt in of van belang voor de bedrijfsvoering dient beschermd te worden tegen verlies, schending, onjuist gebruik en openbaarmaking. Werknemers dienen tijdens hun dienstverband en daarna de niet openbare, bedrijfsseinen informatie die door KLM, haar klanten of haar leveranciers aan hen is toevertrouwd, geheim te houden. Deze informatie mag uitsluitend gebruikt worden om de zakelijke belangen van KLM te bevorderen, met uitzondering van die gevallen waarin onthulling of een ander gebruik is toegestaan door KLM of wettelijk verplicht is. In dit kader wordt verwezen naar de algemene richtlijnen van KLM met betrekking tot de behandeling van geheime informatie zoals de richtlijn **Veilig omgaan met informatie**.

### **Naleving mededingingsregels**

KLM onderschrijft de doelstellingen van het mededingingsrecht. Het beleid van KLM is gericht op ondersteuning van het principe van vrije marktconcurrentie en op het nemen van haar eigen commerciële beslissingen, onafhankelijk van afspraken of overeenkomsten met concurrenten. KLM eist daarom dat werknemers elk gedrag vermijden dat in strijd is met antitrustwetten, met inbegrip van afspraken of overeenkomsten tussen concurrenten met betrekking tot prijzen, verkoopvoorwaarden, opdelingen van markten, toewijzingen van klanten en alle andere activiteiten die concurrentie beperken, hetzij door verkopers of kopers. In dit kader wordt verwezen naar het **Air France and KLM Competition Law Compliance Policy**.

## **Bescherming en juist gebruik (intellectuele) eigendommen KLM**

Alle werknemers dienen de eigendommen van KLM te beschermen en te zorgen voor een efficiënt gebruik ervan. Diefstal, slordigheid en verspilling schaden de reputatie en winstgevendheid van KLM. Eigendommen van KLM mogen uitsluitend worden gebruikt voor legitieme bedrijfsdoeleinden van KLM en voor het bereiken van doelen van KLM. Ze mogen niet worden aangewend voor persoonlijk voordeel.

KLM besteedt veel tijd, energie en gelden aan de bescherming van haar intellectuele eigendommen. KLM wil onjuist gebruik daarvan vermijden evenals het onjuist gebruik van intellectuele eigendommen van anderen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, auteursrechten, handelsmerken, handelsgeheimen en octrooien. KLM komt de wettelijke verplichtingen met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten na door auteursrechtelijke wetten te respecteren en van haar medewerkers te verlangen dat zij deze wetten respecteren, inclusief de toepassing van deze wetten in auteursrechtelijk beschermd(e) drukwerk, video, muziek, computersoftware en andere elektronische formats. Het is werknemers niet toegestaan om zonder toestemming reproducties te maken van auteursrechtelijk beschermd werk.

## **Commitment milieubescherming**

KLM heeft zich gecommitteerd aan investeringen die het milieu ten goede komen die verder gaan dan wettelijk verplicht is en streeft naar ontwikkeling van een milieu verantwoorde bedrijfsvoering, door alle faciliteiten en processen grondig te analyseren en daarbij te zoeken naar mogelijkheden om de prestaties van KLM op milieugebied te verbeteren. Daarnaast streeft KLM naar de introductie of het gebruik van de beste beschik-

bare technologieën en procedures op het gebied van vlootvernieuwing en -exploitatie die ertoe leiden dat groei geen negatieve invloed heeft op het milieu. KLM hanteert een verantwoorde aanpak om de uitstoot van broeikasgassen te beperken. KLM stimuleert aandacht voor het milieu en bevordert creativiteit door innovatieve projecten te steunen die de prestaties van KLM op milieugebied verbeteren. In dit kader wordt verwezen naar de **Air France-KLM Corporate Social Responsibility Statement**.

## **Maatschappelijke verantwoordelijkheid**

KLM committeert zich om op internationale schaal een maatschappelijk verantwoord te opereren, de bescherming van mensenrechten te steunen en ervoor te zorgen dat zij niet medeplichtig is aan schendingen van mensenrechten. KLM heeft de **UN Global Compact** getekend. Alle vormen van gedwongen arbeid en kinderarbeid worden afgewezen. KLM biedt veilige, fatsoenlijke en stimulerende arbeidsomstandigheden. Pesterijen worden niet getolereerd. KLM-werknemers zullen gelijke kansen hebben. KLM zal een discriminatievrije werkomgeving bieden en zal geen enkele vorm van discriminatie tolereren. In dit kader wordt verwezen naar de **'Klachtenregeling Ongewenste Omgangsvormen'**, die voorziet in de mogelijkheid om te rapporteren aan een vertrouwenspersoon en een klachtencommissie die speciaal voor dit doel zijn aangesteld. Van leveranciers van KLM wordt verlangd dat zij zich (ook) houden aan de **UN Global Compact**.

KLM bevordert inzetbaarheid en mobiliteit van werknemers door persoonlijke ontwikkeling en ontwikkeling van competenties. Een van de leidende beginselen van KLM is dat zij ernaar streeft om de diversiteit te bevorderen en de maatschappelijke dialoog aan te gaan. Het recht op vrijheid van vereniging en het (vigerende)

recht op collectieve onderhandelingen van werknemers worden erkend.

Met ondertekening van de **Social Rights & Ethics Charter** heeft KLM zich gecommitteerd aan maatschappelijk verantwoord ondernemen.

### **Betrouwbaarheid**

KLM streeft naar het winnen en behouden van vertrouwen van al haar stakeholders door open en eerlijk te handelen, zich te houden aan toezeggingen en verantwoordelijkheid te nemen voor haar acties. KLM streeft naar een bedrijfsvoering die voldoet aan nationale en internationale standaarden van goed bestuur. KLM zal systematisch rekenschap afleggen voor haar economische en sociale resultaten en haar resultaten op milieugebied. KLM zoekt de dialoog op, in het bijzonder met lokale overheden, burens en klanten.

KLM is actief betrokken bij het stellen van internationale standaarden voor een verantwoordelijke luchttransportsector. KLM verwacht van haar leveranciers en werknemers, en van anderen die zich inzetten voor de ontwikkeling van een verantwoordelijke luchttransportsector, dat zij de commitments in deze Code onderschrijven.

### **Vrijstellingen van de code**

In bepaalde situaties kan een vrijstelling van de Code (of onderliggende regelingen) of een speciale behandeling van een bepaalde kwestie gewenst zijn. Een verzoek om vrijstelling dient schriftelijk te worden ingediend bij de Compliance Officer van KLM. Toestemming voor vrijstelling zal schriftelijk worden gegeven en moet zijn verkregen voordat de actie plaatsvindt waarvoor de vrijstelling vereist is. Alle verzoeken van executives om vrijstellingen van de Code mogen

uitsluitend worden ingewilligd door de Directie, of de Raad van Commissarissen indien het leden van de Directie betreft die een verzoek om vrijstelling doen.

### **Bekendheid**

Werknemers zijn bekend gemaakt met de Code en het belang ervan. Zo is de Code aan werknemers beschikbaar gesteld via MyKLM. Het is de verantwoordelijkheid van de leidinggevenden binnen KLM om ervoor te zorgen dat alle werknemers die onder hun supervisie staan bekend zijn met deze Code en de verplichting om elke schending van deze Code onmiddellijk te rapporteren.

### **Melding overtredingen**

Overtredingen en vermoedens van mogelijke overtredingen van de Code dienen onmiddellijk te worden gemeld aan de direct leidinggevende. De categoriespecifieke regelingen en procedures die genoemd worden in deze Code kunnen specifieke bepalingen bevatten met procedures voor het melden van overtredingen. Deze specifieke bepalingen gelden dan in plaats van het hier genoemde vereiste van melding aan de directe leidinggevende. Informatie die verstrekt wordt op het moment dat een (eventuele) overtreding wordt gemeld zal strikt vertrouwelijk worden behandeld. Onder verwijzing naar de Wet Bescherming Persoonsgegevens die gebaseerd is op EU-richtlijn 95/46/EG, worden geen persoonsgegevens onthuld. KLM zal niet toestaan dat represailles worden genomen tegen een werknemer die in goed vertrouwen een (mogelijke) overtreding heeft gemeld.

### **Gevolgen van niet naleven code**

Elke werknemer van KLM wordt geacht de Code en de onderliggende regelingen te kennen en

zich daaraan te houden. Tegen werknemers die zich niet aan de Code houden zullen passende disciplinaire maatregelen worden genomen, zoals bepaald in de cao, inclusief, waar van toepassing, ontslag. Dit onder voorbehoud van mogelijk in te stellen civielrechtelijke en strafrechtelijke procedures.

## **Hoe te handelen in overeenstemming met de code**

Werknemers worden geadviseerd om oplettend te zijn in een situatie waarin ethische of juridische kwesties zijn ontstaan of aan de orde zijn. Het is in een dergelijke situatie van groot belang om eerst goed na te denken alvorens actie te ondernemen, verschillende mogelijkheden af te wegen, de vraag te stellen of er mogelijk negatieve gevolgen zijn voor anderen en om advies te vragen als dat nodig is. We adviseren werknemers om bij het nemen van een besluit over een te ondernemen actie deze Code te herlezen en na te gaan of die actie in overeenstemming is met (de inhoud van) deze Code. Medewerkers dienen waar nodig te rade te gaan bij hun direct leidinggevende of KLM's Compliance Officer.

Uitgave: KLM Personeel & Organisatie

April 2009

KLM 1349-04.09