

***FINNAIR***

**EETTISET TOIMINTAOHJEET**

## 1 JOHDANTO

### 1.1 Näiden toimintaohjeiden tarkoitus ja soveltamisala

Finnair on suomalainen lentoyhtiö, jolla on symboliarvoa ja joka on kansainvälisen ilmailuyhteisön arvostettu jäsen. Ei ole sattumaa, että Finnairin turvallisuus, laatu- ja asiakaspalvelumaine on vankka. 100-vuotisen historiamme aikana liiketoimintamme on kasvanut ja muuttunut, mutta pyrkimyksemme tehdä eettisesti kestäviä valintoja on aina ollut Finnairin yrityskulttuurin keskiössä. Pitkän aikavälin menestyksemme asiakaspalveluyhtiönä, työnantajana, sijoituksena ja yrityskansalaisena riippuu siitä, miten me kaikki noudatamme arvojamme ja teemme oman osuutemme edistääksemme eettisiä toimintatapojamme.

Eettisten toimintaohjeiden tarkoituksena on auttaa meitä kaikkia noudattamaan lakeja ja määräyksiä sekä toimimaan eettisesti ja vastuullisesti.

Tämä dokumentti kuvaa kattavasti ne eettiset toimintatavat, joita jokaisen Finnairin työntekijän sekä hallituksen jäsenen on noudatettava sijaintimaasta, asemasta, liiketoimintayksiköstä tai tehtävästä riippumatta. Odotamme yhteistyökumppaneidemme ja tavarantoimittajiemme noudattavan samoja periaatteita kuin näissä toimintaohjeissa, kun he työskentelevät Finnairille. Jokaisen, jota eettiset toimintaohjeet koskevat, on varmistettava, että hän ymmärtää, miten ohjeita sovelletaan, ja toimittava aina niiden mukaisesti.

Käsitteet "Finnair" ja "Finnair-konserni" tarkoittavat tässä yhteydessä Finnair Oyj:tä ja sen tytäryhtiöitä. "Me" tarkoittaa tässä yhteydessä kaikkia yllä mainittuja henkilöitä.

## 2 EETTINEN LIIKETOIMINTA MAAILMANLAAJUISESTI

### 2.1 Toimimme sääntöjen mukaisesti

Noudatamme meihin sovellettavaa paikallista, kansallista ja kansainvälistä lainsäädäntöä sekä omia ohjeitamme. Eettisiä toimintaohjeita noudatetaan lakien, säännösten ja Finnairin sisäisten ohjeistusten lisäksi. Eettiset toimintaohjeet auttavat oikean toimintatavan valinnassa silloin, kun ulkoista tai Finnairin sisäistä sääntöä ei ole tai ne ovat epäselviä.

Oikein toimimisen periaate on osa kaikkea toimintaamme niin yhtiönä kuin yksilöinä. Näin ansaitsemme asiakkaidemme luottamuksen, liiketoimintakumppanit käyvät kauppaa kanssamme, osakkeenomistajat sijoittavat osakkeisiimme ja ulkoiset sidosryhmämme kunnioittavat meitä. Samalla varmistamme, että Finnair saa kyvykkäitä työntekijöitä palvelukseensa.

Finnair pyrkii myös vaikuttamaan siihen, että sen osakkuusyhtiöt hyväksyvät eettisten toimintaohjeiden periaatteet, sekä edellyttää toimittajiensa ja muiden liikekumppaneidensa noudattavan Finnairin hankinnan toimintaperiaatteita (Supplier Code of Conduct) tai vastaavia eettisiä liiketapaperiaatteita.

### 2.2 Toimimme Finnairin edun mukaisesti

Vältämme tilanteita, joissa henkilökohtainen etumme saattaa olla ristiriidassa Finnairin etujen kanssa. Ilmoitamme esihenkilöillemme mahdollisesta tai toteutuneesta eturistiriidasta. Emme koskaan käytä Finnair-asemaamme saadaksemme itsellemme, perheellemme tai kenellekään muulle sellaista henkilökohtaista etua, jota emme muutoin saisi. Emme hyödynnä itse sellaisia

liiketoimintamahdollisuuksia, jotka kuuluvat oikeutetusti Finnairille, emmekä käytä Finnairin omaisuutta tai mitään tiedossamme olevaa, Finnairia koskevaa tietoa henkilökohtaisen hyödyn tavoitteluun. Emme käy kauppaa emmekä kilpaile Finnairin kanssa muutoin kuin ohjeistuksiemme sallimalla tavalla.

### **2.3 Noudatamme reiluja työelämäkäytäntöjä ja kunnioitamme kaikkia kansainvälisesti hyväksytyjä ihmisoikeuksia**

Finnairilaiset ovat menestyksemme perusta ja antavat arvoillemme sisällön. Välitämme toisistamme ja tämä näkyy myös tavassa, jolla palvelemme asiakkaitamme. Huolehdimme siitä, että työntekijöillämme on turvallinen, oikeudenmukainen ja hyvinvointia tukeva työympäristö, jossa jokainen kykenee tekemään töitä parhaan kykynsä mukaisella tavalla.

Rekrytoimme ja palkkaamme osaajia heidän osaamisensa perusteella ympäri maailmaa, eritoten markkinoilta, joissa toimimme ja joiden kuluttajia palvelemme. Tarjoamme yhtäläiset mahdollisuudet työllistyä alkuperästä, sukupuolesta, kansallisuudesta, uskonnosta, poliittisista mielipiteistä, iästä, seksuaalisesta suuntautumisesta, siviilisäädystä tai invaliditeetista riippumatta. Tiedostamme, että erilaisten taitojen, osaajien ja kokemusten kirjo synnyttää uusia ideoita ja palveluita, mikä edistää menestystämme.

Emme hyväksy minkäänlaista häirintää, väkivaltaa emmekä turvallisuusrikkomuksia.

Liiketoiminnassa kunnioitamme kansainvälisiä ihmis- ja työoikeuksia. Kunnioitamme YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmallisessa julistuksessa määriteltyjä ihmisoikeuksia ja Kansainvälisen työjärjestön (ILO) määrittelemiä työntekijöiden perusoikeuksia. Kunnioitamme järjestäytymisvapautta ja oikeutta työehtosopimusneuvotteluihin. Emme käytä lapsi- tai pakkotyövoimaa, emmekä tee yhteistyötä toimittajien tai alihankkijoiden kanssa, jotka käyttävät tällaista työvoimaa.

### **2.4 Pidämme huolta Finnairin omaisuudesta ja tiedoista**

Käytämme Finnairin omaisuutta tehokkaasti ja ainoastaan laillisiin liiketoimintatarkoituksiin. Suojelemme Finnairin omaisuutta vahingoilta, luvattomalta käytöltä tai anastukselta. Omaisuudella tarkoitetaan niin aineellista omaisuutta, rahoitusomaisuutta, immateriaalioikeuksia kuin muuta suojattua tietoa. Pyrimme aktiivisesti estämään sekä antamaan ilmi yhtiön tai työntekijöidemme tekemät tai näihin kohdistuvat varkaudet, hävikin, kavallukset sekä kaikki muut rikokset.

On osa vastuutamme varmistaa, että hallussamme olevat tiedot ja tarjoamamme digitaaliset palvelut ovat luotettavia, turvallisia ja suojattuja. Tietoturva keskittyy tämän omaisuuden luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden suojaamiseen, ja tietoturvariskit ovat osa riskinhallintaamme. Kaikki osallistuvat vaadittavaan tietoturvakoulutukseen ja ovat tietoisia loppukäyttäjien tietoturvasäännöistämme. Suojelemme Finnairin ja asiakkaidemme luottamuksellisia tietoja käytäntöjemme mukaisesti. Emme käytä emmekä paljasta Finnairia emmekä liikekumppaneitamme koskevaa sisäpiiritietoa.

### **2.5 Olemme sitoutuneet tiedon suojaamiseen sekä eettiseen tiedonkäyttöön**

Henkilötiedot ovat tunnistettua tai tunnistettavissa olevaa luonnollista henkilöä koskevia tietoja. Tähän sisältyvät tiedot, jotka mahdollistavat tunnistamisen

suoraan tai epäsuorasti, esimerkiksi yhdistämällä yksittäisiä tietoja johonkin muuhun tietoon.

Tietosuojan tarkoituksena on suojella asiakkaita, työntekijöitä ja muita sidosryhmiä siltä, että heidän yksityisyyttään loukataan henkilötietoja käsiteltäessä.

Käsitlemme kaikkia henkilötietoja asianmukaisesti ja lainmukaisesti. Tämä tarkoittaa, että noudatamme seuraavia periaatteita kaikessa henkilötietojen käsittelyssä: 1) tietoja kerätään, käsitellään ja säilytetään vain tiettyihin ja laillisiin ennalta määriteltyihin tarkoituksiin, 2) tietoja käsitellään lainmukaisesti, asianmukaisesti ja läpinäkyvästi suhteessa rekisteröityyn eli asiakkaaseen, työntekijään tai muuhun sidosryhmän edustajaan, 3) tietoja kerätään vain käsittelyn tarkoituksen kannalta tarpeellisessa laajuudessa, 4) tietoja säilytetään vain määritellyn ajan ja ainoastaan määritellyn säilytysajan mukaisesti, 5) tiedot ovat täsmällisiä ja ajantasaisia ja 6) tiedot suojataan asianmukaisin teknisin ja organisatorisin toimenpitein.

Jokainen meistä on vastuussa henkilötiedon huolellisesta ja yllä mainittujen vaatimusten mukaisesta käsittelystä, joka selostetaan tietosuojaselosteessamme.

Tietovarannot ovat tärkeä osa Finnairin omaisuutta ja käytämme tietoa ja analytiikkaa parantaaksemme toimintamme tehokkuutta ja luotettavuutta. Kehittäessämme tietovarantoihin liittyviä kyvykkyyksiä sekä tekoälyä, varmistamme että tiedonkäsittelyperiaattemme ovat läpinäkyviä ja avoimia, samalla kunnioittaen kyseessä olevien henkilöiden tietosuojaa. Määrittelemme tarkasti tiedonkeruun käyttötarkoituksen, käsittelemme tietoa huolellisesti ja punnitsemme tiedonkäsittelyyn liittyviä eettisiä seuraamuksia. Tekoälyä varten rakentamamme koneoppimismallit heijastavat Finnairin arvoja, ja kaikki eettiset näkökohdat otetaan huolella huomioon tekoälyn kehittämisessä.

## **2.6 Meillä on korruption suhteen nollatoleranssi**

Korruptio tarkoittaa vallan väärinkäyttöä oman edun tavoittelemiseksi. Lahjonta tarkoittaa taloudellisen tai muun edun tarjoamista, antamista tai vastaanottamista päätökseen vaikuttamiseksi.

Emme hyväksy korruptiota. Emme ota vastaan emmekä anna lahjoja tai kestitystä saadaksemme oikeudetonta hyötyä tai etua. Emme myöskään anna viranomaisille mitään, millä on rahallista arvoa ja mikä voisi vaikuttaa tai näyttää vaikuttavan heidän puolueettomuuteensa. Emme tee lahjoituksia emmekä tue muutenkaan poliittisia puolueita tai muita järjestöjä tai henkilöitä, jotka kuuluvat poliittiseen järjestelmään. Jos saamme työyhteyksissä lahjoja tai kestitystä joltakin muulta kuin Finnairilta, pyydämme esihenkilöltämme ohjeita siitä, voiko tällaisen lahjan tai kestityksen ottaa vastaan ja pitää.

Emme käy kauppaa sellaisten osapuolten kanssa, jotka eivät ole halukkaita toimittamaan meille asianmukaista tietoa toiminnastaan ja omistuksestaan. Emme myöskään ryhdy epätavallisiin liiketoimiin, kuten maksamaan maksuja kolmansille osapuolille tai ottamaan vastaan maksuja kolmansilta osapuolilta ilman, että asia on hyväksytty johtajatasolla yhtiön sääntöjen mukaisesti.

## **2.7 Kilpailemme kovaa ja oikein**

Finnair on sitoutunut vapaaseen ja avoimeen markkinakilpailuun. Emme tavoittele kilpailuetuja laittomin tai epäeettisin toimintatavoin. Emme koskaan ryhdy kilpailuvastaisiin toimiin emmekä osallistu tilanteisiin, joissa vapaata

kilpailua estetään, rajoitetaan tai heikennetään laittomasti. Kohtelemme asiakkaitamme, palveluntuottajiamme, toimittajiamme sekä kilpailijoitamme oikeudenmukaisesti.

## **2.8 Emme salli poikkeuksia turvallisuuteen liittyen**

Turvallisuus on päätavoittemme kaikessa toiminnassa, emmekä salli poikkeuksia missään olosuhteissa. Jokaisella on omalta osaltaan vastuu turvallisuudesta. Jokaisen henkilöstöön kuuluvan tulee noudattaa annettuja turvallisuusohjeita ja vastata omalta osaltaan työympäristönsä turvallisuudesta. Jokaiselta odotetaan valmiuksia tunnistaa vaaroja, ennaltaehkäistä vahinkoja, sekä tarvittaessa toimia oikein poikkeustilanteissa ja vahingon tai onnettomuuden jälkeen. Raportoimme läheltä piti -tilanteista ja turvallisuusrikkomuksista käyttäen asianmukaisia kanavia.

## **2.9 Huolehdimme asiakkaista**

Kohtelemme asiakkaitamme kohteliaasti ja kunnioittavasti. Asiakastyytyväisyys on yksi tärkeimmistä liiketoimintamittareistamme.

Finnair pyrkii tarjoamaan saatavilla olevia palveluita alusta loppuun, sekä tuottaa erinomaista palvelua kaikille Finnairin asiakkaille, mukaan lukien heille, jotka tarvitsevat erityistä huomiota ja sopeutumista erityisiin tarpeisiin, johtuen esimerkiksi pysyvistä tai tilapäisistä vammasta.

## **2.10 Pyrimme jatkuvasti parantamaan ympäristövaikutusten vähentämistä**

Tavoittemme on olla johtavien lentoyhtiöiden joukossa edistämässä lentoliikenteen kestävää kehitystä. Olemme tietoisia vaikutuksista ilmastoon, luonnonvarojen käyttöön ja luonnon monimuotoisuuteen, ja pyrimme jatkuvasti parantamaan liiketoimintamme ympäristönsuojelun tasoa hyödyntämällä alan parhaita käytäntöjä. Keräämme, arvioimme ja raportoimme tietoa tuottamiemme palveluiden ympäristövaikutuksista. Olemme tietoisia toimintaamme kohdistuvista yritys vastuuriskeistä ja -mahdollisuuksista ja reagoimme niihin herkästi. Otamme kestäväen kehityksen huomioon jokapäiväisessä päätöksenteossa.

## **2.11 Viestimme selkeästi ja oikea-aikaisesti**

Annamme selkeää ja oikeaa tietoa medialle, finanssianalytikoille sekä yleisölle. Arvostamme avointa keskustelua ja ylläpidämme jatkuvaa vuoropuhelua niiden yhteisöjen kanssa, joissa toimimme.

Käytämme sananvapauttamme sosiaalisessa mediassa ja muissa viestimissä vastuullisesti ja kunnioittavasti sekä noudattaen lakeja ja sisäisiä ohjeitamme. Finnairin puolesta yhtiönä viestivät esimerkiksi medialle ja sijoitusanalytikoille erityisesti nimetyt Finnairin toiminnot.

## **2.12 Toimimme ja käyttäydymme Finnairin arvojen mukaisesti**

### **Työskentelemme yhdessä**

Ymmärrämme, että menestyksemme vaatii meidän kaikkien panosta. Luotamme toisiimme. Yhdessä työskentely tarkoittaa yhteisten tavoitteiden eteen toimimista ja yhteistyötä yli organisaatorajojen sekä ulkoisten kumppaniemme kanssa. Ymmärrämme oman tekemisen vaikutuksen toisiin tiimeihin ja jaamme tietoa toisistamme välittäen.

### **Välitän**

Välitämme asiakkaistamme ja toisistamme. Otamme vastuuta ja toimimme

vastuullisesti. Vastaamme asiakkaidemme odotuksiin, olemme olemassa asiakkaitamme varten. Teemme työtä yhdessä toinen toistamme arvostaen ja kunnioittaen.

### ***Yksinkertaistan***

Yksinkertaistamisessa on kyse siitä, miten teemme työtä yhdessä. Yksinkertaistaminen on prosesseja, avoimuutta, läpinäkyvyyttä, selkeyttä, tehokkuutta, ammattitaitoa, matalaa hierarkiaa ja joustavuutta.

### ***Olen rohkea***

Rohkeus on ennakkoluulotonta suhtautumista tulevaisuuteen. Se on inspiiraatiota, luovuutta ja sisua sekä uskallusta kysyä ja antaa palautetta.

## **3 ME KAIKKI OLEMME VASTUUSSA VAATIMUSTENMUKAISUUDESTA SEKÄ EETTISESTÄ JA VASTUULLISESTA KÄYTTÄYTYMISESTÄ**

### ***3.1 Johdon ja esihenkilöiden vastuu***

Finnairin hallitus omistaa eettiset toimintaohjeet sekä muut Finnairin keskeiset ohjeet. Johto vastaa, Finnairin Risk & Compliance -toiminnon tuella, niiden noudattamisesta järjestelyillä ja kontrolleilla, joiden tarkoituksena on ohjeiden noudattaminen, rikkomusten ilmitulo sekä korjaavat toimet.

Finnairin ylin johto on sitoutunut – ja edellyttää, että jokainen johdon ja henkilöstön jäsen sitoutuu – terveeseen yrityskulttuuriin, joka perustuu avoimuuteen, rehellisyyteen ja eettiseen käyttäytymiseen. Rehellisyys tarkoittaa sitä, että toimitaan johdonmukaisesti oikein ja valitaan oikea käyttäytyminen kussakin tilanteessa.

Esihenkilöillä on vastuu toimia esimerkkinä ja edistää rehellistä ja eettistä käytöstä. Heidän tulee hallita omaan organisaatioonsa soveltuvat ulkoiset ja sisäiset säännöt sekä varmistaa, että työntekijät saavat asianmukaisen koulutuksen ja ohjauksen.

Johdon ja esihenkilöiden vastuulla on luoda positiivinen työilmapiiri, jossa työntekijät uskaltavat kysyä ja ilmoittaa huolenaiheistaan sekä tilanteista, joihin tulisi puuttua. Johdon ja esihenkilöiden on varmistettava, että epäilystä rikkomuksesta ilmoituksen tehneitä työntekijöitä suojellaan ja kohdellaan oikeudenmukaisesti.

### ***3.2 Henkilökohtainen vastuu***

Me kaikki vaikutamme Finnairin eettiseen kulttuuriin omalla toiminnallamme. Kaikki tekemisemme ja sanomisemme muokkaavat kulttuuria – joko myönteisesti tai kielteisesti. Omalla esimerkillämme lujitamme eettisiä toimintatapoja. Otamme vastuun omasta toiminnastamme, kysymme neuvoa, kun olemme epävarmoja, ja reagoimme rikkomuksiin viipymättä.

Jokaisen työntekijän on tunnettava vastuualueeseensa liittyvät lait ja määräykset, noudatettava niitä ja oltava tietoisia siitä, mitä seurauksia rikkomuksista seuraa. Mahdollisiin säännösten rikkomuksiin on puututtava.

Toimimalla oikein paineenkin alla osoitamme rohkeutta niin yksilöinä kuin yhtiönä. Vaikka jossakin toimintamaassamme olisi jonkin asian suhteen jokin yleinen käytäntö, toimimme aina omien sääntöjemme ja Finnairin eettisten toimintaohjeiden mukaisesti, jos ohjeet ja paikalliset käytännöt ovat ristiriidassa.

### **3.3 Kysymykset ja huolenaiheet**

On tärkeää, että jokainen työntekijä kysyy neuvoa ennen kuin ongelmia syntyy ja ilmoittaa mahdollisista sääntö- ja toimintataparikkomuksista. Mahdollisia väärinkäytöksiä koskevat epäilyt tulee käsitellä viipymättä ja avoimesti. Kysymällä ja ilmoittamalla huolenaiheista suojelemme niin Finnairin mainetta rehellisenä toimijana kuin brändiämme ja työntekijöitämme. Emme saa hyväksyä rikkomuksia.

Jos sinulla on kysyttävää tai haluat keskustella huolenaiheestasi, oma esihenkilösi voi olla se henkilö, jonka puoleen asiassa tulee ensiksi kääntyä. Mikäli sinusta ei tunnu luontevalta keskustella oman esihenkilösi tai ylemmän tason esihenkilön kanssa, voit olla yhteydessä HR-partneriisi tai Risk & Compliance -toimintoon (compliance@finnair.com). Ilmoituksen voi tehdä myös täysin nimettömänä Finnairin ilmoituskanavan kautta. Kaikki vilpittömässä mielessä tehdyt, mahdollisia väärinkäytöksiä koskevat ilmoitukset tutkitaan oikeudenmukaisessa prosessissa. Tutkinnan hankaloittaminen tai ilmoituksen tekemisen estäminen ovat rikkomuksia itsessään.

### **3.4 Rikkomuksen seuraamukset**

Finnair ryhtyy toimiin, jos joku organisaatiossa rikkoo eettisten toimintaohjeiden määräyksiä ja ohjeita.

Rikkomuksesta seuraa asemasta riippumatta määriteltyjen ohjeiden ja menettelytapojen mukainen kurinpidollinen seuraamus. Rangaistukset ja muut seuraamukset määräytyvät rikkomuksen luonteen mukaan. Mikäli lakia on rikottu, Finnair voi tehdä ilmoituksen asianmukaisille viranomaisille ja rikkomuksesta voi seurata myös siviili- tai rikosoikeudellisia seuraamuksia.

### **3.5 Kosta ei suvaita**

Finnair ei suvaitse kostotoimia sellaista henkilöä kohtaan, joka ilmoittaa epäilyistä rikkomuksesta vilpittömässä mielessä. Vilpillisiä ilmoituksia emme puolestaan hyväksy, ne ovat yhtiön eettisten toimintatapojen vastaisia. Kustoon osallistunut henkilö saa käytöksestään Finnairin toimintaohjeiden mukaisen seuraamuksen, joka voi sisältää paikallisten lakien mukaisen rangaistuksen.