arriva

Nuestras normas de conducta profesional

a DB company

Índice

Depende de todos nosotros	01
Estándares con los que trabajamos	02
Hacer lo correcto	03
Sentimos nuestros valores	04
Hablar sin obstáculos	05
Atención a la salud y la seguridad	06
Nuestro viaje a Destination Green	08
Protección de la información personal	10
Prevención de sobornos y pagos ilícitos	12
Regalos y atenciones sociales	14
Leal Competencia I	16
Prevención de conflictos de intereses	18
Fomento de la inclusión	20
Uso de las redes sociales	21
Uso de los equipos de Arriva	21
Protección de la información	22
Participación en la elaboración de políticas	22
Tratamiento de los proveedores	23
Promoción de los derechos humanos	23
Debemos mantener registros contables ciertos y estar atentos a los delitos financieros	24

Socio preferente de movilidad

Nuestro viaje comenzó en 1938, cuando la familia Cowie abrió una tienda de motocicletas de segunda mano en Sunderland, al Norte de Inglaterra. Nada hacía presagiar que este sería el primer capítulo de una increíble historia de crecimiento por toda Europa.

En la actualidad, Arriva forma parte de Deutsche Bahn AG y es uno de los proveedores de transporte de pasajeros más importante de Europa. Contamos con más de 60 000 empleados y suministramos más de 2200 millones de viajes en 14 países europeos cada año.

Aunque tenemos empresas en 14 países, estamos conectados por multitud de vías y esa es nuestra principal fortaleza, un valor y una ventaja competitiva en nuestra actuación como grupo.

Juntos somos Arriva es nuestra promesa para todos los empleados de Arriva, con independencia del país en el que operen, el medio de transporte que ofrezcan y el trabajo que realicen. Nos hemos comprometido a ofrecer a todos nuestros empleados una magnífica experiencia a cambio de su compromiso con la empresa y de su excelente trabajo.

Al mejorar nuestro método de trabajo, reducir nuestros residuos y centrarnos en las necesidades del cliente nos convertiremos en el socio con el que nuestros PTA y nuestros clientes querrán trabajar.

Arriva, socio preferente de movilidad

Hacer lo correcto en Arriva: depende de todos

Estimado compañero:

La reputación de Arriva es un elemento que debemos consolidar cada día mediante las decisiones que tomamos, la forma de tratar a nuestros socios y proveedores y cada interacción con nuestros clientes.

Pero actuar de forma honesta e íntegra va más allá de la imagen de la empresa. Implica garantizar que Arriva siempre sea un lugar en el que nos sintamos orgullosos de trabajar.

Un lugar en el que se aplica el método Arriva, donde todo el mundo es honesto, trata a los demás de manera justa y hace lo correcto.

Este pequeño documento, acompañado del Código de conducta de DB, pretende ayudarle. Su objetivo es guiarnos para tomar las decisiones correctas, aunque el modo de proceder no esté siempre claro. En él se explica cómo debemos manejar situaciones que podrían perjudicarnos y dañar a nuestra empresa.

Lo más importante es recordar: si cree que algo no está bien, dígalo sin dudarlo. Hable con su superior inmediato o con su responsable de cumplimiento. Si prefiere hacerlo de forma anónima, contacte con la línea confidencial del grupo llamando al **00 44 191 528 5322** o envíe un correo electrónico: **inconfidence@arriva.co.uk** Nos tomamos muy en serio los incumplimientos de nuestras normas de conducta profesional.

Lea detenidamente estas páginas y tómese el tiempo necesario para comprender su contenido que aplica a su trabajo. Juntos seguiremos haciendo de Arriva un lugar en el que se hace lo correcto día tras día.

Mike Cooper
CEO de Arriva

"Actuar de forma honesta e íntegra va mucho más allá de la imagen de la empresa. Implica garantizar que siempre podamos sentirnos orgullosos de trabajar en Arriva."

Los estándares con los que trabajamos

Trabajar en Arriva significa atenerse a las normas más estrictas: las que nosotros mismos nos imponemos y las que Deutsche Bahn, nuestra empresa matriz, espera que sigamos. Los gobiernos y los contribuyentes nos confían recursos significativos, y es importante que respetemos su confianza.

Ofrecemos a los clientes experiencias de viajes seguros, rentables y responsables desde el punto de vista medioambiental y social. El trabajo y la conducta justos y honestos forman parte inherente de nuestra empresa.

Nuestras normas son vinculantes para todos los empleados de Arriva: el Consejo de Administración, los miembros ejecutivos, los directores generales y los empleados de todo el mundo.

Sencillamente, en Arriva hacemos lo correcto. En concreto, esto significa:

Utilice este documento junto con el Código de conducta de DB (lo encontrará en OneArrivanet) para tomar las decisiones correctas.

Actuamos de forma legal, justa e íntegra en cada ocasión

Nos atenemos a todas las leyes, reglamentos y normas aplicables. Evitamos conflictos de intereses. Esto se aplica por igual a todas las personas con las que trabajamos: clientes, socios comerciales, empleados y propietarios.

Respetamos las distintas culturas en las que trabajamos

Mostramos respeto por las costumbres, las tradiciones y los valores sociales de los países y los grupos culturales en los que operamos.

Marcamos una diferencia positiva

Tomamos decisiones y medidas sostenibles, que tendrán beneficios a largo plazo para el mundo que nos rodea, tanto para las economías y las comunidades en las que trabajamos como para el medio ambiente.

Esperamos que nuestros socios empresariales hagan lo mismo

Esperamos que todos nuestros socios empresariales (como contratistas y personal eventual) cumplan nuestras normas de conducta profesional. Para ello, les pedimos que firmen un Código de Conducta para socios empresariales que les insta a introducir principios éticos similares en sus empresas.

Hacer lo correcto

Trabajar con arreglo a las normas éticas más estrictas significa hacer siempre lo correcto, y hacerlo de una manera franca y transparente. Y somos capaces de conseguirlo con tres valores fundamentales:

Cumplimos con la ley
Hacer lo correcto empieza por cumplir la ley. Esta es la base de la confianza de nuestros clientes.

Aplicamos nuestras políticas
A través de nuestras políticas nos aseguramos de aplicar la ley correctamente y de contar con los procesos, la formación y el apoyo idóneos para hacer lo correcto y requerir responsabilidades cuando sea necesario.

Nos guían nuestros valores
Sin embargo, hacer lo correcto es va más allá de seguir la ley al pie de la letra. El método Arriva garantiza que siempre vamos un paso más allá por nuestros clientes y que tenemos principios que nos guían incluso cuando las cosas se ponen difíciles y el camino correcto no está tan claro.

Si en un momento dado duda sobre cómo proceder, estas seis preguntas podrían ayudarle. Formúleselas o examínelas en profundidad con otra persona:

1. ¿Es legal?
2. ¿Está en consonancia con nuestras políticas y directrices?
3. ¿Refleja nuestros valores?
4. ¿Qué pensarían mis compañeros, mi jefe o mis familiares?
5. Si esto apareciera en la prensa, ¿en qué lugar quedaríamos Arriva y yo?
6. ¿Cómo me sentiría si me pasase a mí?

¿Tiene alguna duda?
Llame al teléfono
00 44 191 528 5322
inconfidence@arriva.co.uk

Sentimos nuestros valores

Trabajar en Arriva significa aplicar el método Arriva con independencia de nuestro lugar de trabajo: la forma de interactuar con compañeros, clientes, proveedores y terceros, como contratistas y personal eventual, debe proceder de nuestros valores.

One Arriva

One Arriva
Trabajamos como un solo equipo, juntos somos Arriva

Eso significa que...
Nos respetamos y respetamos nuestras diferencias, damos las gracias, nos elogiamos y opinamos para ayudarnos a mejorar.

Doing the right thing

Hacer lo correcto
Cuidamos de nuestros clientes, y el medio ambiente, y siempre priorizamos la seguridad.

Eso significa que...
Protegemos a nuestros compañeros, clientes y empleados. Actuamos de forma honesta e íntegra y nos responsabilizamos de nuestros actos. Somos nuestra mejor versión y desempeñamos nuestro trabajo con pasión, orgullo y optimismo.

Great customer experience

Great customer experience
Satisfacemos a nuestros clientes cada día

Eso significa que...
Colocamos a los clientes en el centro de todo lo que hacemos, viendo las cosas desde su punto de vista para tomar las decisiones correctas y prestar un servicio excepcional. Actuamos para mejorar las cosas, asumimos nuestra responsabilidad para que se hagan realidad. Subimos continuamente el listón.

Thinking beyond

Thinking beyond
Tenemos inspiración e interés para pensar más allá del presente y perseguir un Arriva más grande y mejor

Eso significa que...
Nos esforzamos por tener una visión global de las cosas. Sabemos cómo contribuimos a los objetivos de Arriva. Buscamos formas de mejorar y estamos abiertos al cambio y a las nuevas ideas, no solo en nuestras áreas, sino en toda la empresa.

Hablar sin obstáculos

Queremos que todos los que trabajan en Arriva compartan nuestros estándares. Pero puede haber algunos que no lo hagan. Para proteger nuestra reputación, es importante que todos nos comprometamos a informar de inmediato de aquello que nos parezca que está mal. (Esto a veces se llama «canal de denuncias internas».)

Hablar sin obstáculos nos ayuda a todos. Al hacerlo, no solo está protegiendo a Arriva, sino a nuestros clientes y a sus compañeros, además de ayudarnos a erradicar las prácticas indebidas y la actividad delictiva. Recuerde:

Póngase en contacto con la persona con la que se sienta más cómodo
En la mayoría de los casos, será su superior inmediato. Pero no tiene por qué ser así. También puede hablar con su Compliance manager, el director del departamento jurídico local o un integrante del equipo de compliance. Otra opción es llamar a las líneas de teléfono confidenciales.

No necesita «todos los datos»
El hecho de que a usted le parezca que algo está mal es suficiente para que queramos investigarlo. Denuncie las irregularidades y hable de ello con alguien. Que no le dé miedo «equivocarse». Si finalmente su denuncia queda en nada, no hay ningún problema. Usted no quedará en mal lugar.

Si lo desea, puede comunicarse con nosotros de forma anónima
Para nosotros es importante que nuestros empleados puedan plantear sus inquietudes sin preocuparse por las consecuencias. Existen leyes que protegen su derecho a hacerlo de manera confidencial, y nosotros somos firmes defensores de estas leyes. Si desea hablar confidencialmente con alguien, contacte con la línea confidencial del grupo llamando al **00 44 191 528 5322**, envíe un mensaje a: **inconfidence@arriva.co.uk** o utilice los mecanismos de denuncia de irregularidades que se encuentren a su disposición*. No es preciso que diga su nombre, aunque esto nos ayuda a ponernos en contacto con usted en caso de necesitar más información.

Damos protección a los denunciantes de irregularidades
Si sus inquietudes son auténticas y actúa en función de la información de la que dispone, está haciendo lo correcto al denunciar. Apoyamos incondicionalmente a aquellos que plantean sus inquietudes, y jamás se tomarán represalias contra usted ni se arriesgará a perder su trabajo.

**Los mecanismos de denuncia de irregularidades del Grupo DB también están disponibles para los empleados de Arriva si prefiere hablar con alguien ajeno a la compañía; encontrará todos los detalles en www.deutschebahn.com/en/group/compliance/whistleblowing-1212468*

¿Tiene alguna duda?
Llame al teléfono
00 44 191 528 5322
inconfidence@arriva.co.uk

Atención a la salud y la seguridad

Para nosotros es muy importante garantizar la seguridad de nuestros clientes y empleados. Nuestros clientes deben tener la certeza de que viajan con seguridad en todo momento, y nuestros empleados y socios deben saber que pueden trabajar sin preocuparse por tener un accidente o resultar heridos.

Nos comprometemos a aplicar las buenas prácticas para lograr entornos de trabajo, vehículos, equipos y sistemas seguros. La seguridad que creamos se debe tanto a nuestros procesos como a nuestra cultura de tomarnos en serio la salud y la seguridad, cuidarnos entre nosotros y asumir responsabilidades.

Lo hacemos:

Integrando nuestros diez principios rectores sobre medio ambiente, salud y seguridad en nuestra forma de trabajar cada día. Estos principios cubren cuestiones prácticas de medio ambiente, salud y seguridad, como la formación, la comunicación, la gestión de incidentes y los mecanismos de supervisión. Encontrará una lista completa en la política del grupo en materia de salud y seguridad.

Aprendiendo de los éxitos y de los incidentes y compartiendo lo que aprendemos con todos nuestros socios comerciales.

Fijando metas y objetivos medibles e incorporándolos a nuestros planes de negocio.

Todos podemos contribuir:

Estando informados
Entienda y siga las instrucciones de seguridad correspondientes a su función.

Dando ejemplo
Si es usted líder o responsable, dé un buen ejemplo de trabajo seguro.

Interviniendo
Si ve algo inseguro, adopte medidas para solucionarlo o dígaselo a alguien de inmediato.

Diciendo que no
No acepte hacer algo si no cuenta con los conocimientos o la formación necesarios para hacerlo.

Más información
Nuestra política completa en materia de salud y seguridad se encuentra en One Arrivanet.

¿Algo le inquieta? Dígalo
Hable con su superior inmediato o con su Compliance manager o con su responsable de salud y seguridad. Si prefiere hacerlo de forma anónima, contacte con la línea confidencial del grupo llamando al **00 44 191 528 5322** o envíe un correo electrónico a **inconfidence@arriva.co.uk**

¿Tiene alguna duda?
Llame al teléfono
00 44 191 528 5322
inconfidence@arriva.co.uk

Preguntas y respuestas sobre la atención a la salud y la seguridad

P La política se vincula con una política de grupo y no hace referencia a mi empleador o lugar de trabajo. ¿Dónde puedo encontrar cómo se gestionan la salud y la seguridad en mi lugar de trabajo?

R Cada empresa de Arriva cuenta con su propia política y sus propios procedimientos locales para llevar a cabo un trabajo seguro. Puede obtener más información preguntando a su superior directo, su responsable de seguridad y salud.

P Si creo que algo no es seguro, ¿puedo hacer algo?

R Sí. La ley de todos los países en los que operamos es clara. Si le piden que haga algo que cree que en ese momento es peligroso, no tiene que hacerlo. Si ve a alguien haciendo algo que cree que es peligroso, puede pedirle que deje de hacerlo.En cuanto sea seguro, puede dejar de trabajar y, aunque a veces esto sea difícil, contarle a su superior inmediato sus inquietudes.

Nuestro viaje con Destination Green

El mundo en que vivimos se encuentra bajo presión: la población crece, las ciudades se expanden, los recursos se agotan y el clima está cambiando. El transporte público desempeña un papel clave para abordar estos retos y permitir la prosperidad de las sociedades.

Además de trabajar para ofrecer servicios de transporte compartido más sostenibles desde el punto de vista medioambiental, también debemos asegurarnos de hacer todo lo posible como empresa para reducir nuestro impacto negativo en el medio ambiente, especialmente por lo que se refiere a cinco áreas de influencia: combustible, energía, agua, residuos y contaminación. Este es nuestro viaje a Destination Green.

Como empresa, nos comprometemos a

- Prevenir la contaminación del aire, el suelo y el agua, y minimizar la contaminación acústica y lumínica de nuestras operaciones.
- Ser eficientes en el uso de la energía y el agua, e inteligentes en el consumo de productos y servicios, desde papel hasta piezas para vehículos.
- Crear la mínima cantidad posible de residuos y reutilizar o reciclar siempre que podamos.
- Animar a usar el transporte público como una alternativa más ecológica al transporte privado.

Todos podemos marcar una diferencia personal Todos

Tenemos la obligación de ayudar a prevenir la contaminación del medio ambiente. Recordar los pilares de Destination Green (combustible, energía, agua, residuos y contaminación) puede ser un método idóneo para identificar áreas susceptibles de mejorar. Algunas podrían ser estratégicas o estar relacionadas con los procesos (como «usar siempre primero los vehículos más eficientes»), y otras podrían ser cosas personales y sencillas (como «apagaré el monitor cuando no esté en mi mesa»).

¿Por qué no establecer un compromiso personal ahora mismo?

- **Combustible:** Conduciré de forma eficiente para minimizar las emisiones, acelerando y frenando suavemente y no revolucionando mucho el motor.
- **Energía:** Comprobaré que los equipos y las luces estén apagados cuando no hagan falta, especialmente por la noche y los fines de semana.
- **Agua:** Buscaré filtraciones de agua y grifos que goteen y lo comunicaré a la sección de mantenimiento.
- **Residuos:** Siempre tiraré los residuos en el cubo correcto, maximizando el reciclaje.
- **Contaminación:** Me aseguraré de que los derrames de petróleo o productos químicos se limpien de forma segura y rápida para evitar la contaminación.

Más información

Nuestra política medioambiental se encuentra en One Arrivanet.

¿Algo le inquieta? Cuéntelo

Hable con su superior inmediato o con su Compliance manager. Si prefiere hacerlo de forma anónima, contacte con la línea confidencial del grupo llamando al **00 44 191 528 5322** o envíe un correo electrónico a **inconfidence@arriva.co.uk**

¿Tiene alguna duda?
Llame al teléfono
00 44 191 528 5322
inconfidence@arriva.co.uk

Destination Green

Combustible

Nuestro objetivo es utilizar la menor cantidad posible de combustibles fósiles.

Agua

Nuestro objetivo es conservar el agua y utilizarla lo menos posible.

Contaminación

Nuestro objetivo es prevenir la contaminación del suelo, el agua o el aire.

Residuos

Nuestro objetivo es generar menos residuos y reciclar todo lo que podamos

Energía

Nuestro objetivo es ser eficientes con la energía que utilizamos en nuestros edificios.

Protección de la información personal

La naturaleza de nuestra empresa implica la necesidad de recopilar información personal (o «datos personales»). Es extremadamente importante garantizar que tratamos los datos de nuestros clientes, socios y empleados con cuidado, los almacenamos con seguridad y los usamos con honestidad.

Existen leyes estrictas sobre el uso y el almacenamiento de información personal. Debemos poder demostrar que cumplimos tanto la Ley de Protección de Datos (LPD) como, desde mayo de 2018, el Reglamento General de Protección de datos (RGPD). Estas leyes garantizan que la información sobre una persona que pudiera identificarse a partir de los datos, tanto de forma impresa como digital, se maneje de forma adecuada. En concreto, los datos personales:

- **Deben recopilarse para un fin específico.**
- **Solo se recopila información pertinente.**
- **Se mantienen exactos y actualizados**
- **Solo se guardan durante el tiempo que sea necesario.**
- **Se protegen frente a pérdidas y daños.**

Lo que esto significa para nosotros
Debemos ser capaces de demostrar de forma clara y sencilla que todas las empresas del Grupo Arriva, y todos nuestros proveedores terceros o servicios de datos e información, acatan las leyes en materia de protección de datos.

Aquellos que trabajan con socios de Arriva deben tener claro que todos los datos personales que se recogen en nuestro nombre se tratan correctamente y tienen un «titular» identificable.

Todo aquel que guarde datos personales debe ser capaz de demostrar que los estos se recogieron de forma honesta y de conformidad con las leyes en materia de protección de datos.

Más información
Nuestra política de privacidad se encuentra en One Arrivanet.

¿Algo le inquieta? Cuéntelo
Hable con su superior inmediato, con su Compliance Manager, o con el responsable de protección de datos de Arriva. Si prefiere hacerlo de forma anónima, contacte con la línea confidencial del grupo llamando al **00 44 191 528 5322** o envíe un correo electrónico a **inconfidence@arriva.co.uk**

¿Tiene alguna duda?
Llame al teléfono
00 44 191 528 5322
inconfidence@arriva.co.uk

Preguntas y respuestas sobre la protección de la información personal

P Estoy en la fotocopiadora y me doy cuenta de que alguien ha dejado una copia con datos sobre salarios. ¿Debo dejarla ahí?

R No. Si no sabe de quién es, tritúrela o utilice los contenedores para documentos confidenciales para tirarla. Esto debe notificarse como incidente.

P Hace poco oí a dos compañeros comentando cierta información a la que no deberían tener acceso, pero no estoy seguro del todo. ¿Debo informar?

R Sí. No hace falta que tenga todos los datos: si tiene la sospecha, informe. Todos los incidentes de seguridad deben notificarse de inmediato, ya que cualquier demora podría empeorar las cosas. Puede informar directamente al responsable de protección de datos de Arriva o a su Compliance manager.

P Me gustaría conservar todos mis documentos por si los necesitara en el futuro. ¿Está bien?

R No. Debe ser selectivo y consultar la política de almacenamiento de datos para saber lo que debe conservar y lo que no. Debe conservar algunos documentos con fines de auditoría, fiscales o jurídicos; en la política se detallan los distintos períodos de conservación. Encontrará esta política en One Arrivanet.

Sobornos y pagos ilícitos

Mantenemos un enfoque de tolerancia cero con los sobornos y la corrupción. Dañan las economías, las empresas y las comunidades, menoscaban la confianza y dejan el trabajo y el dinero en las manos equivocadas. Nos comprometemos a hacer todo lo posible por reducir sus efectos en todo el mundo.

El soborno es ilegal, con independencia del lugar en el que trabajemos. Debemos denunciar cualquier actividad sospechosa.

Debemos desempeñar nuestro papel en la lucha contra la corrupción
Podemos adoptar medidas para evitar situaciones de sobornos y prácticas corruptas.

Conozca a sus proveedores externos
Actúe con la debida diligencia en relación con todos los proveedores, especialmente aquellos que presten servicios en nuestro nombre. Su equipo de cumplimiento le enseñará a hacerlo.

No efectúe pagos a funcionarios públicos para obtener un permiso o licencia
Recurra a medios legítimos para agilizar los procesos o las decisiones rutinarias, nunca pague sobornos, ni aunque «esa sea la forma de hacer las cosas por aquí». Si tiene alguna duda, hable con el director del departamento jurídico local.

Piense en cómo se podrían interpretar sus acciones
Igual de importante es que las acciones legítimas no se malinterpreten como sobornos, especialmente al entregar regalos, dispensar atenciones sociales, realizar donaciones benéficas o formalizar acuerdos de patrocinio.

Ponga especial atención a la hora de tratar con funcionarios públicos
Actúe de un modo franco, honesto y transparente.

Más información
Nuestra política en materia de sobornos y pagos ilícitos se encuentra en One Arrivanet.

¿Algo le inquieta? Cuéntelo
Hable con su superior inmediato o con su Compliance manager. Si prefiere hacerlo de forma anónima, contacte con la línea confidencial del grupo llamando al **00 44 191 528 5322** o envíe un correo electrónico a **inconfidence@arriva.co.uk**

¿Tiene alguna duda?
Llame al teléfono
00 44 191 528 5322
inconfidence@arriva.co.uk

Preguntas y respuestas sobre sobornos y pagos ilícitos

P Si en el país en el que trabajo es normal pagar al funcionario local una pequeña cantidad para que selle mis papeles. ¿Supone un problema?

R Sí. Debe negarse a pagar este dinero, ya que se consideraría un «pago de facilitación», un pequeño soborno que es ilegal en virtud de la legislación británica, en la que se basa nuestra política de lucha contra la corrupción. Como todos los sobornos, los pagos de este tipo deben rechazarse y notificarse al Compliance manager.

P ¿Quién es un funcionario público?

R La definición es amplia, veamos:

- Funcionarios y empleados de todos los poderes del Estado, incluidos el ejército y la policía.
- Funcionarios y empleados de empresas públicas o de control público, incluidos organizaciones benéficas y medios de comunicación de financiación pública.
- Funcionarios y empleados de partidos políticos, y candidatos a cargos políticos.
- Funcionarios, empleados y personas que trabajan, con carácter permanente o temporal, en un puesto oficial del gobierno o de organismos públicos internacionales cuyos funcionarios disfrutan de inmunidad diplomática (p. ej., la Organización de las Naciones Unidas), incluido personal de embajadas.
- Miembros de la familia real.
- Familiares y personas que actúan con carácter oficial en nombre de cualquiera de los anteriores.

Regalos y atenciones sociales

Ofrecer y recibir pequeños regalos y atenciones sociales forma una parte importante de la creación de relaciones con las personas con las que hacemos negocios. Pero esto nunca debe influir, o dar la impresión de que influye, en las decisiones que tomamos.

Tomar decisiones, adjudicar contratos o realizar promesas a cambio de regalos son formas de soborno. Y nosotros no lo hacemos, aunque sea una práctica local habitual en los países en los que operamos.

Cuando entregue regalos

Nunca entregue efectivo. O equivalentes de efectivo, como tarjetas regalo o vales.

Sea precavido con los regalos a funcionarios públicos. Hable con su Compliance manager antes de entregar cualquier regalo a un funcionario público.

Cuando reciba regalos

Mantenga registros. Infórmese de si hay que registrar el regalo en el registro local de regalos y, en caso afirmativo, hágalo.

Rechace efectivo. O equivalentes de efectivo, como tarjetas regalo o vales.

Rechace artículos de lujo. Salvo que exista una razón comercial legítima, raramente es apropiado aceptar artículos de lujo. En caso de duda, hable con su Compliance manager.

Rechace todo lo que pudiera considerarse un soborno. Si un regalo podría parecer un soborno, o causar la impresión de que trata de influir en sus decisiones, aunque no sea así, rechácelo.

No comprometa su buen juicio. Si cree que existe un riesgo fehaciente de que un regalo legítimo pueda influir en sus decisiones, rechácelo.

Consulte sobre viajes al extranjero. Si un regalo incluye billetes de avión o viajes al extranjero, antes de aceptarlo hable con su Compliance manager.

Más información
Nuestra política en materia de regalos y atenciones sociales se encuentra en One Arrivanet.

¿Algo le inquieta? Cuéntelo
Hable con su superior inmediato o con su Compliance manager. Si prefiere hacerlo de forma anónima, contacte con la línea confidencial del grupo llamando al **00 44 191 528 5322** o envíe un correo electrónico a **inconfidence@arriva.co.uk**

¿Tiene alguna duda?
Llame al teléfono
00 44 191 528 5322
inconfidence@arriva.co.uk

Preguntas y respuestas sobre regalos y atenciones sociales

Q Un proveedor me ha dado una tarjeta regalo de 50 €. ¿Puedo aceptarla?

A No, no puede aceptar tarjetas regalo ni vales, cualquiera que sea su valor, de un socio comercial, porque equivale a efectivo y nuestra política no nos permite ofrecer ni aceptar efectivo ni equivalentes de efectivo. Debe rechazar educadamente la tarjeta regalo y explicar al proveedor que la política de Arriva le impide aceptarla.

Q Un proveedor me ha invitado a una jornada de golf. Sé que tengo que informar de ello en el registro de regalos y atenciones sociales si su valor supera determinada cifra, pero me siento incómodo preguntando al cliente cuánto cuesta, me parece de mala educación. ¿Qué debo hacer?

A Es importante que registre el valor total de la atención social que recibe y, por eso, es correcto preguntar al proveedor. No debe sentirse incómodo; el proveedor entenderá que tiene que cumplir la política de la empresa. En caso de duda, consulte con su responsable de cumplimiento.

Competencia leal

Creemos en la competencia leal y sana. Creemos que ofrece a las empresas los mejores incentivos para promover la eficiencia y la innovación. A largo plazo redunda en beneficio de los clientes y en última instancia les ayuda a obtener servicios mejores a los precios más competitivos.

Existen leyes para promover la competencia y para prevenir prácticas de competencia desleal (por ejemplo, para impedir que los competidores pacten los precios). Son las denominadas «leyes de competencia» o «leyes antimonopolio».

Pero el cumplimiento de estas leyes es algo más que una obligación legal. Es absolutamente fundamental para nuestros valores y esencial para ser el «socio preferente de movilidad». Aunque siempre competiremos con energía para hacernos con negocios nuevos y proteger los mercados existentes, debemos dejar claro que competimos de forma leal, legal e íntegra.

Ejemplos de competencia leal

Actuamos siempre con independencia.
Nunca pactamos acuerdos con otras empresas que pudieran tener el efecto de reducir la competencia. Nunca acordamos fijar precios ni pactamos dónde operar o no operar.

Nunca hablamos de tarifas ni de precios con nuestros competidores.
Si se plantea la situación de comentar tarifas o precios con los competidores, deje claro que Arriva no participará en esas conversaciones. Si la conversación continúa, abandónela.

No abusamos de la solidez comercial para obtener una ventaja injusta.
No fije precios deliberadamente bajos para tratar de expulsar a los competidores del mercado o disuadirlos de acceder al mismo.

Más información
Nuestra política en materia de competencia se encuentra en One Arrivanet.

Have a concern? Speak up
Hable con su responsable jurídico o con su Compliance manager o, si prefiere hacerlo de forma anónima, contacte con la línea confidencial del grupo llamando al **00 44 191 528 5322** o envíe un correo electrónico a **inconfidence@arriva.co.uk**

¿Tiene alguna duda?
Llame al teléfono
00 44 191 528 5322
inconfidence@arriva.co.uk

Preguntas y respuestas sobre competencia leal

P Mi compañera trabajaba para un competidor. Me ha dicho que aún tiene en su portátil la estrategia de precios de su antigua empresa para el próximo año y me ha preguntado si quiero verla. ¿Qué debo hacer?

R No acepte la oferta. Recuerde a su compañera que no debemos comentar ni aceptar información relacionada con los precios de un competidor y que esta información no debe revelarse.

P Quiero asistir a una reunión sobre redes de transporte. ¿Puedo hacerlo?

R Sí. Es importante mantenernos al día de las últimas tendencias y avances del mercado en el sector del transporte. Pero este tipo de reuniones pueden complicarse cuando se comenta información sensible desde el punto de vista comercial. No participe en conversaciones de este tipo. Cuando vuelva a la oficina, debe registrar su asistencia a esta reunión y detalles de lo que se ha comentado. Su responsable de cumplimiento local le enseñará a hacerlo.

Prevención de conflictos de intereses

Un conflicto de intereses es una situación en la que nuestros deseos personales difieren de los intereses de Arriva. Esto puede impedirnos actuar para defender los intereses de Arriva.

Conflictos de intereses podrían ser, por ejemplo, que un amigo se postulara para un trabajo y usted sea el encargado de realizar las entrevistas, que un familiar trabaje para una empresa competidora de Arriva o tener acciones de una empresa proveedora.

Todos tenemos la obligación de tomar las decisiones más imparciales posible y evitar conflictos de intereses, aunque creamos que esos conflictos no afectarán a nuestras decisiones.

Si cree que se halla inmerso en una situación de conflicto de intereses:

Retírese. Aléjese de la situación de forma inmediata.

Hable con alguien. Informe del conflicto a su superior inmediato lo antes posible.

Si no está seguro de si se trata o no de un conflicto de intereses, pregúntese:

¿Se beneficiarían usted o su familia?
En caso afirmativo, aunque solo exista una posibilidad, existe un conflicto.

¿Cómo se percibiría esto desde fuera?
Si es posible que se percibiera como un conflicto de intereses, debe actuar como si lo fuera.

Hable con su superior inmediato.

No tome la decisión por su cuenta.

Necesitará una autorización específica para seguir trabajando en esa área y es posible que haya que volver a analizar el conflicto si las cosas cambian.

Más información
Nuestra política en materia de conflictos de intereses se encuentra en One Arrivanet.

¿Algo le inquieta? Cuéntelo
Hable con su superior inmediato o con su Compliance manager. Si prefiere hacerlo de forma anónima, contacte con la línea confidencial del grupo llamando al **00 44 191 528 5322** o envíe un mensaje a: **inconfidence@arriva.co.uk**

Preguntas y respuestas sobre la prevención de conflictos de intereses

P Arriva está negociando un contrato con un proveedor. Mi marido trabaja para él y conoce al equipo de negociación.

R Deje de trabajar en el proyecto y comente la situación con su superior inmediato lo antes posible. Es probable que aquí pudiera haber un conflicto de intereses directo, porque los intereses de su familiar podrían entrar en conflicto con los de Arriva.

P Tengo acciones de una de las empresas proveedoras de Arriva.

R Si tiene una participación inferior al 5 %, puede seguir trabajando en el proyecto. Si tiene más del 5 %, deje de trabajar en el proyecto y comente la situación con su superior inmediato lo antes posible.

P Mi pareja trabaja para una empresa de transportes que licita para conseguir un contrato de prestación de servicios de transporte público, igual que Arriva.

R Hable con su superior inmediato en cuanto conozca la situación. Si es necesario, podrían adoptarse las salvaguardas apropiadas, como la asignación a una parte concreta del proyecto para reducir su exposición a información sensible desde el punto de vista comercial

Hacer lo correcto en Arriva

Más consejos

¿Tiene alguna duda?
Llame al teléfono
00 44 191 528 5322
inconfidence@arriva.co.uk

Promoción de la inclusión

Nos comprometemos a ser una empresa que ofrece igualdad de oportunidades para conseguir trabajos, obtener promociones y prosperar. No tenemos en cuenta la edad, raza, sexo, discapacidad, orientación sexual, religión o cualquier otra característica que no sean las habilidades y las destrezas. Esto se aplica tanto a cuestiones formales, como nuestra forma de seleccionar a los candidatos y realizar las entrevistas, como a nuestra forma de trabajar a diario.

Es importante porque...

Queremos a los mejores empleados. Por eso debemos ser un empleador atractivo para todos, con independencia de quiénes sean, o de dónde vengan.

Queremos ser un reflejo de las comunidades en las que trabajamos. Esto no solo nos permite prestar un servicio excelente a los clientes, sino que además nos permite hacer lo correcto.

Lo logramos:

Entablando relaciones sólidas con grupos minoritarios dentro de las comunidades en las que operamos. Esto nos ayuda a entender mejor los cambios que debemos introducir en nuestro lugar de trabajo.

Asegurándonos de que no haya elementos exclusivos en nuestras funciones laborales, prácticas de contratación, oportunidades de desarrollo y evaluaciones del desarrollo profesional.

Formando a nuestros líderes para que creen entornos de trabajo acogedores e inclusivos para todos los empleados.

Más información
Nuestra política en materia de igualdad de oportunidades se encuentra en One Arrivanet.

¿Algo le inquieta? Cuéntelo
Hable con su superior inmediato o con el equipo de RR. HH. local. Si prefiere hacerlo de forma anónima, contacte con la línea confidencial del grupo llamando al **00 44 191 528 5322** o envíe un correo electrónico a **inconfidence@arriva.co.uk**

¿Tiene alguna duda?
Llame al teléfono
00 44 191 528 5322
inconfidence@arriva.co.uk

Uso de las redes sociales

Las redes sociales, es decir, los blogs, las salas de chat, sitios como Facebook, apps como Snapchat y otras formas de publicar información online, forman parte de nuestras vidas cotidianas. Y son excelentes para comunicar el trabajo que hacemos e interactuar con las comunidades donde prestamos nuestros servicios

Pero, al igual que otros canales de comunicación, debemos usarlas con cuidado. Esto reviste especial importancia debido al hecho de que las publicaciones se pueden compartir y difundir a la velocidad de la luz y a que los límites de lo «laboral» y lo «personal», lo «privado» y lo «público» pueden ser muy difusos o inexistentes en las redes sociales.

Todo aquel que hable sobre Arriva en las redes sociales debe seguir nuestras buenas prácticas para las redes sociales. Y lo más importante:

Publicación de contenido de Arriva
Debe contar con autorización para compartir información de Arriva clasificada como «abierta» o «interna». La información clasificada como «confidencial» o «estrictamente confidencial» nunca debe publicarse en las redes sociales.

Opiniones
En sus publicaciones online, no debe presentar sus opiniones como si fueran las opiniones de Arriva.

Comportamiento en las redes
Nuestros valores son exactamente los mismos dentro y fuera de las redes. No debe enviar, recibir ni compartir material obsceno, difamatorio o discriminatorio, o cuyo fin sea molestar, acosar o intimidar a otras personas.

Notificación del uso indebido
Trate el uso indebido, la violación de la seguridad de los datos y cualquier otro asunto que se produzca online como si fuera un incidente del «mundo real». Informe sobre ello de inmediato.

Más información
Nuestra política en materia de redes sociales se encuentra en One Arrivanet.

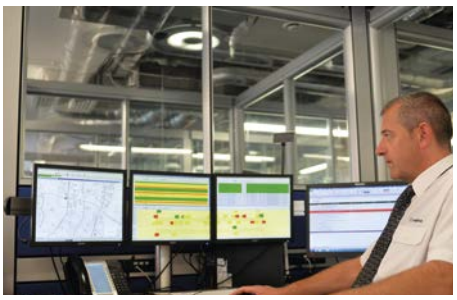
¿Algo le inquieta? Cuéntelo
Hable con su superior inmediato o con su Compliance manager. Si prefiere hacerlo de forma anónima, contacte con la línea confidencial del grupo llamando al **00 44 191 528 5322** o envíe un correo electrónico a **inconfidence@arriva.co.uk**

Uso de los equipos de Arriva

Le proporcionaremos algunas o todas las herramientas que necesitará para hacer su trabajo. Las denominamos «recursos». Los recursos incluyen equipos físicos (como uniformes, ordenadores o teléfonos) e información (como números de identificación y datos de inicio de sesión en los sistemas). Si utiliza los recursos de Arriva, debe:

Protegerlos
Proteja los equipos y la información frente a pérdidas y robos. En cuanto a los equipos, esto incluye medidas como no dejarlos desatendidos en espacios públicos. Por lo que se refiere a la información, implica acciones como no compartir datos de inicio de sesión y establecer contraseñas seguras.

Devolverlos de inmediato si se le pide
Siempre le pediremos que devuelva los recursos cuando deje de trabajar con nosotros. Pero también podremos pedirle que devuelva algo en otras ocasiones.



Eliminar la información de Arriva de sus dispositivos personales cuando se le pida
Si usa sus propios ordenadores, teléfonos u otros equipos para realizar trabajo de Arriva (lo que se denomina BYOD, «Bring Your Own Device»), debe eliminar de ellos toda la información de Arriva cuando deje de trabajar para la empresa o en cualquier otro momento en que se lo pidamos.

Más información
Nuestra normativa BYOD se encuentra en One Arrivanet.

¿Algo le inquieta? Cuéntelo
Hable con su superior inmediato, con su Compliance manager o con el equipo de seguridad de la información del grupo. Si prefiere hacerlo de forma anónima, contacte con la línea confidencial del grupo llamando al **00 44 191 528 5322** o envíe un correo electrónico a **inconfidence@arriva.co.uk**

Protección de la información

Arriva crea, almacena y comparte grandes cantidades de información. Algunos de estos datos se pueden compartir libremente con cualquiera, pero cierta información solo debe compartirse con personas de confianza. Y parte de ella es extremadamente sensible y debe tratarse con mucho cuidado.

Para tomar decisiones correctas sobre qué hacer con determinada información, utilizamos un sistema de clasificación de cuatro pasos. Este se aplica por igual en la información oral, en la impresa y en la electrónica.

El autor de la información tiene la obligación de clasificarla. Si no lo ha hecho, utilice el sistema de clasificación para determinar cómo se puede compartir.

Nuestro sistema de clasificación

Abierta
Es información de dominio público.

La información se clasifica como abierta si... queremos que todo el mundo la conozca y es de dominio público. **Ejemplos:** materiales de marketing, sitios web y publicaciones en redes sociales oficiales.

Interna
La información interna es accesible para todos los empleados, terceros de confianza y filiales. No es de dominio público y debe protegerse de la revelación no autorizada. **Ejemplos:** informes de gestión, notas de negocios, políticas, directrices o manuales de instrucciones que aún no son de dominio público.

Confidencial
Información de carácter sensible que podría resultar perjudicial en caso de revelación no autorizada. **La información se clasifica como confidencial si...** su revelación no autorizada pudiera menoscabar nuestra reputación o perjudicarnos comercialmente. **Ejemplos:** Posiciones negociadoras, información de marketing, evaluaciones de competidores y Datos personales según lo descrito en la LPD de 1998 y el RGPD.

Estrictamente confidencial
Esta información es tan sensible que su revelación no autorizada ocasionaría graves daños a la organización, por lo que debe manejarse de manera muy controlada. **La información se clasifica como estrictamente confidencial si...** su revelación no autorizada podría menoscabar gravemente nuestra reputación o perjudicarnos comercialmente. **Ejemplos:** detalles de adquisiciones, inversiones o fusiones importantes, asuntos políticos o jurídicamente sensibles, Datos personales sensibles en el sentido de la LPD de 1998 y el RGPD.

Más información
Nuestra política de confidencialidad se encuentra en One Arrivanet.

¿Algo le inquieta? Cuéntelo
Hable con su superior inmediato, con su Compliance manager o con el equipo de seguridad de la información del grupo. Si prefiere hacerlo de forma anónima, contacte con la línea confidencial del grupo llamando al **00 44 191 528 5322** o envíe un correo electrónico a **inconfidence@arriva.co.uk**

Participación en la política

Arriva es una empresa políticamente neutral. No estamos afiliados a ningún partido político y no realizamos donaciones de carácter político.

Para prestar los mejores servicios a nuestros clientes, es importante contribuir a los debates que configuran aspectos como la política y la normativa de transportes, así como otros temas que podrían afectar a nuestra empresa, nuestros clientes o las comunidades donde prestamos nuestros servicios.

Lo hacemos compartiendo nuestra opinión con un amplio abanico de grupos, como gobiernos, autoridades reguladoras, asociaciones empresariales y otros organismos. Existen leyes y reglamentos estrictos sobre la participación y los grupos de presión política. Nosotros siempre los cumplimos.

Si participa en grupos de presión o colabora con responsables políticos
Debe entender las normas sobre grupos de presión política del lugar en el que opera. Aquí se incluyen las obligaciones de transparencia y notificación. Antes de hablar en nombre de Arriva, asegúrese de conocer nuestra posición política y de que sus opiniones estén en consonancia con esta.

Si quiere postularse como candidato político o participar en actividades políticas
Las comunidades son más fuertes cuando los ciudadanos participan en el proceso democrático. Pero debe acometer su actividad política como ciudadano privado y con sus propios recursos, y dejar claro que sus opiniones son personales y no las de Arriva. Si tiene previsto presentarse a unas elecciones, debe informar a su responsable.

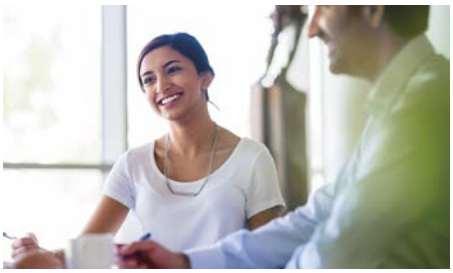
Más información
Nuestra política en materia de grupos de presión política se encuentra en One Arrivanet.

¿Algo le inquieta? Cuéntelo
Hable con su superior inmediato o con su Compliance manager. Si prefiere hacerlo de forma anónima, contacte con la línea confidencial del grupo llamando al **00 44 191 528 5322** o envíe un correo electrónico a **inconfidence@arriva.co.uk**

¿Tiene alguna duda?
Llame al teléfono
00 44 191 528 5322
inconfidence@arriva.co.uk

Tratamiento de los proveedores

Los socios y los proveedores a los que compramos y con los que trabajamos, y nuestra forma de trabajar con ellos, pueden tener un impacto importante en el medio ambiente, las economías y las comunidades.



Por ello, hemos establecido un conjunto de principios de «aprovisionamiento responsable» que nos guían en las relaciones con nuestros proveedores. Nos ayudan a aseguramos de que nuestras decisiones tienen repercusiones positivas mediante la promoción de la innovación y del uso eficiente de los recursos, además de mejorar las vidas de los trabajadores de la cadena de suministros.

Aprovisionamiento responsable en acción

Promoción de prácticas ambientales sostenibles
Hemos introducido una serie de normas mínimas en nuestras licitaciones de cara a reforzar la seguridad vial y el impacto medioambiental de nuestros vehículos. Estas normas se auditan con regularidad durante el servicio del proveedor y refuerzan cambios en la legislación.

Fomentar la inclusión social
Como proveedor de transporte público, hemos ayudado a reducir la exclusión social de aquellos que no tienen acceso a un coche. Esto se demuestra mediante la ampliación del acceso a los mercados de trabajo, el aumento de la movilidad social y el uso de la mano de obra local.

Ser un catalizador para la regeneración
Los lugares que son buenos para trabajar y vivir tienen buenos servicios de transporte. Los proyectos de regeneración potencian el atractivo de los espacios y ayudan a las comunidades a solucionar el problema de la congestión. Estos proyectos triunfan cuando existe acceso a transporte sostenible y de alta calidad.

Más información
Nuestra política en materia de aprovisionamiento responsable se encuentra en One Arrivanet.

¿Algo le inquieta? Cuéntelo
Hable con su superior inmediato, con su Compliance manager o con su equipo de aprovisionamiento. Si prefiere hacerlo de forma anónima, contacte con la línea confidencial del grupo llamando al **00 44 191 528 5322** o envíe un correo electrónico a **inconfidence@arriva.co.uk**

Promoción de los derechos humanos

En algunas partes del mundo, especialmente en economías pobres, autocráticas o muy informales, las personas son obligadas a trabajar de formas que vulneran sus derechos humanos. Puede que lo hagan contra su voluntad o pueden encontrarse inmersos en situaciones en las que no ven otra salida.

Estas condiciones se denominan «trabajos forzados» o «esclavitud moderna». Ejemplos de ello son el pago de salarios inusitadamente bajos, la obligación de pagar «comisiones de contratación» para poder trabajar o la retención del pasaporte para limitar la libertad de movimientos. Los trabajos forzados y la esclavitud moderna también pueden abarcar condiciones laborales peligrosas, violencia, explotación sexual y el uso de mano de obra infantil.

Como compañía ética, respetamos los derechos humanos de todas las personas que trabajan para nosotros. Además, solemos recurrir a empresas que prestan servicios por nosotros, por lo que es especialmente importante que nos aseguremos de proteger los derechos humanos de aquellos que trabajan en nuestro nombre, y que no hagamos nada que pudiera ocasionar involuntariamente abusos de los derechos humanos.

Qué hacemos para prevenir abusos de los derechos humanos
Todos debemos estar atentos y denunciar las irregularidades que observemos en aquellos con los que hacemos negocios o que hacen negocios en nuestro nombre.
En particular:

Realizamos controles rigurosos
Nos involucramos activamente con terceros que contratan personas en nuestro nombre para que estén bien formados y apliquen códigos éticos.

Nos mantenemos alerta
Nos aseguramos de que todos los que trabajan para Arriva, y especialmente en funciones a las que pudieran afectar estas cuestiones, entienden los riesgos y son capaces de detectar factores de riesgo e indicios.

Trabajamos para sensibilizar
Trabajamos activamente con nuestros proveedores y los socios gubernamentales para identificar áreas en las que podrían producirse abusos de los derechos humanos.

Más información
Nuestra política en materia de derechos humanos se encuentra en One Arrivanet.

¿Algo le inquieta? Cuéntelo
Hable con su superior inmediato, su equipo de finanzas local o su Compliance manager. Si prefiere hacerlo de forma anónima, contacte con la línea confidencial del grupo llamando al **00 44 191 528 5322** o envíe un mensaje a: **inconfidence@arriva.co.uk**

Debemos mantener registros contables ciertos y estar atentos a los delitos financieros

Existen leyes y normas estrictas que indican a las empresas qué registros contables deben llevar y qué estados financieros deben presentar a las autoridades competentes en los países en los que operan. Estos estados financieros deben ofrecer una imagen fiel de nuestras finanzas e incluir datos como nuestras pérdidas y ganancias, nuestras inversiones y nuestros préstamos. Nuestros estados financieros anuales los revisan auditores independientes.

Siempre debemos mantenernos alerta de la posibilidad de que los delincuentes intenten usar nuestra empresa para mover fondos recaudados con actividades delictivas a través de nuestros sistemas financieros legítimos. Esto se denomina «blanqueo de capitales». Es un delito y es importante evitar que los delincuentes hagan este uso indebido de nuestros servicios. Debemos mantenernos alerta y actuar con rapidez si creemos que se está usando a Arriva para blanquear capitales. Se han establecido sanciones importantes para las empresas y las personas involucradas en actividades de blanqueo de capitales y otros delitos financieros.

La evasión fiscal es otro ejemplo de delito financiero que consiste en no pagar los impuestos que corresponden o no pagar ninguno. Las acusaciones de evasión fiscal pueden menoscabar gravemente nuestra reputación y una condena en este sentido podría conllevar multas cuantiosas o la imposibilidad de participar en licitaciones públicas. En el Reino Unido, se considera un delito penal que cualquier persona asociada con Arriva facilite la evasión de impuestos, ya sea en el Reino Unido o en el extranjero.

Qué debemos hacer
Es extremadamente importante mantener registros contables precisos para cumplir la ley de sociedades local y las normas contables locales e internacionales, además de elaborar estados financieros correctos.

Estar alerta de los delitos financieros significa que debemos llevar a cabo las evaluaciones de riesgos apropiadas y actuar con la debida diligencia en relación con las personas y las empresas con las que tratamos. Arriva aplica tolerancia cero a la evasión fiscal y a facilitar la misma, tanto en el marco de la legislación británica como de otros países.

Si su función incluye el mantenimiento de registros financieros: debe mantener registros claros y exactos.

Si desea información más detallada:
Las Directrices Contables, que ofrecen información detallada sobre el cumplimiento de las normas contables, se encuentra en Arrivanet. También puede obtener ayuda y consejo del Departamento de Contabilidad del Grupo y el Equipo Fiscal del Grupo.

Si le preocupa algo: dígalo sin miedo,nosotros lo investigaremos.

Más información
Nuestras Directrices Contables se encuentran en One Arrivanet.

¿Algo le inquieta? Cuéntelo
Hable con su superior inmediato, su equipo de finanzas local o su Compliance manager. Si prefiere hacerlo de forma anónima, contacte con la línea confidencial del grupo llamando al **00 44 191 528 5322** o envíe un mensaje a: **inconfidence@arriva.co.uk**

Hacer lo correcto en Arriva: depende de todos

Gracias por leer este documento. Es muy importante que entienda como se aplica a su persona en su trabajo diario. Nos tomamos muy en serio el incumplimiento de nuestras normas de conducta profesional y adoptaremos medidas disciplinarias ante conductas reprochables. Y recuerde, si le parece que algo está mal, dígalo. Que Arriva siga siendo un lugar en el que se hace lo correcto día tras día depende de todos.

2021, Número 2

arriva

a DB company

www.arriva.co.uk
@arrivagroup