



# Le nostre norme di condotta aziendale



# Sommario

Sta a tutti noi	01
Le nostre norme operative	02
Doing the right thing	03
Vivere i valori dell'azienda	04
Far sentire la propria voce	05
Garantire la sicurezza e la salute di tutti	06
Il percorso verso Destination Green	08
Tutela dei dati personali	10
Corruzione e pagamenti illeciti	12
Regali e ospitalità	14
Una concorrenza leale a vantaggio di tutti	16
Evitare i conflitti di interesse	18
Un luogo di lavoro inclusivo	20
Uso dei social media	21
Uso delle apparecchiature di Arriva	21
Tutela delle informazioni	22
Approccio di Arriva nei confronti dell'attivismo politico	22
Trattamento dei fornitori	23
Tutela dei diritti umani	23
Dobbiamo tenere una contabilità accurata e vigilare contro i crimini finanziari	24

## Mobility partner of choice

Il nostro viaggio iniziò nel 1938, quando la famiglia Cowie aprì un negozio di motociclette usate a Sunderland, nel nord dell'Inghilterra. Non potevamo immaginare, allora, che quello sarebbe stato il primo capitolo di una storia incredibile, che avrebbe visto l'azienda crescere fino a operare in tutta Europa.

Oggi Arriva fa parte di Deutsche Bahn AG ed è uno dei maggiori operatori di trasporto passeggeri in Europa. Contiamo oltre 60.000 dipendenti, e trasportiamo più di 2,2 miliardi di passeggeri l'anno in 14 Paesi europei. Il gruppo conta diverse aziende nei 14 Paesi in cui opera, tutte collegate tra di loro, con indubbi vantaggi in termini di presenza sul mercato, valore e vantaggio competitivo.

*Insieme siamo Arriva* è la promessa che facciamo a tutto il nostro personale, indipendentemente dal Paese in cui opera, dalla modalità di trasporto che fornisce o dal lavoro che svolge. Promettiamo a tutti i nostri dipendenti un'esperienza di lavoro ottimale in cambio della loro dedizione ad Arriva e dell'ottimo lavoro che svolgono.

Apportando miglioramenti alle nostre modalità operative, riducendo i rifiuti e concentrando l'attenzione sulle esigenze dei clienti, possiamo diventare il partner preferenziale tanto per le pubbliche amministrazioni che per i clienti.

Arriva – Mobility partner of choice

# Doing the right thing in Arriva: sta a tutti noi

**Caro collega,**

**La reputazione di Arriva è forgiata ogni giorno da tutti noi attraverso le nostre decisioni, il nostro comportamento nei confronti di partner e fornitori, e ogni singola interazione con i nostri clienti.**

Agire con onestà e integrità, tuttavia, va ben oltre la mera immagine dell'azienda. Vuol dire assicurarsi che lavorare in Arriva sia sempre motivo d'orgoglio, e che tutti siano ben coscienti del fatto che agire rettamente, trattarsi con reciproco rispetto e fare la cosa giusta è alla base dello spirito aziendale.

È per questo che abbiamo redatto questo documento, unitamente al codice di condotta di Deutsche Bahn: per aiutarci a prendere le decisioni giuste anche nelle situazioni più complesse. Questa documentazione spiega come affrontare situazioni che potrebbero danneggiare i dipendenti o l'azienda.

La cosa più importante da ricordare è la seguente: se c'è qualcosa che non va, segnalatelo subito. Parlatene con il vostro superiore diretto o con il responsabile della compliance, oppure,

se preferite effettuare le segnalazioni in forma anonima, utilizzate la linea riservata del gruppo telefonando al numero **00 44 191 528 5322** o inviate un messaggio e-mail all'indirizzo **inconfidence@arriva.co.uk** Il rispetto delle norme di condotta aziendale è per noi di fondamentale importanza.

Leggete il documento e prendetevi il tempo necessario a capire come applicare le sue indicazioni al vostro lavoro di tutti i giorni. Insieme, possiamo continuare a fare di Arriva un luogo di lavoro dove comportarsi correttamente costituisce la quotidianità.

**Mike Cooper**  
AD di Arriva



**/// Agire con onestà e integrità  
va ben oltre la mera  
immagine dell'azienda.  
Vuol dire assicurarsi che  
lavorare in Arriva sia  
sempre motivo d'orgoglio. ///**

# Le nostre norme operative

**Lavorare in Arriva implica attenersi alle norme etiche più elevate: quelle fissate dall'azienda e quelle richieste da Deutsche Bahn, la nostra casa madre. I governi, i clienti e i contribuenti ci affidano risorse cospicue ed è importante rispettare la loro fiducia.**

Offriamo ai nostri clienti la possibilità di viaggiare in sicurezza, nel pieno rispetto dell'ambiente e in modo socialmente responsabile, a costi contenuti. Lavorare e comportarsi con onestà e correttezza ne è la naturale premessa.

Le nostre norme sono vincolanti per chiunque lavori in Arriva: dal consiglio d'amministrazione al senior management, dagli amministratori delegati a tutti i dipendenti che operano in ogni parte del mondo.

Consultate questo documento, unitamente al codice di condotta di Deutsche Bahn (disponibile su OneArrivanet) per indicazioni su come prendere sempre la decisione migliore.

**In Arriva, semplicemente, cerchiamo di fare sempre la cosa giusta. In concreto:**



## Operiamo sempre con integrità, nella correttezza e nella legalità

Rispettiamo tutte le leggi, i regolamenti e le norme vigenti. Evitiamo i conflitti di interesse. Questi principi sono validi in egual misura per tutte le persone con cui entriamo in contatto: clienti, partner commerciali, dipendenti e titolari.

## Rispettiamo le diverse culture in cui operiamo

Mostriamo rispetto per le usanze, le tradizioni e i valori sociali dei Paesi e delle diverse culture in cui operiamo.

## Apportiamo un cambiamento positivo

Prendiamo decisioni e agiamo in modo sostenibile, in grado di apportare benefici a lungo termine al mondo che ci circonda: l'ambiente, le economie e le comunità in cui operiamo.

## Ci aspettiamo lo stesso comportamento dai nostri partner commerciali

I nostri partner commerciali (ad esempio collaboratori esterni o personale interinale) sono tenuti a conformarsi alle nostre norme di condotta aziendale quando lavorano con noi. A questo scopo, chiediamo loro di siglare uno specifico codice di condotta che sollecita l'adozione di principi etici simili ai nostri.



# Doing the right thing

**Operare secondo norme etiche rigorose implica assicurarsi di fare sempre la cosa giusta, in modo aperto e trasparente. Per garantirlo, esistono tre modi:**

## **Rispettare la legge**

Fare la cosa giusta implica innanzitutto rispettare gli obblighi di legge. Questo aspetto è alla base della fiducia che i nostri clienti ripongono in noi.

## **Attenersi alle politiche aziendali**

È attraverso le nostre politiche aziendali che ci assicuriamo di applicare correttamente i nostri principi, nonché di predisporre procedure, formazione e supporto adeguati per fare la cosa giusta e considerarci reciprocamente responsabili.

## **Farsi guidare dai valori aziendali**

Tuttavia, fare la cosa giusta non significa solo rispettare la legge alla lettera. Alla base dello spirito aziendale ci sono principi in grado di guidare il nostro comportamento anche nelle situazioni più difficili o complicate e di assicurare ai nostri clienti un servizio sempre più attento.



**Se siete incerti sulla condotta da seguire potete porvi queste sei domande, da soli o con l'aiuto di qualcun altro:**

1. È legale?
2. È in linea con le politiche e le direttive aziendali?
3. Dimostra i valori dell'azienda?
4. Cosa ne penserebbero i colleghi, il mio superiore, la mia famiglia?
5. Se si trattasse di un articolo di giornale, che ritratto presenterebbe di me e di Arriva?
6. Come mi sentirei se succedesse a me?

**Avete domande?**

**Contattateci al n.**

**00 44 191 528 5322**

**[inconfidence@arriva.co.uk](mailto:inconfidence@arriva.co.uk)**

# Vivere i valori dell'azienda

Lavorare in Arriva implica operare sempre secondo lo spirito aziendale. Indipendentemente dal luogo in cui lavoriamo, il modo di interagire con i colleghi, i clienti, i fornitori e altre terze parti, come ad esempio i collaboratori esterni e altro personale interinale, deve fondarsi su questi valori.

## One Arriva

### One Arriva

Lavoriamo come un'unica squadra – "Insieme siamo ARRIVA"

#### In concreto:

Ci rispettiamo a vicenda, rispettiamo le reciproche differenze e forniamo riscontri per migliorare.

## Doing the right thing

### Doing the right thing

Ci prendiamo cura dei nostri clienti, dei nostri colleghi e dell'ambiente, mettendo sempre la sicurezza al primo posto

#### In concreto:

Tuteliamo la sicurezza nostra, dei colleghi e dei clienti. Operiamo con onestà e integrità e ci assumiamo la responsabilità delle nostre azioni. Operiamo al meglio delle nostre possibilità e svolgiamo il nostro lavoro con passione, orgoglio e spirito positivo.

## Great customer experience

### Great customer experience

Rendiamo felici i nostri clienti, ogni giorno

#### In concreto:

Mettiamo i clienti al centro di ogni nostra attività e, osservando le cose dal loro punto di vista, possiamo prendere le decisioni giuste e offrire un servizio d'eccellenza. Affrontiamo il miglioramento in modo proattivo e ci assumiamo la responsabilità del cambiamento. Innalziamo costantemente gli standard.

## Thinking beyond

### Thinking beyond

Siamo curiosi e ispirati a pensare oltre la quotidianità, affinché domani Arriva sia migliore e più grande

#### In concreto:

Cerchiamo di vedere sempre il quadro generale. Sappiamo come contribuire al raggiungimento degli obiettivi di Arriva. Cerchiamo sempre di migliorare e siamo aperti al cambiamento e alle novità, non solo nei campi di nostra competenza, ma in tutto il settore.

# Far sentire la propria voce

**Vorremmo che chiunque lavori in Arriva condividesse le nostre norme, anche se talvolta qualcuno non lo fa. Per mantenere invariata la nostra ottima reputazione dobbiamo impegnarci tutti a far sentire la nostra voce, se ci accorgiamo che qualcosa non va (in questi casi si parla di "denunce di irregolarità").**

**Parlare aiuta tutti. Se decidete di fare le dovute segnalazioni, proteggete non solo Arriva, ma anche i clienti e i colleghi, oltre a fare il vostro dovere contribuendo a porre un freno ad azioni illecite o attività criminali. Ricordate:**

**Confidatevi con la persona con cui vi sentite più a vostro agio**

In genere si tratta del diretto superiore, ma non necessariamente. Potete anche rivolgervi al responsabile della compliance, al direttore del vostro ufficio legale, a un membro del reparto Compliance, oppure potete chiamare una delle linee telefoniche riservate.

**Non è necessario che siate a conoscenza di tutti gli elementi**

Se qualcosa non va, è sufficiente segnalarlo affinché vengano avviate le opportune indagini. Fate sentire la vostra voce e parlatene con qualcuno. Non abbiate paura di sbagliare. Se le indagini non portano a nulla non dovete preoccuparvi, non subirete alcuna conseguenza.

**Se preferite, potete presentare denuncia in forma anonima**

Per noi è essenziale che il personale possa sollevare qualsiasi questione senza timore. Esiste una normativa, che Arriva rispetta e sostiene attivamente, che tutela il diritto di presentare denunce e fare segnalazioni in forma riservata. Per parlare con qualcuno in forma riservata potete chiamare la linea riservata del gruppo al numero **00 44 191 528 5322** oppure inviare un messaggio e-mail all'indirizzo: **inconfidence@arriva.co.uk** o ancora usufruire delle eventuali funzionalità di denuncia predisposte a livello locale\*. Se non volete, non siete tenuti a lasciare il vostro nome e cognome, tuttavia si tratta di informazioni utili per ricontattarvi qualora ci servissero altre informazioni a seguito delle indagini.

**Chi denuncia è protetto dall'azienda**

Fintantoché i dubbi vengono sollevati in buona fede e sulla base delle informazioni di cui si dispone, sporgere denuncia è il comportamento da tenere. Chiunque presenti denuncia è pienamente sostenuto dall'azienda e non deve temere in alcun modo eventuali rappresaglie o la perdita del lavoro.

*\*Se preferite parlare con qualcuno al di fuori di Arriva, i dipendenti Arriva possono usufruire anche delle funzionalità di denuncia del gruppo DB. Per informazioni più dettagliate, visitate la pagina Web all'indirizzo [www.deutschebahn.com/en/group/compliance/whistleblowing-1212468whistleblowing-1212468](http://www.deutschebahn.com/en/group/compliance/whistleblowing-1212468whistleblowing-1212468)*



**Avete domande?**

**Contattateci al n.**

**00 44 191 528 5322**

**inconfidence@arriva.co.uk**

# Garantire la sicurezza e la salute di tutti

Garantire la sicurezza dei nostri clienti e delle persone in genere è estremamente importante per noi. È essenziale che i nostri clienti sappiano di viaggiare sempre in sicurezza e che i nostri dipendenti e partner siano coscienti di poter lavorare in tranquillità, senza alcun rischio di incidenti o infortuni.

Il nostro impegno si concretizza nell'adozione di tutte le buone prassi necessarie ad assicurare sicurezza e salubrità degli ambienti di lavoro, dei veicoli, delle apparecchiature e dei sistemi di Arriva. Per raggiungere questo scopo ci affidiamo in parte alle procedure e in parte a una cultura aziendale improntata al massimo rispetto della salute e della sicurezza, dove ci si prende cura gli uni degli altri, e tutti si considerano reciprocamente responsabili.

A questo scopo:

**Integriamo i dieci principi guida aziendali in materia di ambiente, salute e sicurezza nelle nostre attività quotidiane.**

Si tratta di principi riguardanti aspetti pratici delle problematiche legate ad ambiente, salute e sicurezza, come la formazione, la comunicazione, la gestione degli incidenti e i meccanismi di controllo. L'elenco completo dei principi è riportato nel documento di politica aziendale in materia di salute e sicurezza indicato più avanti.

**Apprendiamo da successi e incidenti** e attraverso la condivisione di quanto abbiamo appreso con tutti i nostri partner.

**Fissiamo obiettivi e traguardi misurabili** e li integriamo in tutti i piani aziendali.

**Tutti possiamo fare la nostra parte. È sufficiente:**

**Mantenersi informati**

Comprendere e attenersi alle istruzioni di sicurezza specifiche per il proprio ruolo.

**Dare l'esempio**

Se siete leader o dirigenti, date l'esempio adottando un comportamento corretto al fine di garantire condizioni di lavoro sicure.

**Intervenire**

Se siete testimoni di comportamenti non sicuri, intervenite direttamente o informatene subito qualcuno.

**Non abbiate timore di dire di no**

Non acconsentite a fare alcunché se non disponete delle conoscenze o della formazione adeguata per operare in sicurezza.

**Per saperne di più**

Consultate la versione integrale della politica aziendale in materia di salute e sicurezza disponibile su OneArrivanet.

**Avete un dubbio? Fatevi sentire**

Parlatene al vostro superiore, al responsabile della compliance, all'addetto a salute e sicurezza, oppure, se preferite fare la segnalazione in forma anonima, potete chiamare la linea riservata del gruppo al numero **00 44 191 528 5322** o inviare un messaggio e-mail all'indirizzo: **inconfidence@arriva.co.uk**







## Garantire la sicurezza e la salute di tutti – Domande e risposte

- D** Il collegamento fornito punta a un documento di politica aziendale del gruppo, senza alcun riferimento al mio datore di lavoro o al luogo in cui lavoro. Dove posso trovare un documento che illustri la gestione delle problematiche relative a salute e sicurezza del luogo in cui lavoro?
- R** Tutte le aziende del gruppo Arriva dispongono di una propria politica e di procedure per un ambiente di lavoro sicuro. Per saperne di più puoi rivolgerti al tuo superiore, oppure al responsabile o a un addetto alla sicurezza.
- D** Se a mio avviso un certo comportamento non è sicuro, posso davvero impedirlo?
- R** Sì. La legge parla chiaro in tutti i Paesi in cui operiamo. Se ti è stato chiesto di fare qualcosa che a tuo avviso presenta dei pericoli, non sei tenuto a farlo. Se vedi qualcuno che a tuo avviso agisce in modo pericoloso, puoi chiedergli di smettere. Fintantoché non presenta pericoli, puoi interrompere il lavoro e, anche se non è sempre facile, comunicare subito i tuoi dubbi al tuo superiore.

# Il percorso verso Destination Green

**Il mondo in cui viviamo è sottoposto a un'enorme pressione: la popolazione è in costante crescita e le città in continua espansione, le risorse si stanno esaurendo e il cambiamento climatico è in atto. Il trasporto pubblico svolge un ruolo chiave nella risoluzione di queste problematiche, per consentire alle nostre società di prosperare.**

Oltre a fornire i servizi di trasporto condiviso più sostenibili dal punto di vista ambientale, dobbiamo assicurarci di fare tutto il possibile, in quanto azienda, per ridurre l'impatto della nostra attività sull'ambiente, in particolare nelle cinque aree chiave su cui possiamo intervenire direttamente: carburante, energia, acqua, rifiuti e inquinamento.

**Questo è il percorso verso "Destination Green". Come azienda, ci impegniamo a**

- Fare tutto quanto in nostro potere per impedire l'inquinamento dell'aria, dell'acqua e del suolo, nonché per ridurre al minimo l'inquinamento acustico e luminoso causato dalle nostre attività operative.
- Promuovere un consumo efficiente di energia e acqua, oltre che un utilizzo razionale e consapevole di prodotti e servizi, dalla carta ai pezzi di ricambio.
- Creare la minor quantità possibile di rifiuti e riutilizzare e riciclare sempre tutto il possibile.
- Incentivare l'uso dei mezzi di trasporto pubblici come alternativa ecologica al trasporto privato.

#### **Ognuno di noi può fare la differenza**

Abbiamo tutti il dovere di fermare l'inquinamento ambientale. Concentrandoci sulle cinque tematiche della campagna "Destination Green" (carburante, energia, acqua, rifiuti e inquinamento) possiamo individuare le aree che presentano opportunità di miglioramento. Alcune di queste sono aree strategiche o legate ai processi (ad esempio: "utilizzare sempre prima i veicoli più efficienti), altre invece sono più semplici e legate a comportamenti individuali (ad esempio: "spegnere sempre il monitor quando ci si allontana dalla scrivania").

#### **Perché non prendere personalmente l'impegno fin da ora?**

- **Carburante:** Mi impegno a guidare in modo efficiente per ridurre al minimo le emissioni, accelerando e frenando gradualmente, e senza lasciare acceso il motore se non è necessario.
- **Energia:** Mi impegno a spegnere luci e apparecchiature quando non sono necessarie, in particolare nelle ore serali e durante il fine settimana.
- **Acqua:** Mi impegno a rilevare la presenza di perdite d'acqua e/o rubinetti che perdono e a risolvere rapidamente il problema.
- **Rifiuti:** Mi impegno a gettare sempre i rifiuti nel contenitore corretto, riciclando tutto il riciclabile.
- **Inquinamento:** Mi impegno a ripulire in modo rapido e sicuro eventuali fuoriuscite di olio o sostanze chimiche, per evitare di inquinare.

#### **Per saperne di più**

Consultate la versione integrale della politica aziendale in materia di tutela ambientale disponibile su [OneArrivanet](http://OneArrivanet).

#### **Avete un dubbio? Fatevi sentire**

Parlatene al vostro superiore, al responsabile della compliance, oppure, se preferite fare la segnalazione in forma anonima, potete chiamare la linea riservata del gruppo al numero **00 44 191 528 5322** o inviare un messaggio e-mail all'indirizzo: [inconfidence@arriva.co.uk](mailto:inconfidence@arriva.co.uk)



# Destination Green



## Carburante

Il nostro obiettivo è usare quanto meno carburante fossile possibile.



## Acqua

Il nostro obiettivo è conservare l'acqua, utilizzandone meno possibile.



## Inquinamento

Il nostro obiettivo è impedire l'inquinamento della terra, dell'acqua e dell'aria.



## Rifiuti

Il nostro obiettivo è produrre meno rifiuti possibile e riciclare tutto ciò che possiamo.



## Energia

Il nostro obiettivo è garantire l'efficienza dell'energia che usiamo nei nostri edifici.

# Tutela dei dati personali

Per sua stessa natura, l'attività di Arriva comporta la raccolta di dati personali sia da parte nostra che delle aziende che lavorano per nostro conto. È pertanto indispensabile che clienti, partner e dipendenti ci affidino questi dati con fiducia, nella certezza che verranno trattati con attenzione, conservati in modo sicuro e utilizzati correttamente.

La conservazione e l'uso dei dati personali sono regolamentati da leggi piuttosto severe. Dobbiamo dimostrare la piena conformità alla legge sulla protezione dei dati del Regno Unito (DPA, Data Protection Act) e, da maggio 2018, al regolamento generale sulla protezione dei dati dell'Unione Europea (GDPR, General Data Protection Regulation). Queste leggi sono state introdotte per garantire il corretto trattamento di tutte le informazioni personali, in forma sia stampata che digitale, attraverso le quali è possibile stabilire l'identità di un soggetto vivente. Nella fattispecie garantiscono:

- La raccolta dei dati personali a fini specifici.
- La raccolta delle sole informazioni pertinenti.
- La conservazione di dati personali sempre corretti e aggiornati.
- La conservazione dei dati solo per il tempo necessario.
- La protezione dei dati da smarrimento e/o danni.

## Quali implicazioni per Arriva

Dobbiamo dimostrare in modo chiaro e puntuale che tutte le aziende del gruppo Arriva, nonché tutti i nostri fornitori e i servizi informativi e di dati, operano in conformità alle leggi sulla tutela dei dati personali.

**Il personale di Arriva che lavora con i nostri partner** deve accertarsi che tutti i dati personali raccolti per conto di Arriva vengano trattati adeguatamente e che esista al riguardo un responsabile Arriva facilmente individuabile.

**Chiunque tratti dati personali** deve poter dimostrare che sono stati raccolti a norma delle leggi vigenti in materia di tutela dei dati personali.

## Per saperne di più

Consultate l'informativa sulla privacy disponibile su [OneArrivanet](http://OneArrivanet).

## Avete un dubbio? Fatevi sentire

Parlatene al vostro superiore, al responsabile della compliance, al responsabile o al Champion della protezione dei dati di Arriva oppure, se preferite fare la segnalazione in forma anonima, potete chiamare la linea riservata del gruppo al numero **00 44 191 528 5322** o inviare un messaggio e-mail all'indirizzo: [inconfidence@arriva.co.uk](mailto:inconfidence@arriva.co.uk)





## Tutela dei dati personali – Domande e risposte

- D** Sono alla fotocopiatrice e noto che qualcuno ha dimenticato una stampa contenente dati sulla retribuzione. Devo lasciare la stampa dove l'ho trovata?
- R** No. Se non sai a chi appartiene, distruggi il documento con l'apposito macchinario oppure, se non ve ne sono, mettilo nel contenitore dei documenti riservati. Inoltre, devi riportare l'accaduto come incidente.
- D** Di recente, ho sentito due colleghi parlare di informazioni a cui, per quanto ne so, non dovrebbero avere accesso, ma non ne sono sicuro al 100%. Devo segnalarlo?
- R** Sì. Non è necessario che tu sia a conoscenza di tutti gli elementi; ogni sospetto va segnalato. Tutti gli incidenti a danno della sicurezza delle informazioni devono essere riportati immediatamente, in quanto ogni ritardo potrebbe aggravare il problema. Puoi segnalare il fatto direttamente al responsabile della protezione dei dati di Arriva o al responsabile della compliance.
- D** Ho intenzione di conservare tutti i documenti di cui dispongo, nel caso mi dovessero servire in futuro. Posso farlo?
- R** No. Devi selezionare i documenti con l'aiuto della politica aziendale in materia di conservazione dei dati per stabilire cosa può essere tenuto e cosa no. Alcuni documenti, infatti, devono essere conservati a fini di audit, fiscali o di legge. Consulta la politica aziendale disponibile su OneArrivanet per conoscere i diversi termini di conservazione dei documenti.

# Corruzione e pagamenti illeciti

Presso la nostra azienda adottiamo un approccio a "tolleranza zero" nei confronti di qualsiasi tipo di corruzione. Queste pratiche, infatti, danneggiano l'economia, le aziende e le comunità, minano la fiducia e trasferiscono lavoro, risorse e denaro nelle mani sbagliate. In qualità di gruppo operante a livello internazionale, ci impegniamo a fare la nostra parte per ridurre gli effetti in tutto il mondo.

La corruzione è illegale, indipendentemente da dove operiamo. È nostra precisa responsabilità segnalare qualsiasi attività sospetta.

## Perché la lotta alla corruzione è compito di tutti

Esistono diverse misure che possiamo adottare per evitare situazioni che portano a pratiche corruttive.

## Conoscere i fornitori terzi

Assicuratevi di svolgere la necessaria attività di due diligence nei confronti di tutti i fornitori, e in particolare di quelli che erogano servizi a nostro nome. L'ufficio acquisti può fornirvi assistenza in questo senso.

## Non effettuate mai pagamenti diretti nei confronti di pubblici ufficiali per ottenere un permesso o una licenza

Ricorrete solo a metodi legali per velocizzare le procedure o le decisioni ordinarie, e mai le cosiddette "mazzette", anche nei Paesi in cui sono pratica comune. In caso di dubbio, consultate il capo del vostro ufficio legale.

## Pensare a come può venire interpretato il proprio operato

È ugualmente importante che le azioni del tutto legittime non vengano erroneamente interpretate come corruzione, in particolar modo nel caso di regali, ospitalità o inviti, beneficenza o sponsorizzazioni.

## Agire con particolare cautela nei confronti dei pubblici ufficiali

Assicuratevi di comportarvi sempre in modo aperto, onesto e trasparente.

## Per saperne di più

Consultate la versione integrale della politica aziendale in materia di corruzione e pagamenti illeciti disponibile su [OneArrivanet](http://OneArrivanet).

## Avete un dubbio? Fatevi sentire

Parlatene al vostro superiore, al responsabile della compliance, oppure, se preferite fare la segnalazione in forma anonima, potete chiamare la linea riservata del gruppo al numero **00 44 191 528 5322** o inviare un messaggio e-mail all'indirizzo: [inconfidence@arriva.co.uk](mailto:inconfidence@arriva.co.uk)





## Corruzione e pagamenti illeciti – Domande e risposte

- D** Nel Paese in cui mi trovo è usanza versare una piccola somma al funzionario locale perché timbri la documentazione. È un problema?
- R** Sì. Non dovresti assecondare questa usanza, in quanto considerata alla stregua di un "pagamento agevolante", ossia una modesta tangente, illegale ai sensi del diritto del Regno Unito (adottato come standard nell'ambito della nostra politica in materia). Analogamente alle tangenti, pagamenti di questo tipo sono inaccettabili e devono essere segnalati al responsabile della compliance.
- D** Chi può essere considerato un pubblico ufficiale?
- R** La definizione è piuttosto ampia e comprende le figure elencate di seguito:
- Ufficiali, funzionari e dipendenti statali di qualsiasi settore pubblico, incluse le forze armate e la polizia.
  - Funzionari e dipendenti di aziende di proprietà o controllate dallo Stato, ivi inclusi enti di beneficenza e qualsiasi organo di stampa o radiotelevisivo a capitale pubblico.
  - Funzionari e dipendenti di un partito politico e candidati a una carica pubblica.
  - Funzionari, dipendenti e persone che lavorano ufficialmente, a titolo permanente o temporaneo, alle dipendenze o per conto del governo o di organizzazioni internazionali pubbliche il cui personale gode dell'immunità diplomatica (per es. le Nazioni Unite), ivi incluso il personale di ambasciata.
  - Membri di una famiglia reale.
  - Qualsiasi familiare o persona che operi ufficialmente per conto di un qualsiasi appartenente a questo elenco.

# Regali e ospitalità

Fare e ricevere regali o inviti rappresenta un aspetto importante dello sviluppo di relazioni con le persone con cui facciamo affari. Tuttavia, questo non deve mai influenzare (né dare l'impressione di influenzare) le nostre decisioni.

Prendere decisioni, aggiudicare contratti o fare promesse a seguito dello scambio di regali o inviti è una forma di corruzione che noi di Arriva non tolleriamo, quali che siano le usanze dei Paesi in cui operiamo.

## Se fate un regalo

### Non offrite mai denaro contante.

O equivalenti (come buoni regalo).

**Esercitate particolare cautela quando dovete fare un regalo a un pubblico ufficiale.** Prima di offrire un regalo a un pubblico ufficiale parlatene con il responsabile della compliance.

## Se vi fanno un regalo

**Tenetene traccia.** Documentatevi per sapere quando registrare i regali nell'apposito registro e agite di conseguenza.

### Non accettate mai denaro contante.

O equivalenti (come buoni regalo).

### Rifiutate i regali troppo costosi.

A meno che non vi sia una legittima ragione professionale, inviti o regali troppo costosi sono il più delle volte inappropriati. In caso di dubbio parlatene con il responsabile della compliance.

### Rifiutate qualsiasi regalo che possa essere visto come una tangente.

Se un intrattenimento o un invito può essere visto come una tangente, o apparire come un tentativo di influenzare le vostre decisioni, anche se così non è, rifiutate.

**Non fatevi influenzare.** Se pensate vi sia un serio rischio che un invito o un regalo anche legittimo possa influenzare le vostre decisioni, rifiutatelo.

**Prima di accettare un viaggio all'estero, documentatevi a fondo.** Se un regalo comporta un viaggio all'estero, prima di accettare parlatene con il responsabile della compliance.

### Per saperne di più

Consultate la versione integrale della politica aziendale in materia di regali e inviti disponibile su [OneArrivanet](#).

### Avete un dubbio? Fatevi sentire

Parlatene al vostro superiore, al responsabile della compliance, oppure, se preferite fare la segnalazione in forma anonima, potete chiamare la linea riservata del gruppo al numero **00 44 191 528 5322** o inviare un messaggio e-mail all'indirizzo: [inconfidence@arriva.co.uk](mailto:inconfidence@arriva.co.uk)







## Regali e inviti – Domande e risposte

**D** Un fornitore mi ha regalato un buono regalo del valore di 50 euro. Posso accettarlo?

**R** No, non è consentito accettare un buono regalo, un certificato o un buono, di qualsiasi valore e da qualunque partner, perché si tratta di equivalenti di denaro contante, e la nostra politica aziendale vieta di accettare in regalo contanti o equivalenti. Rifiuta cortesemente il buono regalo e spiega al fornitore che la politica di Arriva non ti permette di accettarlo.

**D** Un fornitore mi ha invitato a giocare a golf. So che devo registrare l'invito nell'apposito registro se il valore supera un certo importo, ma mi sento in imbarazzo a chiedere al fornitore quanto costa, mi sembra scortese. Cosa devo fare?

**R** È importante che registri il valore totale dell'invito che hai ricevuto, pertanto è lecito chiedere informazioni al fornitore. Non devi sentirti in imbarazzo, il fornitore capirà che devi attenerti alla politica aziendale in materia. In caso di dubbio puoi sempre consultarti con il responsabile della compliance.

# Una concorrenza leale a vantaggio di tutti

**Crediamo in una concorrenza sana e leale. Siamo convinti che la concorrenza sia il fattore che più incentiva innovazione ed efficienza presso le aziende. Inoltre, assicura ai clienti una possibilità di scelta più ampia e valida, contribuendo in ultima analisi a ricevere servizi di qualità superiore a prezzi più competitivi.**

**La legge prevede misure atte a promuovere la concorrenza da un lato e impedire i comportamenti anti concorrenziali (come ad esempio gli accordi tra aziende concorrenti per volti alla fissazione dei prezzi) dall'altro. Si parla in questo caso di "normativa antitrust" o "normativa sulla concorrenza".**

**Il rispetto di questa normativa non è semplicemente un obbligo di legge, ma il fondamento stesso dei nostri valori, irrinunciabile per fare di Arriva il "mobility partner of choice". La concorrenza, anche accanita, per la conquista di nuovi clienti e la salvaguardia dei mercati già acquisiti è nel nostro DNA, ma deve essere assolutamente chiaro a tutti, sia internamente che esternamente ad Arriva, che lo faremo sempre in modo corretto, legale e con integrità.**

## **Esempi di comportamento corretto**

### **Agire sempre in modo indipendente.**

Non stipulate mai accordi con altre aziende volti a limitare la concorrenza. Non concordate mai la fissazione dei prezzi né le zone in cui operare o non operare.

### **Non discutere mai le tariffe o i prezzi con la concorrenza.**

In caso di discussione di tariffe o prezzi tra aziende concorrenti, mettete in chiaro che Arriva non intende parteciparvi. Qualora la discussione continui, evitate qualsiasi coinvolgimento.

### **Non abusare mai del proprio potere di mercato avvalendosi di pratiche sleali.**

Non stabilite mai deliberatamente prezzi inferiori a quelli di mercato allo scopo di eliminare dal mercato le aziende concorrenti esistenti o scoraggiare l'ingresso di nuovi operatori.

## **Per saperne di più**

Consultate la versione integrale della politica aziendale in materia di concorrenza disponibile su [OneArrivanet](#).

## **Avete un dubbio? Fatevi sentire**

Parlatene al responsabile dell'ufficio legale, al responsabile della compliance, oppure, se preferite fare la segnalazione in forma anonima, potete chiamare la linea riservata del gruppo al numero **00 44 191 528 5322** o inviare un messaggio e-mail all'indirizzo: [inconfidence@arriva.co.uk](mailto:inconfidence@arriva.co.uk)





## Una concorrenza leale a vantaggio di tutti – Domande e risposte

- D** Una mia collega prima lavorava per la concorrenza. Mi ha detto di avere ancora sul suo laptop una copia della loro strategia di determinazione dei prezzi per il prossimo anno e mi ha chiesto se voglio vederla. Cosa devo fare?
- R** Non accettare. Ricorda alla tua collega che non ci è permesso discutere o accettare informazioni sui prezzi applicati dalla concorrenza, e che queste informazioni non devono essere divulgate.
- D** Mi è stato chiesto di partecipare a un incontro di networking del settore trasporti. Posso accettare?
- R** Sì. È importante tenersi sempre aggiornati sulle ultime tendenze e gli sviluppi di mercato del settore. Questi incontri possono porre problemi solo se si discute di informazioni delicate dal punto di vista commerciale. Evita di partecipare a discussioni di questo tipo. Quanto torni in ufficio ricordati di registrare la partecipazione all'incontro, indicando nei dettagli gli argomenti di cui si è discusso. Rivolgiti al responsabile della compliance per indicazioni su come fare.

# Evitare i conflitti di interesse

Un conflitto di interesse si verifica quando ciò che desideriamo a livello personale non coincide con quanto risulterebbe più vantaggioso per Arriva, rendendo più difficile agire, anche agli occhi di terzi, nel migliore interesse dell'azienda.

Esempi di conflitti di interesse includono un amico che fa domanda di assunzione per una posizione per la quale svolgi tu i colloqui, un familiare che lavora per un'azienda concorrente di Arriva, il possesso di azioni di un fornitore.

**Al lavoro, è nostro preciso dovere prendere decisioni il più imparziali possibile ed evitare gli eventuali conflitti di interesse che si dovessero presentare, anche se non pensiamo che possano influenzare le nostre decisioni.**

**Se pensate di trovarvi in una situazione di conflitto di interesse:**

**Chiedete di essere rimossi.** Cercate di sottrarvi immediatamente dalla situazione.

**Parlatene con qualcuno.** Informate del conflitto di interesse il vostro superior il prima possibile.

**Se non siete sicuri di trovarvi in una situazione di conflitto di interesse, chiedetevi:**

**La situazione potrebbe apportare un vantaggio personale a voi o alla vostra famiglia?** In caso affermativo, e anche se si tratta solo di una possibilità, siamo in presenza di un conflitto di interesse.

**Che impressione potrebbe dare questa situazione vista da fuori?** Se potrebbe dare l'impressione che esista un conflitto di interesse, dovete agire come se effettivamente ci sia.

**Quindi parlatene con il vostro superiore.**

Non prendete decisioni in autonomia.

Potreste avere bisogno di un'autorizzazione specifica per continuare a lavorare in quell'area, oppure il discorso sul potenziale conflitto di interesse potrebbe ripresentarsi in futuro al mutamento di alcune condizioni.

**Per saperne di più**

Consultate la versione integrale della politica aziendale in materia di conflitti di interesse disponibile su OneArrivanet.

**Avete un dubbio? Fatevi sentire**

Parlatene al vostro superiore, al responsabile della compliance, oppure, se preferite fare la segnalazione in forma anonima, potete chiamare la linea riservata del gruppo al numero **00 44 191 528 5322** o inviare un messaggio e-mail all'indirizzo: **inconfidence@arriva.co.uk**



## Evitare i conflitti di interesse – Domande e risposte

- D** Arriva sta negoziando un contratto con un fornitore. Mio marito lavora per questo fornitore e conosce bene i membri della squadra negoziale.
- R** Smetti di lavorare al progetto e discuti la situazione con il tuo superiore il prima possibile. Ci sono forti probabilità che si tratti di un conflitto di interesse diretto, in quanto gli interessi del tuo familiare sono in contrasto con quelli di Arriva.
- D** Posseggo azioni di un fornitore di Arriva.
- R** Se la tua quota azionaria è inferiore al 5% puoi continuare a lavorare al progetto. Se invece è superiore al 5% devi interrompere la partecipazione al progetto e discutere della situazione con il tuo superiore il prima possibile.
- D** Il mio compagno (o la mia compagna) lavora per un'azienda di trasporti che partecipa, in concorrenza con Arriva, a una gara d'appalto per la fornitura di servizi di trasporto pubblico.
- R** Non appena entri a conoscenza della situazione parlane con il tuo superiore. All'occorrenza, è possibile mettere in atto le necessarie misure, ad esempio assegnarti a una determinata parte del progetto al fine di ridurre la tua esposizione a informazioni commerciali sensibili.



## Doing the right thing in Arriva

Ulteriori indicazioni

**Avete domande?**  
Contattateci al n.  
00 44 191 528 5322  
[inconfidence@arriva.co.uk](mailto:inconfidence@arriva.co.uk)

# Il nostro è un luogo di lavoro inclusivo

Ci impegniamo a fare di Arriva un'azienda che offre a tutti pari opportunità di assunzione e carriera, indipendentemente da età, etnia, sesso, disabilità, orientamento sessuale, religione, o qualsiasi altro aspetto al di fuori delle loro competenze e abilità. Questo impegno si esplicita sia nelle procedure formali, come quelle di assunzione, sia nello svolgimento delle attività quotidiane.

**Si tratta di un aspetto importante, perché in Arriva...**

#### **Vogliamo i migliori talenti.**

Per questo motivo desideriamo attrarre ogni tipo di persona, quale che sia la sua provenienza o il suo stile di vita.

**Vogliamo rispecchiare le comunità in cui operiamo.** Solo in questo modo possiamo offrire ai nostri clienti un servizio d'eccellenza, senza contare che è la cosa giusta da fare.

#### **A questo scopo:**

**Sviluppiamo solide relazioni con le minoranze** presenti nelle comunità in cui operiamo, in modo da comprendere meglio se e quali modifiche apportare al posto di lavoro.

**Ci assicuriamo di eliminare qualsiasi elemento di esclusione** da tutte le nostre posizioni professionali, prassi di assunzione, opportunità di crescita e possibilità di carriera.

**Favoriamo lo sviluppo dei nostri leader** in modo che realizzino un ambiente inclusivo e accogliente per tutti.

#### **Per saperne di più**

Consultate la versione integrale della politica aziendale in materia di pari opportunità disponibile su OneArrivanet.

#### **Avete un dubbio? Fatevi sentire**

Parlatene al vostro superiore, al personale delle risorse umane, oppure, se preferite fare la segnalazione in forma anonima, potete chiamare la linea riservata del gruppo al numero **00 44 191 528 5322** o inviare un messaggio e-mail all'indirizzo: **inconfidence@arriva.co.uk**



## Uso dei social media

I siti di social media (come blog, chat room, siti come Facebook e app come Snapchat e altre modalità di pubblicazione di contenuti online) sono ormai entrati a far parte della vita di molte persone. Questi siti costituiscono un ottimo mezzo per parlare del nostro lavoro ed entrare in contatto con le comunità che serviamo.



Ma al pari di qualsiasi altro canale di comunicazione vanno utilizzati con cautela. Soprattutto se si considera la rapidità e la portata con cui si diffondono i post e la facilità con cui il confine tra "professionale" e "personale", "privato" e "pubblico", viene oltrepassato o ignorato.

Chiunque parli di Arriva sui social media deve attenersi alle best practice aziendali sull'uso dei social media. In particolare:

### Condivisione dei contenuti di Arriva

Per condividere contenuti di Arriva (unicamente informazioni classificate come "aperte" o "interne") bisogna disporre della necessaria autorizzazione. Qualsiasi informazione classificata come "riservata" o "strettamente riservata" non può assolutamente essere condivisa sui social media.

### Parere personale

Quando si pubblicano contenuti online non è consentito presentare come opinione di Arriva il proprio parere personale.

### Condotta online

I nostri valori aziendali sono gli stessi anche online e ugualmente validi. Ciò implica il divieto di inviare, ricevere o condividere contenuti osceni, diffamatori o discriminatori, o con l'intento di irritare, molestare o intimidire gli altri.

### Segnalazione degli abusi

Gli abusi, le violazioni dei dati e qualsiasi altra problematica online hanno la stessa gravità di quanto si verifica nella vita reale e come tale vanno affrontati segnalandoli immediatamente.

### Per saperne di più

Consultate la versione integrale della politica aziendale in materia di social media disponibile su OneArrivanet.

### Avete un dubbio? Fatevi sentire

Parlatene al vostro superiore, al responsabile della compliance, oppure, se preferite fare la segnalazione in forma anonima, potete chiamare la linea riservata del gruppo al numero **00 44 191 528 5322** o inviare un messaggio e-mail all'indirizzo: **inconfidence@arriva.co.uk**

## Uso delle apparecchiature di Arriva

Arriva vi fornisce alcuni o tutti gli strumenti di cui avete bisogno per svolgere il vostro lavoro. Nel complesso si parla di "beni". Tali beni comprendono sia dispositivi fisici (quali divise, computer o telefoni) che informazioni (quali numeri di identificazione e dati di accesso ai sistemi). Se utilizzate beni di Arriva, siete tenuti a:

### Salvaguardarli

Prendete le dovute precauzioni per evitare la perdita o il furto delle apparecchiature e delle informazioni. Nel caso di apparecchiature o dispositivi, ad esempio, evitare di lasciarli incustoditi in luoghi pubblici. Nel caso delle informazioni, ad esempio, evitare di divulgare i dati di accesso e utilizzare password complesse.

### Restituirli immediatamente quando vi viene richiesto

Se smettete di lavorare per Arriva vi verrà sempre richiesto di restituire i beni che vi sono stati affidati, ma possiamo richiedervi la restituzione di alcuni beni anche in altri casi.

### Eliminare ogni informazione di Arriva dai vostri dispositivi quando vi viene richiesto

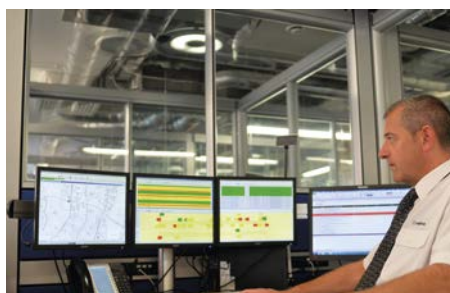
Se al lavoro utilizzate computer, telefoni o altri dispositivi di vostra proprietà (nell'ambito della cosiddetta "strategia BYOD – Bring Your Own Device"), siete tenuti a rimuovere ogni informazione su Arriva al termine del vostro periodo di impiego, o comunque quando vi viene richiesto.

### Per saperne di più

Consultate il documento sulla strategia BYOD disponibile su OneArrivanet.

### Avete un dubbio? Fatevi sentire

Parlatene al vostro superiore, al responsabile della compliance, al team preposto alla sicurezza delle informazioni del gruppo, oppure, se preferite fare la segnalazione in forma anonima, potete chiamare la linea riservata del gruppo al numero **00 44 191 528 5322** o inviare un messaggio e-mail all'indirizzo: **inconfidence@arriva.co.uk**



# Tutela delle informazioni

**In Arriva creiamo, archiviamo e condividiamo un'enorme quantità di informazioni. Gran parte di queste informazioni può essere tranquillamente condivisa con tutti, ma alcune possono essere condivise solo con persone di fiducia. Altre ancora, invece, sono estremamente delicate e devono essere trattate con la massima attenzione.**

**Per stabilire con precisione le modalità di trattamento da riservare alle singole informazioni, abbiamo introdotto un sistema di classificazione in quattro fasi applicabile in ugual misura a ogni tipo di informazione, che sia verbale, stampata o in formato elettronico.**

La classificazione delle singole informazioni è affidata al relativo autore. In caso contrario, utilizzate voi stessi il sistema di classificazione per stabilire se e come possono essere divulgate.

## Il nostro sistema di classificazione

### Aperte

Sono le informazioni di pubblico dominio.

Sono classificate come aperte le informazioni... di cui approviamo la divulgazione al pubblico e accessibili a tutti. **Ad esempio...** materiali di marketing, siti Web, post di social media ufficiali.

### Interne

Le informazioni interne sono accessibili a tutti i dipendenti, a terze parti fidate e alle società controllate. Sono informazioni non di pubblico dominio, che vanno tutelate da divulgazione non autorizzata. **Ad esempio...** relazioni del management, notiziari commerciali, politiche aziendali, direttive, manuali, guide operative e simili non ancora di pubblico dominio.

### Riservate

Informazioni sensibili la cui divulgazione non autorizzata può danneggiare Arriva. **Sono classificate come riservate le informazioni...** la cui divulgazione non autorizzata può danneggiare la reputazione o l'attività commerciale di Arriva. **Ad esempio...** posizioni negoziali,

informazioni di marketing, valutazioni della concorrenza, dati personali come da DPA 1998 e GDPR.

### Strettamente riservate

Informazioni estremamente sensibili, la cui divulgazione non autorizzata potrebbe danneggiare gravemente l'organizzazione e il cui trattamento deve pertanto sottostare a rigidi controlli.

**Sono classificate come strettamente riservate le informazioni...** la cui divulgazione non autorizzata potrebbe danneggiare gravemente la reputazione o l'attività commerciale di Arriva.

**Ad esempio...** dettagli su importanti acquisizioni, investimenti o fusioni, questioni politicamente o giuridicamente sensibili, dati personali sensibili come da DPA 1998 e GDPR.

### Per saperne di più

Consultate la versione integrale della politica aziendale in materia di riservatezza dei dati disponibile su [OneArrivanet](#).

### Avete un dubbio? Fatevi sentire

Parlatene al vostro superiore, al responsabile della compliance, al team preposto alla sicurezza delle informazioni del gruppo, oppure, se preferite fare la segnalazione in forma anonima, potete chiamare la linea riservata del gruppo al numero **00 44 191 528 5322** o inviare un messaggio e-mail all'indirizzo: [inconfidence@arriva.co.uk](mailto:inconfidence@arriva.co.uk)

# Approccio di Arriva nei confronti dell'attivismo politico

**Arriva è un'azienda senza connotazioni politiche, non è affiliata ad alcun partito politico e non effettua donazioni a politici.**



Per offrire ai nostri clienti il miglior servizio di trasporto possibile dobbiamo prendere parte al dibattito finalizzato a definire aspetti quali le politiche e la normativa sui trasporti, oltre a qualsiasi altro argomento possa influire sulla nostra attività, sui nostri clienti, sui nostri dipendenti o sulle comunità che serviamo.

A questo scopo condividiamo le nostre opinioni con un vasto insieme di gruppi, quali governi, legislatori, associazioni di categoria e altri organismi.

L'attivismo politico e le attività di lobbying sono regolamentati da leggi e norme piuttosto severe, che noi di Arriva rispettiamo in ogni circostanza.

### Se siete coinvolti in attività di lobbying o siete politicamente attivi

Dovete comprendere e rispettare le norme sulle attività di lobbying dell'area in cui operate, ivi inclusi gli obblighi di trasparenza e informazione. Prima di parlare a nome di Arriva, dichiarate con chiarezza la posizione ufficiale dell'azienda sugli argomenti in discussione ed esprimete opinioni in linea con tale posizione.

### Se desiderate candidarvi a una carica politica o svolgere attività politica

Il coinvolgimento attivo della società civile nel processo democratico rafforza la comunità, tuttavia dovete intraprendere qualsiasi attività politica in qualità di privati cittadini, utilizzando le vostre risorse, e mettendo sempre in chiaro che le opinioni espresse sono le vostre, e non quelle di Arriva. Se intendete candidarvi a una carica elettiva, informatene il vostro superiore.

### Per saperne di più

Consultate la versione integrale della politica aziendale in materia di attività di lobbying disponibile su [OneArrivanet](#).

### Avete un dubbio? Fatevi sentire

Parlatene al vostro superiore, al responsabile della compliance, oppure, se preferite fare la segnalazione in forma anonima, potete chiamare la linea riservata del gruppo al numero **00 44 191 528 5322** o inviare un messaggio e-mail all'indirizzo: [inconfidence@arriva.co.uk](mailto:inconfidence@arriva.co.uk)

### Avete domande?

Contattateci al n.

**00 44 191 528 5322**

[inconfidence@arriva.co.uk](mailto:inconfidence@arriva.co.uk)



# Trattamento dei fornitori

**I partner e i fornitori con cui scegliamo di cooperare, e le modalità di tale cooperazione, possono influire in modo anche significativo sull'ambiente, sull'economia e sulle comunità in cui operiamo.**



Ci atteniamo dunque a una serie di principi di "approvvigionamento responsabile" che regolano il trattamento dei fornitori da parte dell'Azienda. In questo modo siamo sicuri che le nostre decisioni avranno un impatto positivo attraverso la promozione dell'innovazione e di un utilizzo efficiente delle risorse, e che contribuiranno a migliorare la vita di tutti i soggetti che partecipano alla nostra filiera.

## L'approvvigionamento responsabile nella pratica

### Promuovere prassi di sostenibilità ambientale

Al fine di migliorare la sicurezza e ridurre l'impatto ambientale dei nostri veicoli, la partecipazione alle nostre gare d'appalto è subordinata al rispetto di certi requisiti minimi. Tali requisiti vengono periodicamente verificati nel corso della prestazione del fornitore e rafforzano le modifiche legislative.

### Sostenere l'inclusione sociale

In qualità di operatore di trasporto pubblico, Arriva ha contribuito a ridurre l'esclusione sociale di quanti non hanno accesso a un'automobile. Lo dimostrano un accesso più ampio al mercato del lavoro, una società più mobile e l'impiego di forza lavoro locale.

## Fungere da catalizzatore della rigenerazione

Una buona zona residenziale o di lavoro è tale solo in quanto servita da una rete di trasporti valida. I progetti di rigenerazione migliorano l'attrattiva degli spazi e aiutano le comunità a risolvere le problematiche legate al traffico. Tali progetti, però, possono dirsi riusciti solo quando garantiscono l'accesso a un sistema di trasporti sostenibile e di qualità.

## Per saperne di più

Consultate la versione integrale della politica aziendale in materia di approvvigionamento responsabile disponibile su [OneArrivanet](#).

## Avete un dubbio? Fatevi sentire

Parlatene al vostro superiore, al responsabile della compliance, all'ufficio acquisti, oppure, se preferite fare la segnalazione in forma anonima, potete chiamare la linea riservata del gruppo al numero **00 44 191 528 5322** o inviare un messaggio e-mail all'indirizzo: [inconfidence@arriva.co.uk](mailto:inconfidence@arriva.co.uk)

# Tutela dei diritti umani

**In alcune parti del mondo, specie nei Paesi più poveri, governati da regimi autoritari o con economie non regolamentate, ci sono persone costrette a lavorare secondo modalità lesive dei diritti umani, talvolta perché obbligate contro la loro volontà, altre volte perché non hanno scelta.**

In questi casi si parla di "lavoro forzato" o "moderna schiavitù", ad esempio quando il compenso è eccessivamente basso, o si è costretti a versare una "commissione di assunzione" per poter lavorare, oppure quando viene sequestrato il passaporto o limitata la libertà personale. Tra le forme di lavoro forzato o moderna schiavitù vi sono poi le condizioni di lavoro pericolose, la violenza, lo sfruttamento sessuale o l'impiego di lavoro minorile.

Arriva è un'azienda eticamente responsabile, che rispetta i diritti umani di tutte le persone che lavorano per suo conto. Tuttavia, dobbiamo spesso affidarci ad altre aziende che svolgono determinati servizi per noi, ed è quindi essenziale assicurarci di proteggere i diritti umani di chi opera a nome di Arriva e di non ledere in alcun modo, anche accidentalmente, i diritti umani.

## Come impedire le violazioni dei diritti umani

È responsabilità di tutti noi esercitare una vigilanza continua e comunicare qualsiasi dubbio sulle aziende o le persone con cui lavoriamo, o che operano per nostro conto. Nella fattispecie:

## Effettuiamo controlli rigorosi

Interagiamo attivamente con i soggetti terzi che impiegano personale per nostro conto per assicurarci che siano correttamente formati e che operino secondo un codice etico.

## EsercitiAMO una vigilanza continua

Ci assicuriamo che chiunque lavori per Arriva, e in particolare chi riveste un ruolo esposto a problematiche di questo tipo, sia in grado di individuare i fattori di rischio e i segnali rivelatori.

## Accresciamo attivamente la consapevolezza

Collaboriamo proattivamente con i fornitori e i partner pubblici per individuare le aree a rischio di violazione dei diritti umani.

## Per saperne di più

Consultate la versione integrale della politica aziendale in materia di diritti umani disponibile su [OneArrivanet](#).

## Avete un dubbio? Fatevi sentire

Parlatene al vostro superiore, all'ufficio finanze o al responsabile della compliance, oppure, se preferite fare la segnalazione in forma anonima, potete chiamare la linea riservata del gruppo al numero **00 44 191 528 5322** o inviare un messaggio e-mail all'indirizzo: [inconfidence@arriva.co.uk](mailto:inconfidence@arriva.co.uk)

# Dobbiamo tenere una contabilità accurata e vigliare contro i crimini finanziari

La contabilità delle aziende e i rendiconti finanziari da sottoporre alle autorità competenti dei Paesi in cui operano sono regolamentati da leggi e norme severe. Tali rendiconti, infatti, devono presentare un quadro veritiero e onesto della situazione finanziaria aziendale, dei profitti e delle perdite, degli investimenti effettuati e dei finanziamenti richiesti. I rendiconti finanziari annuali vengono poi sottoposti al vaglio di società di revisione indipendenti.

È per questo che occorre sempre tenere in conto la possibilità che soggetti criminali tentino di trasferire i proventi delle loro attività utilizzando i sistemi finanziari legali di Arriva. Questa pratica, denominata "riciclaggio di denaro", è un crimine, e non possiamo permettere tale uso illecito dei nostri servizi da parte delle organizzazioni criminali. Abbiamo il dovere di esercitare una vigilanza continua e agire tempestivamente qualora insorga il sospetto che organizzazioni criminali si servano di Arriva per il riciclaggio di denaro. Senza contare che le aziende o le persone coinvolte nel riciclaggio di denaro e in altri crimini finanziari sono passibili di severe sanzioni.

L'evasione fiscale è un ulteriore esempio di crimine finanziario e riguarda il mancato pagamento o il pagamento in difetto delle imposte in maniera intenzionale. Un'accusa di evasione fiscale può danneggiare gravemente la reputazione dell'azienda e una condanna comporterebbe il versamento di ingenti sanzioni e/o l'interdizione di Arriva dagli appalti pubblici. Nel Regno Unito non impedire l'evasione fiscale da parte di soggetti associati, tanto sul territorio nazionale che all'estero, è reato.

## Azioni da intraprendere

È estremamente importante tenere registri contabili accurati, in conformità al diritto societario vigente e alle norme contabili nazionali/internazionali, ed essere in grado di redigere rendiconti finanziari adeguati.

Vigilare contro i crimini finanziari implica assicurarsi di intraprendere le opportune valutazioni dei rischi e attività di due diligence nei confronti delle persone e delle aziende con cui collaboriamo. Dobbiamo essere coscienti del fatto che Arriva adotta un approccio a "tolleranza zero" nei confronti dell'evasione fiscale e del favoreggiamento dell'evasione fiscale ai sensi del diritto del Regno Unito come di qualsiasi altro Paese.

**Se il vostro ruolo prevede la tenuta della contabilità finanziaria:** dovete tenere registri contabili sempre chiari, accurati e aggiornati.

**Per indicazioni più dettagliate:** consultate le direttive contabili, disponibili su OneArrivanet, contenenti informazioni dettagliate sulla conformità alle norme contabili. L'ufficio contabilità e l'ufficio fiscale del gruppo sono inoltre disponibili per fornire indicazioni e assistenza.

## Se c'è qualcosa che vi preoccupa:

parlatene subito, e avvieremo le opportune indagini.

## Per saperne di più

Consultate la versione integrale delle direttive contabili disponibile su OneArrivanet.

## Avete un dubbio? Fatevi sentire

Parlatene al vostro superiore, all'ufficio finanze o al responsabile della compliance, oppure, se preferite fare la segnalazione in forma anonima, potete chiamare la linea riservata del gruppo al numero **00 44 191 528 5322** o inviare un messaggio e-mail all'indirizzo: **inconfidence@arriva.co.uk**





## Doing the right thing in Arriva: sta a tutti noi

Grazie del tempo che avete dedicato alla lettura del presente documento. È davvero importante che sappiate come applicarne le indicazioni nella vostra attività quotidiana. Il rispetto delle norme di condotta aziendale è essenziale per noi, e chiunque contravvenga verrà sottoposto ad azione disciplinare. E ricordate: se notate qualcosa che non va, segnalatelo. Sta a tutti noi continuare a fare di Arriva un luogo di lavoro dove comportarsi correttamente costituisce la quotidianità.

