



Carta ética

2018 version.1_SPAIN

1. Discurso del Director General

Nuestra visión en Flowbird es mejorar la movilidad urbana.

Nuestra misión es lograr que las personas se desplacen en sus comunidades de forma más sencilla, segura y rápida, y ofrecer a los operadores las herramientas y la información necesarias para atender siempre mejor a sus clientes.

Valoramos el trabajo en **colaboración** con nuestros clientes, nuestros colegas y nuestros proveedores, escuchándonos y respetándonos mutuamente, y cumpliendo siempre nuestras promesas.

Pensamos que es mejor **hacer las cosas bien** la primera vez, y, si cometemos errores, corregirlos con la mayor celeridad, **aprendiendo** y mejorando siempre como equipo.

Creemos en ser permanentemente **creativos** y en transformar nuestras grandes ideas en más **valor** para nuestros clientes, los clientes de nuestros clientes y nuestra empresa.

Todo lo que hacemos se sustenta en unos valores **éticos**. Los valores ensalzados a lo largo de este documento son la esencia de lo que somos y lo que hacemos. Nuestros valores marcan la dirección y la meta común que garantizan que **hacemos lo correcto** de la manera correcta en beneficio de todas las partes interesadas: clientes, personal, proveedores, accionistas y sociedad.

Prometo liderar su implementación y dar ejemplo de su aplicación a través de todos mis actos. Les ruego que dediquen un tiempo a leer y familiarizarse con nuestra carta ética, y que se comprometan a aplicarla en el desempeño de todas sus tareas y nuestras actividades empresariales.

No se criticará a nadie por perder un negocio por adherirse a la presente carta ética.

Gracias.

Bertrand Barthélemy
Presidente

Aránzazu Garrido
Directora General

2. Introducción y orientación

En Flowbird hemos establecido siete **reglas de oro** generales, que constituyen un conjunto común de valores coherente con el contenido del presente documento.

Cuidamos a nuestros clientes

Valoramos a quienes compran y a quienes utilizan nuestros productos y servicios. Hacemos lo que prometemos, hacemos un seguimiento de nuestras visitas a los clientes, compartimos la información de nuestros clientes con nuestros colegas. Nuestra hoja de ruta empieza con la información que nos facilitan nuestros clientes.

Cuidamos a nuestro personal

Es importante divertirse. Desarrollamos las capacidades de nuestro personal mediante la orientación, la formación y las revisiones anuales. Nos comunicamos con los demás.

Rigor y trabajo en equipo

Las decisiones se toman siguiendo rigurosos procesos con puntos de decisión formales. Consultamos e informamos a todas las partes implicadas, en todas las regiones y en todas las funciones.

Los directivos son modelos

Los directivos son profesionales que desde la modestia escuchan, se informan y respetan nuestras reglas. Son responsables de la satisfacción de los clientes y de los resultados de la empresa.

Nuestros derechos

El derecho a cometer errores. El derecho a pedir ayuda. El derecho a ser escuchado.

Nuestras responsabilidades

Apertura y honestidad. Respeto por el otro. Implementar las decisiones una vez se han tomado. Actuar con una sólida ética empresarial.

2.1. Utilización de la carta ética

Hacer lo correcto significa que debemos actuar siempre con integridad para que nuestros clientes, colegas, socios empresariales y comunidades donde trabajamos confíen en nosotros. La presente carta ética nos ayuda a tomar decisiones informadas y nos muestra dónde buscar más información.

Orientación general

Dado que no es posible describir en este documento todas las situaciones que pueden presentarse, debe estar preparado para aplicar su mejor criterio y sentido común al decidir las acciones correctas que deben llevarse a cabo. Si tiene dudas acerca cualquier aspecto de la carta ética, o si no sabe cómo responder a alguna cuestión no abordada en la misma, debe solicitar una aclaración y asistencia.

Responsabilidad individual

Todos somos responsables de actuar éticamente, y esta carta ética contiene directrices para ayudarle a hacerlo. Todos los empleados deben estar familiarizados con la carta ética y aplicarla. Los principios que figuran en ella son ingredientes esenciales de la manera en que hacemos negocios, con independencia de quién lo hace y dónde.

2.2. Responsabilidades de los directivos

Responsabilidades adicionales de los directivos

Los directivos son responsables de prestar el apoyo adecuado para que sus equipos comprendan los requisitos de la carta ética y las políticas, leyes y regulaciones que los apoyan en los países donde trabajan y cómo deben aplicarlos en la práctica.

En particular, los superiores directos deben dar ejemplo personal en el fomento de las exigencias de la carta ética. Asimismo, tienen la tarea específica de garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para su personal, que debe saber cómo reaccionar ante una emergencia e informar de todos los accidentes y “casi accidentes”.

2.3. Alcance de la carta ética

La presente carta ética se aplica a todos nuestros empleados y socios empresariales. Entendemos por “socio empresarial” a todo aquel que trabaja con nosotros o en nuestro nombre: proveedores, agentes, representantes, distribuidores, contratistas y consultores. Quienes tratan nuestros socios empresariales tiene la obligación garantizar que actuamos a favor del cumplimiento de nuestros valores, buscando el apoyo del resto de departamentos de Flowbird si es preciso.

2.4. Denuncia

Plantear los problemas

Es importante para nosotros denunciar posibles actos contrarios a la ética o ilegales, y permitir que la empresa corrija el problema. Informar de las violaciones de los demás no nos garantiza una inmunidad automática ante nuestros propios errores. Sin embargo, hace de nuestra empresa un lugar mejor para trabajar y siempre es una mejor alternativa que no decir nada.

Mecanismos de denuncia

Existen distintas formas de buscar asesoramiento y apoyo, como por ejemplo: su superior jerárquico directo, otra persona de su estructura administrativa, el equipo de Recursos Humanos, el Departamento de Asuntos Jurídicos o la línea directa sobre cuestiones éticas de Flowbird.

Puede ser algo tan sencillo como hablar con la persona en cuestión o discutir las opciones con un colega de confianza o un representante de los empleados.

No deje ningún problema sin resolver. Si informa de alguna conducta aparentemente dolosa con honestidad y de buena fe, contará con el apoyo de la empresa. Los empleados deben informar de cualquier infracción de la presente carta ética en la mayor brevedad.

Seguimiento

Se hará todo lo posible para dar una rápida respuesta a su llamada y tratar la cuestión con celeridad, en especial si las circunstancias hacen del tiempo un aspecto crítico.

Línea directa sobre cuestiones éticas de Flowbird

Conscientes de que puede ser difícil llamar la atención de la empresa sobre problemas sensibles en el lugar de trabajo, hemos recurrido a una organización externa independiente para que preste un servicio de denuncia que permita a todos los empleados informar de sus problemas de forma confidencial y anónima, las 24 horas del día, 365 días al año. Este servicio va dirigido a los empleados, los proveedores y otros terceros.

Funcionamiento del servicio:

1. Puede informar de los problemas en su lugar de trabajo por teléfono (900 944401) por Internet (<https://wrs.expolink.co.uk/parkeon>). Si lo desea puede hacerlo de forma anónima.
2. Se le facilitará una referencia única que le permitirá volver a ponerse en contacto con el operador de la línea directa, actualizar su informe o responder a peticiones de información.
3. El operador de la línea directa actuará como intermediario entre usted y la dirección de Flowbird para llevar a cabo una investigación.

La llamada no se grabará ni podrá ser rastreada. Si informa de un problema por Internet, no se rastreará su dirección IP. No estará obligado a indicar su nombre ni sus datos de contacto. El personal de la línea directa ha sido formado para ayudarle imparcialmente a compartir información delicada o susceptible de causar molestias, garantizando al tiempo la protección de su identidad.

2.5. No represalias

Nuestra política de tolerancia cero ante las represalias se inscribe en nuestro convencimiento de que denunciar es siempre la acción correcta.

Si revela un problema o informa de una conducta inadecuada de buena fe (o participa en una investigación sobre una cuestión ética o de conformidad), está siguiendo nuestra carta ética. La empresa no tolerará en ningún caso represalias en su contra.

Consideramos los actos de represalia como actos de mala conducta que, de confirmarse, pueden dar lugar a acciones disciplinarias, e incluso al despido.

2.6. Infracciones de la carta ética e investigaciones

Infracciones

Infringir la presente carta ética, políticas o normas puede tener graves consecuencias para la empresa y para cada uno de nosotros como personas. Quienes incumplen la carta ética se ponen en riesgo a sí mismos, así como a sus colegas y a la propia empresa.

Se trata de una cuestión muy grave, que puede desembocar en acciones disciplinarias, e incluso en el despido.

Investigaciones

Como sea que decida compartir sus preocupaciones, las resolveremos en la mayor brevedad. En función del tipo de problema actuará el departamento correspondiente, ya sea el Departamento de Asuntos Jurídicos o el de Recursos Humanos.

Durante las investigaciones, los empleados están obligados a cooperar y a decir la verdad. De lo contrario, pueden enfrentarse a acciones disciplinarias, que pueden incluso conducir a la pérdida del empleo.

Litigios

Disponemos de procedimientos claros y sólidos para la resolución de litigios y reclamaciones, así como de las estructuras adecuadas para facilitar un diálogo constructivo.

3. Relaciones con los empleados

3.1. Diversidad

No discriminación

Trabajar en un entorno respetuoso significa que no toleramos discriminaciones injustas ni ilegales. Nuestra empresa no permitirá que factores como la edad, el color, el género, las discapacidades, el origen étnico, el estado civil, la nacionalidad, la religión, las creencias ni la orientación sexual se tengan en cuenta en las decisiones que afecten, directa o indirectamente, a la progresión de la carrera de los empleados.

Entorno inclusivo

Queremos que nuestra fuerza de trabajo refleje la diversidad de las comunidades a las que servimos.

Consideramos que la comprensión y la valoración de las diferencias contribuyen a forjar relaciones de confianza con nuestros clientes, colegas y comunidades.

Animamos a los líderes de toda la empresa a que den ejemplo comportándose de acuerdo con los valores del grupo y demostrando su compromiso con la diversidad y la inclusión.

Igualdad de oportunidades

Nuestra empresa se compromete a fomentar y mantener una cultura de respeto e igualdad de oportunidades, en la que el éxito individual depende exclusivamente de la capacidad y las contribuciones de cada persona.

3.2. Comunicación con los empleados

Comunicación interna

Somos abiertos y honestos en nuestra comunicación, compartiendo con frecuencia y de forma constructiva información, intuiciones y consejos, y gestionando las situaciones complejas con valor y franqueza.

Compromiso con los empleados

Escuchamos a nuestros empleados y tenemos en cuenta sus opiniones.

Fomentamos la implicación bidireccional en la toma de decisiones a todos los niveles de la organización y aplicamos iniciativas para medir las percepciones de los empleados.

3.3. Desarrollo de los empleados

Desarrollo profesional

Apoyamos y asesoramos a nuestros colegas en el desarrollo de sus capacidades y sus carreras, ofreciéndoles la formación y las herramientas necesarias, incluido un *feedback* constructivo sobre sus resultados y comportamientos.

Reconocimiento de los empleados

Celebramos los éxitos, reconociendo el mérito de cada uno de sus artífices. Valoramos los comportamientos que revelan compromiso con los valores de la empresa.

3.4. “Cómo” y “Qué”

Evaluamos y retribuimos el rendimiento valorando cómo se han alcanzado los objetivos y qué se ha conseguido.

3.5. Seguridad y salud

La seguridad de las personas es nuestra primera prioridad, que prevalecerá y tendrá prioridad ante cualquier consideración comercial o de agenda.

Todas nuestras operaciones deben llevarse a cabo de conformidad con las leyes y reglamentos sobre seguridad y salud, las normas de la empresa y las mejores prácticas.

Tomamos todas las medidas pertinentes y efectivas para garantizar que las instalaciones en las que trabajan nuestros empleados sean seguras y ofrezcan un entorno de trabajo libre de accidentes, y para que nuestros productos y servicios sean seguros y se entreguen o presten sin riesgos.

Gestión de los riesgos de seguridad

Asimismo, nuestros planes de negocios incluyen objetivos medibles de seguridad, salud y protección, en cuya consecución estamos todos comprometidos. La seguridad del personal y de los procesos va más allá de cumplir unas normas: debemos estar todos atentos a los riesgos de seguridad durante el desempeño de nuestro trabajo. No hay nada tan importante que no merezca ser hecho con seguridad.

3.6. Uso de sustancias

Alcohol/Drogas ilegales

El consumo de drogas y alcohol limita la capacidad de realizar nuestro trabajo de forma segura, lo que nos pone en riesgo a cada uno de nosotros. Por este motivo, no debemos trabajar nunca bajo los efectos del alcohol, drogas ilegales ni medicamentos prescritos que mermen nuestra capacidad para llevar a cabo nuestras tareas o que creen un entorno laboral inseguro. Nuestra empresa hace pocas excepciones a esta norma, por ejemplo el consumo de bebidas alcohólicas durante eventos autorizados por la empresa. Pero incluso en tales circunstancias exigimos moderación y sentido común.

3.7. Uso de los activos de la empresa

Nuestros activos adoptan distintas formas: físicos, electrónicos, financieros o intangibles. Ya se trate de una dependencia de la empresa, un ordenador portátil, un edificio, información sobre la empresa o nuestra reputación y nuestra marca, esperamos que todos los empleados cuiden nuestros activos.

Uso de TI

Mantenemos la integridad de nuestros recursos de tecnología de la información (TI), los utilizamos con cuidado y con arreglo a los procedimientos de la empresa, y evitamos

que se utilicen de forma indebida o resulten dañados. Nuestros sistemas de TI, software y datos son herramientas importantes para gestionar nuestra empresa. Su integridad física y su seguridad son esenciales para nuestras operaciones y nos ayudan a servir a nuestros clientes con eficacia y eficiencia.

La tecnología de la información incluye, sin limitaciones, los datos, las redes, los ordenadores, el software, los teléfonos móviles, la seguridad de los sistemas, los cortafuegos y los servidores.

3.8. Información confidencial

Tenemos acceso a información confidencial que de ser revelada a terceros podría generar competencia desleal. Por ejemplo, información sobre el funcionamiento de los sistemas de ingresos de nuestros clientes o sobre nuestra propia operativa. El uso de información privilegiada crea una ventaja injusta y mina la sociedad. Otro ejemplo: también tenemos acceso a información sobre tarifas, productos, rentabilidad de rutas o planes estratégicos que nuestros clientes esperan que tratemos en la más estricta confidencialidad.

La naturaleza de nuestro trabajo implica que somos depositarios de la confianza de quienes nos facilitan información para su tratamiento, y todos somos individualmente responsables de respetar nuestros valores y demostrar que somos dignos de confianza.

Debemos evitar facilitar información confidencial a terceras personas y que otras personas utilicen la información de nuestra empresa, aunque no obtengamos un beneficio directo de dicha información.

3.9. Conflictos de intereses

Otras oportunidades de negocio

El uso indebido de los activos de la empresa, incluida la propiedad intelectual, también puede considerarse como un conflicto de intereses. Esto puede suceder si una persona utiliza deliberadamente los bienes o la información de la empresa en su beneficio personal, o en beneficio de su familia o allegados. Asimismo, el uso de los bienes o la tecnología de la empresa de forma irresponsable o de manera más que ocasional entra en conflicto con los intereses de la empresa.

Intereses personales

Haremos público y buscaremos asesoramiento ante cualquier problema que entre en conflicto con nuestras responsabilidades con la empresa. Los conflictos de intereses son situaciones en las que la competencia entre intereses puede socavar nuestra capacidad para tomar decisiones empresariales objetivas y no sesgadas en nombre de la empresa.

Trabajar o actuar como Director de otras organizaciones

En general, los empleados no podrán trabajar ni actuar como directores, ejecutivos, empleados ni asesores de empresas competidoras. Los empleados tampoco podrán invertir en nuestros competidores y deberán comunicar cualquier inversión existente al Director de Recursos Humanos.

Relaciones personales en el trabajo

Si forja una relación personal con un compañero de trabajo susceptible de generar un conflicto de intereses o de lealtad, debe comunicarlo. Por ejemplo, si tiene autoridad sobre otro empleado en lo referente a su evaluación, su salario o su promoción, o si tal situación puede darse en el futuro (p. ej., debido a cambios o promociones laborales). Asimismo, debe declarar si mantiene relaciones personales con personas que trabajan

con nuestros proveedores u otros socios empresariales si dicha relación puede generar un conflicto de intereses.

Por favor, envíen un correo con cada una de las situaciones en las que observen un conflicto de intereses potencial o real a la siguiente dirección.

legal_conflictointerestregister@flowbird.group

3.10. Acoso y *bullying*

Todos los empleados de la empresa tienen derecho a un trato justo, cortés y respetuoso.

No toleraremos ninguna forma de abuso ni acoso a los empleados, contratistas, proveedores, clientes ni a las demás personas con las que tratamos. El uso de un lenguaje abusivo o inadecuado queda prohibido en cualquier circunstancia.

Respeto por los colegas

Reconocemos que un entorno inclusivo y respetuoso que valore y fomente la diversidad constituye una oportunidad para extraer el máximo potencial de nuestra empresa y sus empleados. Nos esforzamos activamente para crear un ambiente abierto y respetuoso que facilite el progreso de las personas.

3.11. Condiciones laborales claras y justas

Nuestra empresa ha implementado normas internacionales de empleo en todas las operaciones, de acuerdo con las legislaciones laborales nacionales y los convenios internacionales en materia de empleo. Nuestro objetivo es ofrecer unas condiciones laborales justas que atraigan y retengan el talento, y que creen un entorno de trabajo productivo y agradable para todos.

3.12. Equilibrio entre vida laboral y privada

Valoramos las actividades de nuestros empleados fuera de su lugar de trabajo y contribuimos a lograr un equilibrio entre la vida laboral y privada. Si necesita ayuda en este sentido, debe ponerse en contacto con su superior jerárquico o con el equipo de Recursos Humanos.

4. Relaciones con clientes

4.1. Productos, marcas e investigación

Calidad de los productos

Nos enorgullecemos de ofrecer productos de la máxima calidad posible. Además de cumplir con nuestras normas de calidad internas, nuestros productos deben producirse, probarse, empaquetarse y etiquetarse en pleno cumplimiento con la legislación aplicable y de acuerdo con nuestras políticas.

Seguridad de los productos

Nuestros clientes cuentan con nosotros para vender productos seguros y fiables que cumplan las más exigentes normas de calidad y seguridad. A lo largo de nuestra dilatada historia nos hemos ganado la confianza de nuestros clientes manteniendo este principio.

Gestión de marcas

Recuerde que nuestras marcas, incluido nuestro nombre, son extremadamente valiosas para nuestro éxito. Las marcas son frágiles y deben gestionarse con precaución y evitar su uso indebido.

Investigación y desarrollo

Para mantener nuestra ética de investigación y desarrollo, éstos deben llevarse a cabo con:

- normas autorizadas y controles;
- supervisión del control de calidad, si es preciso;
- datos registrados con precisión, reproducibles o capaces de ser reconstruidos y debidamente documentados,
- aplicación de los análisis de datos pertinentes,
- registros precisos y pruebas y conformidad de las evidencias.

4.2. Prácticas de publicidad, ventas y marketing

Veraces

Al publicitar o vender nuestros productos, es vital utilizar únicamente tácticas justas y éticas. Los empleados con responsabilidades en los ámbitos de las ventas, la promoción y el marketing deben procurar llevar a cabo dichas tareas a través de representaciones veraces y precisas. Debemos evitar siempre las declaraciones falsas o engañosas acerca de la calidad y la disponibilidad de nuestros productos y los de nuestros competidores.

Informativas

Tenemos la obligación de promocionar nuestros productos de forma adecuada para garantizar que nuestros clientes disponen de la información correcta para tomar decisiones informadas.

Claras y eficaces

Nuestra empresa utiliza una variedad de canales de comunicación, desde el contacto a través de nuestros comerciales hasta Internet. Con independencia del método, debemos comunicar la información de forma precisa, eficaz y pertinente.

4.3. Servicios posventa

Resolvemos las reclamaciones de forma diligente, justa y rápida, y medimos la satisfacción de nuestros clientes.

4.4. Obsequios e invitaciones

Sólo ofrecemos y aceptamos obsequios o invitaciones a eventos lúdicos por motivos empresariales ajenos a su aspecto material o su frecuencia. Intercambiar obsequios o invitaciones con finalidades empresariales legítimas puede fomentar relaciones constructivas con terceros. No obstante, los obsequios o invitaciones no deben afectar nunca, ni parecer que afectan, a la toma de decisiones imparcial por parte de nuestros empleados o de terceros. No deben ofrecerse ni recibirse nunca a cambio de un trato preferencial en ningún acuerdo de negocios.

Algunos obsequios o invitaciones a eventos lúdicos pueden erosionar la confianza en nuestra empresa y deben evitarse. Por ejemplo, obsequios o invitaciones que puedan

parecer sobornos, suscitar dudas sobre conflictos de intereses para usted y la empresa, o dañar nuestra reputación.

Valor monetario

El entretenimiento comercial puede formar parte de una relación normal de negocios; sin embargo, su coste debe tener un límite. Debe declarar formalmente ante su superior jerárquico para que registre los obsequios o invitaciones a eventos lúdicos que

ha ofrecido o recibido, o rechazarlos son tiene motivos para pensar que son inapropiados. El umbral para las invitaciones es de 100 EUR (o equivalente en la divisa local) y de 5 EUR (o equivalente en la divisa local) para los obsequios ofrecidos o recibidos.

Declaración

Debe realizar su declaración en la mayor brevedad tras ofrecer o recibir obsequios o invitaciones.

Debe registrar todos los obsequios o invitaciones en el registro de invitaciones y obsequios de la empresa. Mande por email toda la información a la siguiente dirección:

legal_giftandhospitalityregister@flowbird.group Su declaración deberá incluir los siguientes datos: fecha de ofrecimiento del obsequio o invitación, fecha del evento, nombre, cargo y organización del receptor o de la fuente, naturaleza y propósito del obsequio o invitación recibido, nombre de cualquier otra organización implicada, y el valor.

Por ejemplo:

Fecha de recepción	Su nombre y departamento	Nombre(s), cargo (s) y organización(ones) de la(s) otra(s) parte(s)	Descripción del obsequio/invitación recibido	Valor en USD (estimado si se desconoce)	Motivo aducido para ofrecer el obsequio/invitación

De forma general, si tiene dudas sobre si debe o no declarar un artículo, recomendamos que lo declare. Asimismo, recomendamos que declare si ha rechazado una oferta que le pareció inadecuada. Si necesita orientación, consulte la Say No Toolkit vinculada al Artículo 13 de la presente carta ética.

El registro es un documento de carácter anual del que el Departamento de Recursos Humanos informa trimestralmente al Director General. Se recomienda que guarde una copia de sus declaraciones en su registro personal.

4.5. **Trato justo a los clientes**

Trataremos a nuestros clientes de forma justa y profesional para prestar un servicio de buena calidad basado en la confianza y la credibilidad. Asimismo, trabajaremos con nuestros clientes para asegurarnos de que comprenden cómo utilizar nuestros productos y servicios de forma segura y responsable.

5. **Relaciones con los accionistas y otros inversores**

5.1. **Valor accionarial**

Actuar con responsabilidad y transparencia va unido a proteger el valor accionarial. Cada empleado genera valor para nuestros accionistas priorizando los intereses de la

empresa, manteniendo unos registros comerciales precisos, y protegiendo y utilizando adecuadamente los recursos, la información y las propiedades de la empresa.

5.2. Gobierno corporativo

Aplicamos un buen gobierno corporativo y alcanzamos nuestros objetivos empresariales de forma honesta, transparente y responsable.

El gobierno corporativo constituye un elemento básico para el crecimiento sostenible y a largo plazo de nuestra empresa.

Gestión del riesgo

En el marco de nuestras sólidas prácticas de gestión del riesgo, nuestra empresa intenta reconocer a los empleados que demuestran buen criterio y que gestionan de forma proactiva los riesgos en sus actividades diarias.

5.3. Controles financieros internos

Control interno

Nuestros controles financieros y contables han sido diseñados para no confundir a nuestros inversores, legisladores, autoridades, clientes, proveedores ni al público acerca de los aspectos financieros de la empresa. Todos somos responsables de respetar nuestras políticas y cumplir con las normativas legales, financieras y contables.

Registros precisos

Asegurándonos de que toda la información que registramos es fidedigna, precisa, completa y oportuna, contribuimos a garantizar la fiabilidad y la disponibilidad de la información que nosotros y nuestros colegas necesitamos. Unos libros y registros precisos nos permiten trazar planes realistas para el futuro e informar de los progresos de nuestra empresa a las autoridades y a otras terceras partes interesadas.

Audidores

Debemos cooperar plenamente con los auditores internos y externos del grupo y garantizar que se les facilite toda la información relevante para auditar un grupo empresarial (información relevante para la auditoría).

5.4. Comunicación con los accionistas

La comunicación con los accionistas se realiza a través del Comité Ejecutivo de Parkeon SAS. Facilitamos periódicamente información completa y transparente a nuestros accionistas, con quienes mantenemos un diálogo constante y constructivo. Estamos atentos a sus expectativas, preocupaciones y dudas acerca de cualquier cuestión. Normalmente no se espera que el personal se comunique con los accionistas, pero, de ser necesario, dicho encuentro deberá planificarse de antemano y deberá contar con el consentimiento por escrito del Comité Ejecutivo de Parkeon SAS.

Los accionistas nunca solicitarán información directamente a los empleados. Si alguien se acerca a usted identificándose como un accionista y solicitándole información, debe informar de ello inmediatamente al equipo de Recursos Humanos.

5.5. Peticiones de comunicaciones secretas

Puede suceder que, actuando de forma fraudulenta, terceras partes traten de hacerse pasar por directivos senior o accionistas y contacten con miembros del personal por

teléfono o email solicitando ayuda urgente de carácter secreto para el resto de la empresa.

Si recibe ese tipo de peticiones, debe ponerse en contacto con alguien cuya identidad pueda comprobar cara a cara (por ejemplo, el Director General el equipo de Recursos Humanos), y ellos se encargarán de la cuestión.

6. Relaciones con los proveedores, subcontratistas y agentes

6.1. Selección de proveedores y socios

Al buscar nuevos proveedores y socios, debemos actuar con la debida diligencia. Seleccionaremos proveedores y socios cuyos valores básicos y cuyo compromiso con una conducta empresarial ética se ajusten a los nuestros.

6.2. Pago a los proveedores

Sabemos que nuestro éxito depende de las relaciones con los proveedores, que se basan en la confianza y el mutuo beneficio. Por tanto, gestionamos dichas relaciones con respecto, honradez e integridad, con independencia del volumen de la transacción o de la antigüedad de la relación, y pagamos a nuestros proveedores con arreglo a nuestras obligaciones contractuales y legales.

6.3. Gestión de la cadena logística

Confiamos en la integridad de nuestros proveedores y otros socios comerciales en todas nuestras transacciones, y esperamos de ellos que garanticen la seguridad y las prestaciones de sus productos y servicios. Forjamos relaciones duraderas con los proveedores que cumplen nuestros altos estándares de ética empresarial.

6.4. Conformidad con la carta ética

Animamos a nuestros proveedores y otros socios comerciales a que adopten estándares de conducta ética idénticos o similares a los establecidos por la presente carta ética.

6.5. Pago de comisiones

No aprobamos el pago de comisiones o pagos similares (comisiones de gestión, de ligerazo, de facilitación, etc.) a menos que hayan sido autorizados de antemano y por escrito por el Departamento de Asuntos Jurídicos y el Director General o el Director Financiero, siempre que el Departamento de Asuntos Legales de la empresa certifique que dichos pagos se ajustan a nuestro código ético, a los requisitos legales y a las normas internacionales.

6.6. Otras partes

Si ocupa un cargo que implica el trato con contratistas, agentes, representantes, distribuidores, etc., debe estar atento a posibles intentos de corrupción por su parte. En plena colaboración con nuestro Departamento de Asuntos Jurídicos, deben buscar señales de aviso, como por ejemplo su reputación local, anomalías al buscar información de la empresa en Internet (información limitada, falta de historial, implicación en litigios), contratos imprecisos que no estipulan el ámbito de trabajo de cada una de las partes, solicitudes de anticipos, facturas con descripciones difusas de los servicios prestados, nivel de comisiones distinto a las tarifas habituales para servicios similares.

En caso de duda, debe plantear la cuestión ante el Departamento de Asuntos Jurídicos, que tomará las medidas correspondientes.

En el caso de nuestros contratistas, agentes o distribuidores, debe iniciar el proceso de Debida diligencia, que dirigirá nuestro Departamento de Contratos. Si es preciso, contamos con especialistas que pueden ayudarle en las comprobaciones de la Debida diligencia.

7. Relaciones con los gobiernos y los entes locales

7.1. Conformidad con la ley y las costumbres locales

Conformidad con la ley

Dado el alcance internacional de nuestra actividad, nuestra carta ética no puede cubrir la totalidad de legislaciones, normativas aplicables y otros requisitos legales. Es importante que esté familiarizado con la legislación y las costumbres locales vigentes en el lugar donde trabaja. Por encima de todo debemos cumplir con todos los requisitos legales. Si existe alguna diferencia entre un requisito legal y nuestra carta ética, aplique siempre la norma más estricta.

Costumbres locales

Actuando de forma abierta y honesta, y respetando las culturas y tradiciones locales, tratamos que ganarnos la confianza y el apoyo en todas las regiones donde operamos. Procuraremos respetar siempre la legislación local e internacional, priorizando la más estricta.

7.2. Relaciones con la comunidad

Compromiso con las comunidades locales

Queremos marcar una diferencia positiva allí donde hacemos negocios.

Nuestros sistemas pueden generar notables beneficios sociales, agilizando los desplazamientos de las personas y contribuyendo al desarrollo de los países. No sólo ayudamos a facilitar los viajes sino también a que sean más seguros. Por ejemplo, eliminando la necesidad de que los niños lleven dinero para tomar un autobús escolar o aplicando la tecnología CCTV para combatir el crimen en los sistemas de transporte público y aumentar la seguridad en los trayectos.

Nos regimos por los máximos estándares éticos y nos comportamos de manera a ganarnos la confianza de las comunidades en las que operamos. Nos esforzamos por crear relaciones abiertas y francas, por ejemplo con los operadores de autobuses, sus comunidades y con cualquier otra entidad con intereses legítimos relacionados con la actividad de nuestra empresa. Respetamos los derechos y la dignidad de todos aquellos con quienes interactuamos.

7.3. Relaciones con los gobiernos locales

Gobiernos locales

Nuestra empresa trabaja con numerosos gobiernos y entes públicos de muchos países, y existen leyes especiales que rigen dichas interacciones, en particular cuando esas entidades son nuestros clientes, como por ejemplo las normativas relativas a la fijación de precios y los reembolsos, así como las leyes anti-sobornos, que prohíben los incentivos a la contratación.

Funcionarios públicos

Debemos actuar con los funcionarios y reguladores públicos de forma reactiva, abierta, honesta y cooperativa, y ofrecerles la información que razonablemente requieran.

Contratación de funcionarios públicos

En ningún caso podrá contratarse a empleados o funcionarios de gobiernos para prestar servicios que vulneren o interfieran de la manera que sea con las tareas u obligaciones de dichos empleados o funcionarios públicos, o con las tareas u obligaciones de la agencia gubernamental para la que trabajan.

7.4. Implicación de los empleados con la comunidad

Animamos a nuestro personal a que se implique en actividades caritativas y de voluntariado. La empresa apoyará constantemente dichas actividades. Si tiene alguna sugerencia o desea recibir más información sobre las organizaciones benéficas que actualmente apoyamos y por qué lo hacemos, consulte con el Director de Recursos Humanos o el Director General.

Aunque le animamos a que colabore con organizaciones benéficas, debe tener en cuenta que existen restricciones a las peticiones de contribuciones a los clientes, proveedores y compañeros de trabajo. Si tiene alguna duda, consulte con el equipo de Recursos Humanos.

7.5. Actividad benéfica

Apoyaremos, patrocinaremos y contribuiremos a las actividades de otras organizaciones si sus actividades se ajustan a los objetivos y valores de nuestra empresa y si fortalecen la reputación de la empresa.

Donaciones

No ofrecemos donaciones benéficas para patrocinios personales fuera de la organización a organizaciones políticas ni religiosas, para deportes extremos, de alto riesgo o de práctica libre, ni financiamos publicidad mediante folletos o programas de eventos que no respalden nuestras temáticas de inversión en la comunidad.

Debe aplicarse un proceso de debida diligencia a todas las entidades benéficas con las que trabajamos para garantizar la viabilidad de dichas organizaciones. Si un funcionario público solicita donaciones en apoyo a una entidad benéfica, debemos prestar especial atención a que la donación no pueda considerarse un soborno o un pago de facilitación.

7.6. Donaciones políticas y a grupos de interés

Actividades políticas

Puede apoyar procesos políticos mediante contribuciones personales o actuando como voluntario a favor de los candidatos u organizaciones de su preferencia. No obstante, no podrá llevar a cabo esas actividades durante su tiempo de trabajo ni utilizando ningún recurso de la empresa, como teléfonos, ordenadores o suministros.

Donaciones políticas

No realizamos donaciones ni contribuciones corporativas a organizaciones ni partidos políticos, *think-tanks* ni instituciones académicas o benéficas estrechamente vinculadas a partidos o causas políticas.

Grupos de interés

Las decisiones en el ámbito de las políticas públicas pueden afectar a nuestras actividades y a las de nuestros clientes, como por ejemplo las normativas sobre transporte público o normalización y las decisiones de inversión.

No favorecemos a ningún partido político, pero en ocasiones se nos solicita colaborar con grupos de interés políticos para ofrecer información relativa a importantes cuestiones de ámbito público, como el transporte público, las tecnologías y los sistemas de transporte inteligente, incluida la emisión de billetes. En tales casos, tratamos de ofrecer siempre información neutral, objetiva y veraz.

7.7. Pagos de facilitación

Nuestra empresa no consiente, en ninguna circunstancia, el ofrecimiento o la aceptación de sobornos de ningún tipo, incluidos los que se conoce como “pagos de facilitación”.

Extorsión

La seguridad y la salud son nuestra primera prioridad. Por este motivo, nuestra empresa permite pagos a funcionarios públicos si la salud o la seguridad de una persona se encuentra gravemente en peligro. Para legitimar un pago en este concepto y no considerarlo un soborno, la persona debe encontrarse en una situación de emergencia real, con un peligro grave e inminente para su seguridad personal. En tales situaciones, debe informar de ello en la mayor brevedad a su superior jerárquico o al Director de Recursos Humanos.

7.8. Fiscalidad y blanqueo de dinero

Fiscalidad

Pagamos los impuestos que nos corresponden y lo consideramos una forma de apoyo a las comunidades en las que operamos.

Información fiscal

Gestionamos nuestras obligaciones fiscales en estricto arreglo con los requisitos legales, facilitando una información fiscal acorde a las normas contables aplicables.

Las personas implicadas en actividades criminales, como el tráfico de drogas, la falsificación, el terrorismo, el robo, etc., suelen utilizar empresas legítimas como canales para “limpiar” los fondos que han logrado ilegalmente. Actualmente, la mayoría de países disponen de leyes para combatir el blanqueo de dinero y los bancos deben cumplir normas de información, como comprobaciones de identidad en las transacciones en efectivo superiores a determinados niveles.

Blanqueo de dinero

Debemos procurar no ser utilizados como una vía para blanquear dinero, que puede proceder de pagos en efectivo, cheques de viaje o pagos/cobros procedentes de cuentas de terceros.

Si una persona desea trabajar con nosotros y desea pagar sus facturas de ese modo, deberá comprobarse que lo haga de buena fe. Es importante saber quién es el cliente.

Si identifica una transacción inusual o dudosa, debe ponerlo en conocimiento de su superior jerárquico, quien informará de ello al Director Financiero de la empresa.

7.9. Comunicaciones, medios y redes sociales

Comunicaciones externas

Nuestra reputación es importante. Muchas partes tienen intereses en nuestras actividades: inversores, reguladores, comunidades locales, la prensa, clientes

potenciales y proveedores, entre otros. Necesitamos comunicarnos con ellos con una voz clara, unificada y precisa. Tratamos con franqueza a todos los terceros para

asegurarnos de que nuestro mensaje no pueda interpretarse de forma imprecisa o engañosa.

Redes sociales

Ya sea mediante dispositivos informáticos de la empresa o personales, en tiempo de trabajo o de ocio, el uso de las redes sociales debe gestionarse con precaución y cuidado. Al usar las redes sociales, debemos tener en cuenta la reputación de la empresa, el derecho a la privacidad de las personas, la confianza que nuestros clientes, proveedores y otros interlocutores empresariales han depositado en nosotros, así como posibles conflictos de intereses. Debemos hacer un uso restringido de ellas, teniendo en cuenta los riesgos para nuestros clientes, nuestra empresa, nuestros colegas y para nosotros mismos, dado que la información publicada en Internet tiene instantáneamente un alcance global, está permanentemente disponible y puede ser reproducida por otros medios.

7.10. Sanciones internacionales y comercio ilícito

Comercio y sanciones

Reino Unido, Naciones Unidas, la Unión Europea, Estados Unidos y otros gobiernos o entes públicos imponen periódicamente sanciones legales para restringir, y en ocasiones prohibir, el comercio con algunos países, entidades o personas. Cumplimos con las sanciones internacionales y las leyes locales dirigidas a detectar y evitar el terrorismo y otras actividades criminales. Para ello, hemos establecido mecanismos de comprobación y protección en todas las etapas de los procesos comerciales al tratar con nuestros clientes y proveedores. En caso de duda, consulte con nuestro Departamento de Asuntos Legales.

7.11. Responsabilidad medioambiental

Nuestra empresa está comprometida con la limitación del impacto medioambiental y la búsqueda de oportunidades para mejorar nuestra eficiencia. Nos esforzamos en identificar, priorizar y gestionar nuestros riesgos medioambientales, ya sean directos (consumo y eliminación de recursos en el marco de nuestras operaciones) o indirectos (derivados de nuestra cadena logística o de la prestación de servicios financieros a otras empresas o proyectos que implican impactos medioambientales concretos).

Si identifica alguna manera de mejorar nuestra conducta medioambiental, coméntelo con su superior jerárquico, que se encargará de plantear la cuestión ante el Departamento de Calidad, responsable de las mejoras en esta área.

8. Relaciones con la competencia

8.1. Leyes sobre competencia

Creemos en la economía de mercado abierta y de libre competencia. De acuerdo con este principio, nuestros resultados dependen de nuestra capacidad para operar de forma eficiente e innovadora. Estamos plenamente comprometidos con el cumplimiento de la legislación vigente en los países donde operamos.

Propiedad intelectual

Dado que esperamos que los demás respeten los derechos legales derivados de nuestras marcas y diseños, respetamos los derechos legales ajenos. No debe realizar nunca copias no autorizadas de material procedente de libros, revistas, periódicos,

películas, cintas de vídeo, grabaciones musicales, sitios web, productos ni programas informáticos.

8.2. Problemas de competencia

Competencia leal

Actuaremos siempre de manera ética al competir por captar clientes o al trabajar con nuestros proveedores o socios externos.

Fijación de precios y carteles

No debe aplicar ni tolerar que se apliquen métodos desleales de competencia, de fijación de precios ni actos o prácticas comerciales injustos o engañosos. Ante una situación contraria a la competencia al tratar con un competidor o un cliente, debe interrumpir inmediatamente la conversación e informar de ella a Departamento Comercial, de Asuntos Legales o de Recursos Humanos. Aunque las asociaciones sectoriales brindan excelentes oportunidades para el trabajo en red y el desarrollo comercial, también plantean desafíos. Si asiste a estos eventos, debe procurar evitar que parezcan prácticas de comercio desleal.

Abuso de posiciones dominantes

La legislación sobre competencia ha sido elaborada para favorecer un comercio justo. Por ejemplo, impide a las empresas con una posición dominante en un mercado, como en el caso de los monopolios, de abusar de dicha posición o de firmar contratos que atenten contra la competencia.

Ventajas indebidas

No debe realizar reclamaciones o comentarios falsos que denigren injustamente a competidores o que interfieran indebidamente en las relaciones comerciales de un competidor. No obstante, sí puede señalar debilidades legítimas en los productos u operaciones de los competidores. Utilice la información relativa a nuestros competidores de forma lícita y justa, con arreglo a nuestra política.

8.3. Inteligencia competitiva

No obtendremos información sobre la competencia de forma ilegal o no ética, evitando leer o utilizar información de nuestros competidores que no debería obrar en nuestra posesión.

9. Derechos humanos

9.1. Respeto de los derechos humanos

El respeto de los derechos humanos es un requisito esencial para nosotros en tanto que trabajamos en entornos variados, y en ocasiones complejos. Hemos identificado tres áreas relevantes para nuestras operaciones:

- derechos humanos en el lugar de trabajo;
- derechos humanos y comunidades locales, y
- derechos humanos y seguridad.

La vigilancia y la implicación personal de los empleados en el respeto por los derechos humanos en sus actividades diarias son esenciales.

9.2. Trabajo infantil

Nuestra empresa no utiliza ni colabora con empresas que utilicen ninguna forma de trabajo forzado u obligatorio. Sólo contratamos a menores de 18 con arreglo a la legislación local y a las directrices del Pacto Mundial de Naciones Unidas, y en ningún caso a niños de menos de 16 años de edad. En el caso de los empleados menores de 18 años, prestaremos especial atención a su formación vocacional y a sus necesidades de desarrollo.

9.3. Esclavitud moderna y tráfico de personas

No toleramos ninguna forma de esclavitud o trabajo forzado. Prestaremos atención a que ninguno de nuestros socios, proveedores u otras partes de nuestras cadenas logísticas utilice o tolere cualquier forma de esclavitud o trabajo forzado.

La esclavitud moderna es un crimen y una violación de los derechos humanos fundamentales. Reviste distintas formas, como la esclavitud, la servidumbre, el trabajo forzado u obligatorio y el tráfico de personas. Todas ellas tienen en común la privación de libertad de una persona por parte de otra para explotarla en aras de un beneficio personal o comercial. Nos comprometemos a actuar de forma ética e íntegra en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales, y a diseñar y aplicar sistemas y controles eficaces que garanticen la ausencia de prácticas de esclavitud moderna en nuestra empresa y en las que participan en nuestras cadenas logísticas.

Asimismo, nos comprometemos a ofrecer la máxima transparencia de nuestras actividades y nuestra política para detectar casos de esclavitud moderna en nuestras cadenas de suministros, con arreglo a nuestras obligaciones de información en el marco de la Ley sobre Esclavitud Moderna de 2015. Esperamos que nuestros contratistas, proveedores y otros socios comerciales se rijan por los mismos principios. Así, nuestros procesos de contratación incluirán prohibiciones específicas relativas al trabajo forzado, obligatorio o derivado del tráfico de personas, a las situaciones de esclavitud o servidumbre, ya sea de adultos o menores, y esperamos que nuestros proveedores obliguen a sus propios proveedores a respetar estos estrictos estándares.

Esta directriz se aplica a todas las personas que trabajan para nosotros o en nuestro nombre en cualquier concepto, incluidos los empleados de todos los niveles, los directores, los ejecutivos, los trabajadores de agencias, los trabajadores desplazados, los voluntarios, los interinos, los agentes, los contratistas, los consultores externos, los representantes de terceros y los socios comerciales.

La prevención, detección e información de prácticas de esclavitud moderna en cualquier eslabón de nuestras actividades o cadenas logísticas es responsabilidad de todas las personas que trabajan para nosotros o bajo nuestro control. Tiene la obligación de evitar cualquier actividad que pueda implicar o sugerir un incumplimiento de la presente carta ética.

10. Protección de datos

Privacidad

Respetamos la vida privada de las personas, y en particular los datos personales de todos los empleados y otras partes interesadas.

Protección de datos

Como empresa y grupo, recabamos gran cantidad de datos en formato escrito y electrónico. Esta información incluye datos relativos a clientes, proveedores e información personal sobre individuos, incluidos los antiguos y actuales empleados. Debe actuar con extrema cautela al utilizar, almacenar y transmitir esta información. Debe ajustarse a nuestras políticas y a las legislaciones locales. Asimismo, si la ley así lo exige, todas las empresas de nuestro grupo deben registrarse en las agencias de protección de datos correspondientes.

Ciberseguridad

Tomamos las medidas técnicas y organizativas pertinentes para proteger nuestros datos de su destrucción accidental o ilegal, su pérdida accidental, su alteración y su revelación o acceso no autorizados. Tales medidas garantizan un nivel de seguridad adecuado ante los riesgos que supone el tratamiento y la naturaleza de los datos a proteger, teniendo en cuenta la tecnología y el coste de su implementación.

11. Anti-soborno y corrupción

Integridad

Nos comprometemos a hacer negocios de forma ética, con tolerancia cero ante el soborno. No participamos en actividades que nos exijan, a nosotros ni a ningún grupo de empresas, llevar a cabo prácticas ilegales o contrarias a la ética, y no aceptamos acuerdos que requieran la oferta o la recepción de sobornos o comisiones ilegales. Cumplimos con la legislación aplicable en materia de soborno y corrupción en los países donde operamos. Sólo colaboramos con terceros que puedan demostrar que cumplen los principios de nuestra carta ética y que hacen negocios con altos niveles de integridad. Asimismo, el soborno socava nuestros valores básicos de incansable innovación y alto rendimiento.

Reputación y confianza

Forjamos relaciones basadas en la confianza y estamos determinados a mantener y mejorar nuestra reputación. Por este motivo, no aceptamos ni pagamos nunca sobornos, incluidos los pagos de facilitación. Las acusaciones infundadas de soborno y corrupción también dañan nuestra reputación.

Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero

La Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA o *Foreign Corrupt Practices Act*) es una ley estadounidense que establece una serie de medidas contra la corrupción, incluido el soborno. Dado que esta ley considera como delito el intento de soborno, y no el importe, elimina el requisito de materialidad. Está prohibido ofrecer algo de valor como soborno, ya sea dinero o bienes no monetarios. Cumplimos con todas las exigencias de la FCPA y de la Ley contra el Soborno de Reino Unido (véase a continuación). En caso de duda, consulte con el Departamento de Asuntos Legales.

Ley contra el Soborno de Reino Unido de 2010

Estamos sujetos a la legislación de Reino Unido, incluida la Ley contra el Soborno (*Bribery Act*) de 2010, en relación con nuestra conducta en el país y en el extranjero.

A título personal, el soborno y la corrupción se castigan con penas de prisión de hasta 10 años. Asimismo, si se demuestra que como empresa hemos participado en algún caso de

corrupción deberemos hacer frente a una multa de cuantía ilimitada, al tiempo que quedaremos excluidos de licitaciones de contratos públicos y veremos gravemente

dañada nuestra reputación. Por consiguiente, debe tomarse muy en serio nuestras responsabilidades legales.

12. Implementación y supervisión de la carta ética

12.1. Formación

Velamos por que nuestros colegas estén familiarizados con los controles y la gobernanta correspondientes a sus cargos y asistan a las formaciones obligatorias que organiza y registra el Departamento de Recursos Humanos.

12.2. Supervisión de la carta ética

En el conjunto del grupo, los directivos senior ayudan a implementar la presente carta en el país donde trabajan. Los directivos senior colaboran con el Director General para garantizar que implementamos la presente carta ética donde sea y con quien sea que hacemos negocios.

12.3. Auto-certificación

Es posible que periódicamente se le pida que certifique por escrito que ha revisado y comprendido nuestra carta ética, cumplido con sus estándares, y que personalmente no tiene conocimiento de ninguna violación de la misma por parte de terceros. Esta certificación constituye su promesa de acatar nuestra carta ética y sus expectativas, y de denunciar de inmediato cualquier situación que en su opinión constituya una infracción de la misma.

12.4. Revisión de la carta ética

Para garantizar que su contenido está actualizado, los códigos de responsabilidad se revisan anualmente. Si tiene propuestas de mejora, transmítalas al Departamento de Asuntos Legales o al equipo de Recursos Humanos.

13. Orientación y ayuda a los empleados

La herramienta Say No Toolkit del Instituto de Ética Empresarial es una herramienta en línea para la toma de decisiones diseñada para ayudarle a tomar la decisión correcta ante situaciones difíciles.

Esta herramienta le ofrece orientación inmediata sobre un amplio conjunto de cuestiones empresariales, en especial aquéllas que pueden dar pie a acusaciones de soborno. En otras palabras, responde a la pregunta "¿Qué debo hacer?" e indica a las personas cuándo conviene decir que no y cuándo decir sí.

La Say No Toolkit le propone responder a una serie de preguntas acerca de la situación en la que se encuentra y le indica la decisión correcta que debe tomar: decir que no, decir que sí o preguntar. Además, la respuesta le explica por qué es importante tomar dicha decisión para que pueda responder con confianza y conocimiento. Puede utilizar la herramienta Say No Toolkit seleccionando la dirección siguiente.



<http://www.saynotoolkit.net/app/>