



ALLDATA®

CÓDIGO DE CONDUCTA

AÑO FISCAL 2021

Clarificación del empleador: Todos los empleados de Service Zone, S. de R. L. de C. V. (la «empresa») están sujetos al cumplimiento y observancia de este *Código de Conducta*, y a todos ellos se les refiere como «AutoZoners» en el presente documento.

MENSAJE DE BILL RHODES

Estimados AutoZoners,

Gracias por su compromiso diario con nuestros clientes, sus compañeros AutoZoners y las comunidades a las que servimos con orgullo. Como líder en este negocio, AutoZone existe para satisfacer las crecientes necesidades del público automovilístico y debemos hacerlo comprometidos con la integridad, la responsabilidad y los más altos estándares éticos. El Código de Conducta de AutoZone (nuestro "Código") promueve aún más nuestra Promesa y Valores, al mismo tiempo que define de manera clara y práctica las expectativas que tenemos respecto a lo que es comportamiento aceptable.

Recuerden, en AutoZone no tenemos «misión», aquí tenemos una Promesa que comienza afirmando que «para los AutoZoners el cliente siempre es primero». Nuestra dedicación a la Satisfacción del Cliente es la piedra angular en todo lo que hacemos y de quiénes somos como AutoZoners. Al leer nuestro Código, es imperativo que mantengan su enfoque en que lo principal es satisfacer las necesidades de los clientes y hacer siempre lo que sea mejor para ellos.

Todos los AutoZoners deben leer con detenimiento y reconocer (firmar) nuestro Código; los exhorto también a que a lo largo del año lo repasen y usen como una guía para tomar decisiones acertadas. Nuestro Código les proporcionará orientación confiable sobre cómo tomar decisiones sensatas en cualquier circunstancia. Sinceramente, creo que este Código, junto con nuestra Promesa y Valores, constituyen la base para que seamos mejores AutoZoners y líderes, de manera que generemos un impacto positivo en la manera en que tratamos a los demás.

AutoZoners, de nuevo, ¡gracias! Durante décadas nos han ayudado a forjar nuestra cultura, la cual es única y poderosa. Sin duda, ustedes son los mejores de entre los mejores en cualquier industria. Y recuerden, ¡cada día es un Gran Día para ser un AutoZoner!



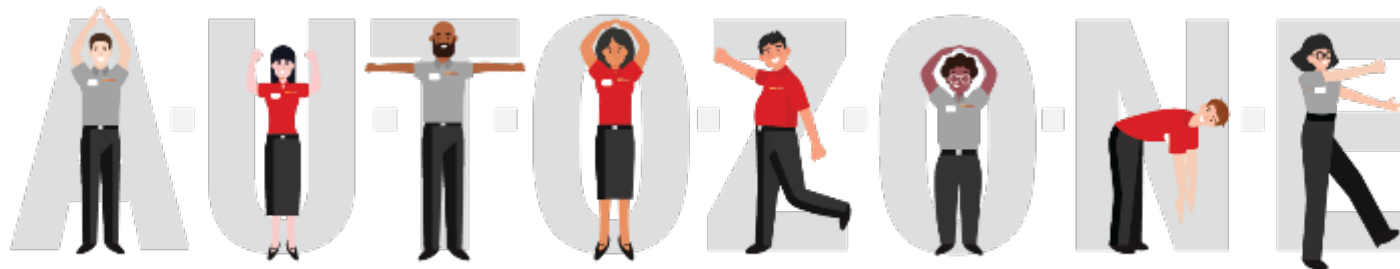
Bill Rhodes
Presidente y Director General
Satisfacción al Cliente



¡Cada día es
un Gran Día
para ser un
AutoZoner!

PORRA Y PROMESA

Denme una:



¿Quién es el mejor?
¡AUTOZONE!

¿Quién es el número uno?
¡EL CLIENTE!

Para los AutoZoners el cliente siempre es ¡primero!

Conocemos bien nuestras partes y productos.

Nuestras tiendas se ven ¡excelentes!

Tenemos la mejor mercancía al mejor precio.

CIMIENTO DE NUESTRA CULTURA

Los AutoZoners viven en apego a la **Promesa** y los **Valores** de AutoZone, y comparten esa pasión y energía recitando la **Promesa** después de hacer la **Porra**.

PROMESA Y VALORES

Para los AutoZoners el cliente siempre es ¡primero!

Conocemos bien nuestras partes y productos.

Nuestras tiendas se ven ¡excelentes!

Tenemos la mejor mercancía al mejor precio.



ALLDATA

© 2019 AutoZone, Inc. Todos los derechos reservados. AutoZone, AutoZone & Design y ALLDATA son marcas registradas de AutoZone IP LLC o una de sus afiliadas.

Un AutoZoner Siempre...

PONE A LOS CLIENTES PRIMERO

Excede las expectativas de tu cliente brindando un Servicio al Cliente ¡WOW! y avanzando la Milla Extra. Comprende las necesidades de tu cliente y resuelve sus problemas. Trata a cada cliente como si fuera tu único cliente.

SE PREOCUPA POR LAS PERSONAS

Trata a las personas con respeto y dignidad. Reconoce un gran trabajo y brinda retroalimentación frecuentemente. Demuestra preocupación por los demás y por tu comunidad. Crea un ambiente seguro. Toma la iniciativa en tu desarrollo y contribuye al desarrollo de otros.

SE ESFUERZA POR UN DESEMPEÑO EXCEPCIONAL

Sé responsable y honra tus compromisos. Actúa conforme a los estándares éticos y legales más altos. Utiliza los recursos prudentemente y promueve una cultura de ahorro. Toma la iniciativa, actúa rápido y haz el trabajo bien a la primera.

MOTIVA A LOS DEMÁS

Comparte tu pasión por el negocio. Genera entusiasmo, motiva a otros y promueve la innovación. Escucha y asume intenciones positivas en otros.

ADOPTA LA DIVERSIDAD

Acepta la cultura, diferencias y cualidades únicas de cada persona. Crea equipos con diversos puntos de vista, habilidades, conocimientos y experiencias. Valora las ideas y opiniones de otros.

CONTRIBUYE AL ÉXITO DEL EQUIPO

Colabora activamente para lograr los objetivos del equipo y busca oportunidades de liderazgo. Sé un integrante del equipo confiable y que brinde apoyo. Esfuérzate en lograr una comunicación clara y precisa. Coloca los objetivos del equipo por encima de los objetivos personales.

¿QUÉ HAY DENTRO DE ESTE CÓDIGO?

Haz clic sobre los temas de este índice para ir directamente a la página en la que se encuentran.

2 MENSAJE DE BILL RHODES

3 **PORRA Y PROMESA**

4 CIMIENTO DE NUESTRA CULTURA

6 ¿POR QUÉ TENEMOS UN CÓDIGO?

¿QUIÉN NECESITA SEGUIR NUESTRO CÓDIGO?

7 EXPECTATIVAS Y RESPONSABILIDADES

8 TOMAR DECISIONES QUE BENEFICIEN A TODOS

9 ¿CON QUIÉN PUEDO HABLAR SI HAY UN PROBLEMA?

¿QUÉ SUCEDE DESPUÉS DE PRESENTAR UN REPORTE?

35 EXENCIONES

36 CLARIFICACIÓN DEL EMPLEADOR

COMPROMISOS CON NUESTROS CLIENTES

- 10 SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS
RESOLVER SUS PROBLEMAS
- 11 PRÁCTICAS PUBLICITARIAS
PRÁCTICAS DE VENTAS
- 12 AVANZAR LA **MILLA EXTRA**
- 13 COMPETIR CON INTEGRIDAD
- 14 NEGOCIOS Y ÉTICA
NEGOCIACIONES JUSTAS
- 15 PRÁCTICAS DE COMPRA Y VENTA DE MERCADERÍAS

COMPROMISOS CON NUESTROS AUTOZONERS

- 16 DIVERSIDAD E INCLUSIÓN
- 17 LEYES LABORALES Y DERECHOS HUMANOS
TRABAJAR CON PERSONAS AJENAS A AUTOZONE
- 19 AMBIENTE SEGURO
- 20 UN LUGAR SANO PARA TRABAJAR
- 21 PROTEGER LA PRIVACIDAD PERSONAL Y DE LA EMPRESA

COMPROMISOS CON AUTOZONE Y NUESTROS INVERSIONISTAS

- 22 CULTURA DE AHORRO Y USO PRUDENTE DE LOS RECURSOS
- 23 MANEJAR LOS CONFLICTOS DE INTERÉS
- 24 REGALOS, ALIMENTOS Y ENTRETENIMIENTO
- 25 REGISTROS Y ARCHIVOS PRECISOS
- 26 EVITAR EL USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA
- 27 USO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS INFORMATIVOS
- 28 CONTACTO CON GENTE EXTERNA

COMPROMISOS CON LA LEY Y NUESTRAS COMUNIDADES

- 29 NEGOCIOS LIBRES DE CORRUPCIÓN
- 30 COMERCIO GLOBAL Y LEYES ANTILAVADO
- 31 VER POR OTROS Y POR LA COMUNIDAD
PROTEGER NUESTRO MEDIOAMBIENTE
- 33 CARIDAD Y APOYO A LA COMUNIDAD
- 33 CABILDEO Y CONTRIBUCIONES POLÍTICAS

Claves para usar este documento

ENG

Haz clic en este icono al pie de página para ver la versión en inglés del Código de Conducta AF21 para México.



Haz clic sobre ellos para ir al Centro de Políticas y ver las políticas indicadas.



Haz clic en este icono al pie de cada página para volver al índice.

[Hipervínculos](#)

Haz clic sobre estas para abrir el elemento al que se refieren.

ENG



¿POR QUÉ TENEMOS UN CÓDIGO?

En AutoZone nos esforzamos por avanzar la **Milla Extra** para brindar un servicio que continuamente exceda las expectativas. Como líder en la industria de autopartes, nos apegamos a los más altos estándares de conducta e integridad, por ello, demostramos a nuestros clientes, proveedores y a nosotros mismos que sabemos lo que significa hacer lo correcto.

Nuestro Código está creado con base en nuestros **Valores** y se diseñó para ayudarnos a tomar las mejores decisiones posibles en nuestro trabajo diario.



¿QUIÉN NECESITA SEGUIR NUESTRO CÓDIGO?

Todos los AutoZoners, incluidos ALLDATA y nuestro consejo de administración (*Board of Directors*) tienen el deber de apegarse a nuestro Código cuando actúen en representación de AutoZone. **Nadie, sin importar su puesto o antigüedad, puede comportarse de forma que viole nuestro Código o la confianza de nuestros clientes.**

Asimismo, esperamos que nuestros proveedores en todo el mundo, así como cualquier tercero con quien trabajemos, sigan principios de conducta similares, tanto en su propio trabajo como cuando trabajen en nombre de AutoZone.

La reputación de AutoZone la construyen los AutoZoners que se comportan con la máxima integridad y demuestran que nos preocupamos por hacer lo correcto entre nosotros, con nuestros clientes, proveedores, inversionistas y en las comunidades.

EXPECTATIVAS Y RESPONSABILIDADES

Aunque el Código establece muchos lineamientos y requisitos específicos para el tipo de trabajo que realizamos, existen unos cuantos principios básicos que todos necesitamos seguir.

Todos los AutoZoners deben:

- **Comprender los básicos.** La **Promesa**, los **Valores**, el Código, las políticas y procedimientos de AutoZone existen para ayudarnos a tomar buenas decisiones. Todos necesitamos familiarizarnos con ellos y usarlos como guía para nuestras actividades diarias de trabajo.
- **Comunicarse.** Cuando tengas dudas, acércate a tu jefe inmediato o a otro miembro de la gerencia para aclararlas.
- **Respetar la ley.** Más allá de lo planteado en nuestro Código, puede haber otros requisitos legales y reglamentos a los cuales debemos apegarnos. Y la expectativa es que tú como AutoZoner también cumplas con cualquier ley aplicable a nivel federal, estatal y local.
- **Reportar lo que parezca incorrecto.** Usa el Procedimiento para la Resolución de Problemas de AutoZone cuando creas que algo está mal. Si sospechas de alguna conducta inapropiada, confía en tu instinto y repórtalo a tu jefe inmediato o mediante algún otro recurso señalado en este Código.
- **Liderar con el ejemplo.** Establece expectativas altas para los demás AutoZoners y motívalos para que cumplan con nuestros estándares.
- **Mantener la puerta abierta.** Asegúrate de que los AutoZoners sientan la confianza de hacer preguntas y reportar inquietudes.
- **Estar presentes.** Cuando un AutoZoner te busque para platicar contigo, bríndale toda tu atención en ese momento y evita distracciones.
- **Estar alerta.** Toma acciones inmediatas para atender cualquier posible conducta inapropiada. Si necesitas ayuda, usa nuestro Procedimiento para la Resolución de Problemas para involucrar de inmediato a las personas pertinentes.
- **Promover el desarrollo y la innovación.** Ayuda a los AutoZoners a impulsar su desarrollo orientándolos de manera eficiente (*coaching*) y promoviendo el aprendizaje continuo y las oportunidades de crecimiento profesional.



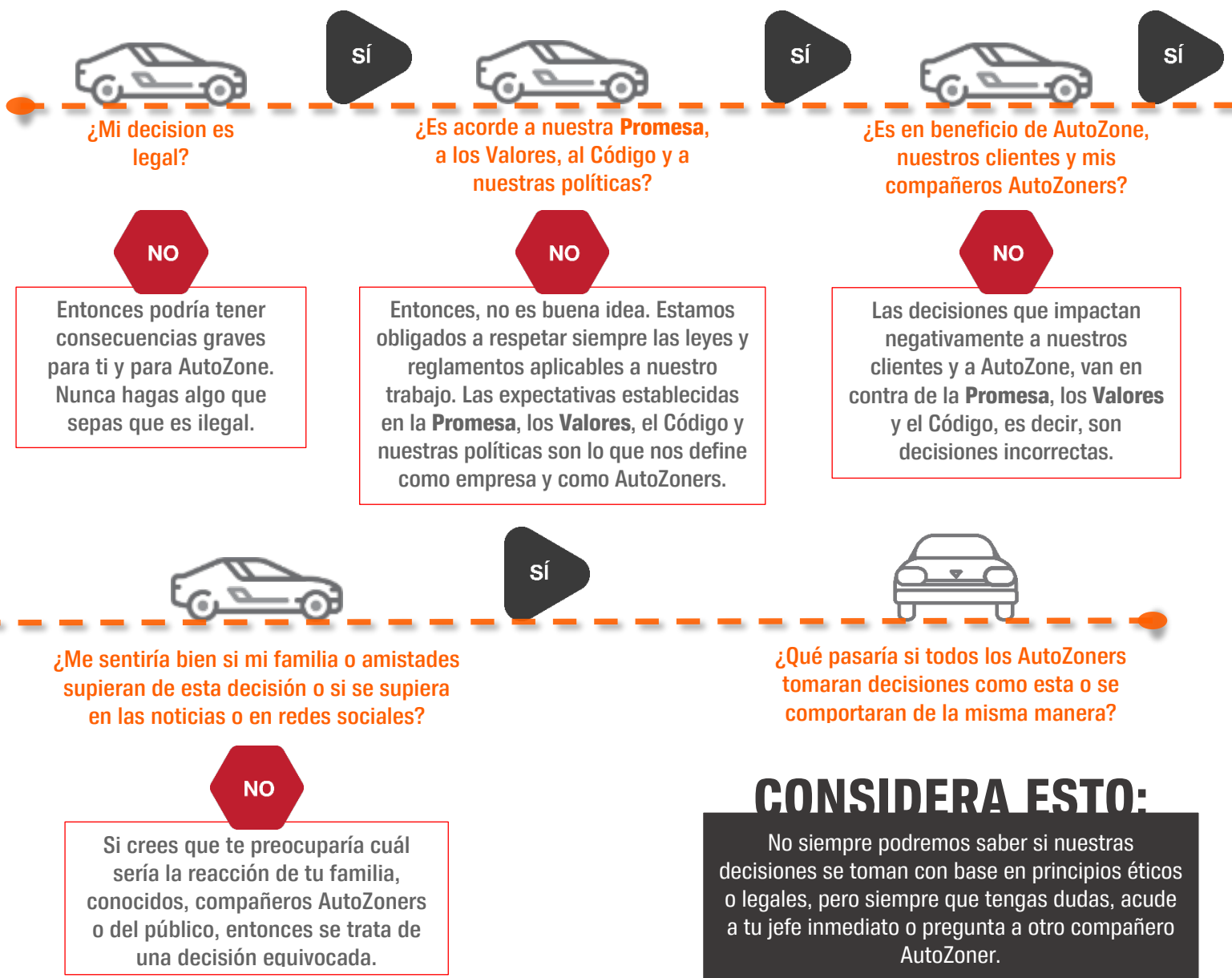
Busca en el Centro de Políticas nuestros procedimientos para la resolución de problemas.

Los gerentes y todos los que tengan AutoZoners a su cargo en la empresa, en todos los niveles, tienen la responsabilidad adicional de:



TOMAR DECISIONES QUE BENEFICIEN A TODOS

Lo mejor de ser un AutoZoner es que hay muchos otros AutoZoners y recursos que nos pueden ayudar con algún problema o a enfrentar un reto. Cuando tengas dudas de cómo manejar una situación difícil, hazte las siguientes preguntas:



¿CON QUIÉN PUEDO HABLAR SI HAY UN PROBLEMA?

Si los AutoZoners no nos comunicamos con honestidad y apertura, sería difícil tener éxito como equipo. Parte de nuestra cultura consiste en exponer nuestras dudas e inquietudes y en reportar situaciones relacionadas con conductas inapropiadas de las que sepamos o sospechemos. Con ello hacemos de AutoZone un mejor lugar para trabajar y evitamos que los pequeños incidentes se conviertan más adelante en grandes problemas.

Si crees que se ha violado la ley o nuestro Código, hay varias maneras en que puedes darlo a conocer. Usualmente, el mejor punto de partida es hablar con tu jefe inmediato. También puedes presentar tus inquietudes al siguiente nivel gerencial, a un gerente de Recursos Humanos, o bien, al Abogado General de AutoZone. Además, puedes llamar a la Línea Directa del Código de AutoZone para preguntar algo, exponer tus inquietudes o reportar alguna sospecha de violación al Código.

¿CÓMO REPORTAR INQUIETUDES RELACIONADAS CON EL CÓDIGO?

Para reportar sospechas de violación, resolver dudas o presentar inquietudes relacionadas con el Código, llama a la **Línea Directa del Código**:



1 800 410-8192 desde EUA, Puerto Rico o Canadá
001 (877) 292-4135 desde México
0 800 762-5293 desde Brasil
4001 202-734 desde China



codigo@autozone.com desde cualquier país y desde ALLDATA Europa



Correo postal o en persona: Abogado General, AutoZone, Inc., Dpto. #8074 P.O. Box 2198, Memphis, TN, 38101 o 123 S. Front Street, Memphis, TN, 38103, desde cualquier país o desde ALLDATA Europa



Centro de Políticas: [Reportar incidentes > código](#)

No estás obligado a identificarte cuando haces un reporte. Si decides dar a conocer tu nombre, se mantendrá confidencial, tanto como lo permitan las leyes locales. Si prefieres hacer un **reporte anónimo**, envía tu comentario o queja a través del correo postal o del Centro de Políticas de AutoZone.

¡NO TE QUEDES CALLADO!

¿QUÉ PASA DESPUÉS DE LEVANTAR UN REPORTE?

Tomamos las preocupaciones de los AutoZoners muy en serio y revisamos cada reporte que recibimos. Sin importar el tipo de asunto que elijas exponer ni cómo lo hagas, en AutoZone investigamos todos estos asuntos cuando así lo ameritan. Si AutoZone descubre que se ha violado este Código, alguna de sus políticas o la ley, tomará de inmediato las medidas necesarias para manejar la situación. Dependiendo del caso, la empresa determinará las medidas disciplinarias que considere apropiadas, las cuales pueden incluir acciones correctivas o hasta la terminación de la relación laboral, dependiendo de la gravedad de la infracción.

AutoZone no tolera las represalias contra quienes realizan reportes de buena fe. Expresarse de **buena fe** quiere decir que presentas tus inquietudes con honestidad, sinceridad y el mayor detalle posible.

Los AutoZoners deben tener la confianza de participar en cualquier investigación relacionada con conductas inapropiadas, ya sean reales o sospechadas. Los AutoZoners que reportan algo de buena fe no tienen razón para temer ser sujetos a medidas disciplinarias o represalias. Pero, si un AutoZoner presenta intencionalmente un reporte falso, entonces, la empresa podría tomar las medidas correctivas o disciplinarias que determine apropiadas.

COMPROMISOS CON NUESTROS CLIENTES

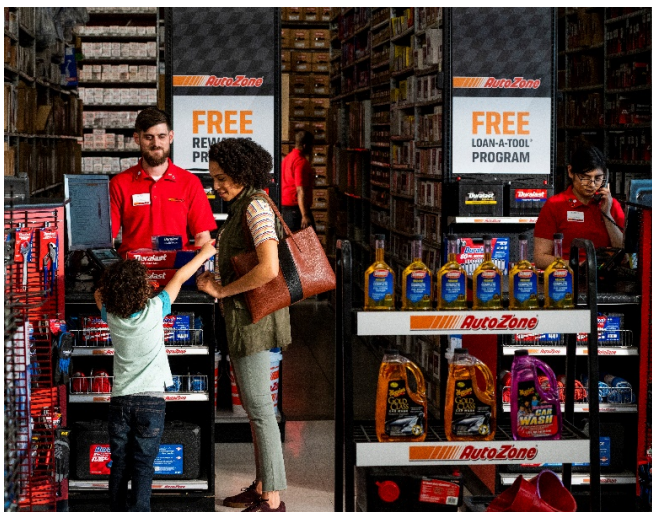
SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS

Poner a los clientes primero se trata de brindarles productos seguros y de calidad para hacer bien el trabajo. AutoZone tiene el compromiso de vender productos que sean seguros para el propósito para el cual fueron creados, conforme a todas las leyes y reglamentos y al cumplimiento de los estándares de seguridad de esta industria.

Cuando nos enteramos de algún problema potencial respecto a la calidad o seguridad de algún producto, AutoZone coopera con los fabricantes y con las instancias de gobierno pertinentes para tomar las acciones adecuadas.



Estamos dedicados a jamás poner un producto inseguro en las manos de los clientes.



RESOLVER SUS PROBLEMAS

Muchos clientes nos visitan o contactan mediante teléfono, internet o nuestras redes sociales porque tiene un problema. Antes que nada, debemos asegurarnos de entender cuál es ese problema. Y luego, ofrecerles los consejos y la información que necesitan para resolverlo. En ocasiones cerraremos una venta, pero a veces no.

Siempre que sea posible, practicamos **Se necesitan 2 para decir no**, es decir, si crees que vas a decepcionar a un cliente porque no tienes una respuesta que darle, asegúrate de involucrar a un gerente o a otro AutoZoner.

COMPROMISOS CON NUESTROS CLIENTES

PRÁCTICAS PUBLICITARIAS

El compromiso de AutoZone con los clientes implica promocionar y asignar nuestros precios con honestidad e integridad.

Somos honestos, justos y transparentes en todo lo que publicamos. Generamos ventas porque tenemos la mejor mercancía al mejor precio y no porque falseemos lo que ofrecemos o porque juguemos sucio con nuestros competidores.



PRÁCTICAS DE VENTAS

Poner al cliente primero significa hacer más que brindar un servicio excepcional y tener tiendas que se ven excelentes. Por eso, parte de nuestra rutina es practicar **WITTD TJR®** (lo que se necesita para hacer bien el trabajo) y ofrecer **Consejos Confiables** para asegurarnos de que nuestros clientes llevan las herramientas y la información que requieren para completar con éxito su trabajo.

Ya sea que compren en línea, por teléfono o personalmente en nuestras tiendas, somos honestos y sinceros al hacer negocio con los clientes, y vendemos de manera responsable al explicarles cómo es que los productos y servicios de AutoZone cumplen con sus necesidades.

Respaldamos con hechos los reclamos relacionados con el desempeño de nuestros productos para ofrecer a los clientes información precisa acerca de los mismos y de cómo se comparan con los productos que ofrece nuestra competencia.

WITTD TJR® y Consejos Confiables
son claves para brindar un **Servicio al Cliente**
¡WOW! y Crear Clientes de por Vida.

COMPROMISOS CON NUESTROS CLIENTES

AVANZAR LA MILLA EXTRA

La **Satisfacción al Cliente** forma parte del título de todos los AutoZoners porque siempre nos esforzamos para ir más allá de las expectativas de nuestros clientes, y a ese esfuerzo lo denominamos **Avanzar la Milla Extra**.

Por consiguiente, para distinguir a los AutoZoners que exceden las expectativas de nuestros clientes, los llamamos **Extra Milers**, porque:

- no se intimidan ante los obstáculos,
- hacen las cosas sin que las tengan que pedir,
- van más allá de su deber,
- creen que pueden hacer siempre más por los clientes,
- exceden expectativas,
- su compromiso y entusiasmo con los clientes inspiran y motivan a otros AutoZoners,
- constantemente hacen más de lo esperado, y
- su compromiso para satisfacer a los clientes es incalculable, sorprendente e impresionante, dicho de otra forma: ¡es extraordinario!

Estamos realmente comprometidos a brindar un **Servicio al Cliente ¡WOW!**, y esta imagen es emblemática en AutoZone porque representa el premio de mayor jerarquía otorgado por ofrecer un servicio extraordinario a nuestros clientes.



¿Sabías esto?



El borde dorado representa la excelencia.



El círculo simboliza las posibilidades infinitas.



El color rojo significa energía.



El triángulo hacia arriba alude a alcanzar la cima del éxito.



El camino en perspectiva representa avanzar la Milla Extra.

COMPROMISOS CON NUESTROS CLIENTES

COMPETIR CON INTEGRIDAD

En AutoZone creamos clientes de por vida asegurándonos de que nuestros productos y servicios sean competitivos y tengan un valor agregado para ellos.

Respetamos y cumplimos todas las leyes y reglamentos que garantizan que nuestros clientes puedan tener acceso a los mejores productos y servicios posibles a precios competitivos. Estas leyes (comúnmente llamadas **leyes antimonopolio o de competencia**) benefician a los consumidores al mantener la competitividad dentro del mercado de ventas al menudeo.

Las leyes antimonopolio o de competencia mantienen la igualdad de condiciones en el mercado y hacen que sea ilegal para nosotros realizar cierto tipo de acuerdos con otras empresas.

De acuerdo con las leyes antimonopolio, es ilegal que establezcamos acuerdos con nuestros competidores que afecten los precios para nuestros clientes o proveedores, que dificulten la permanencia de otras empresas en el mercado, o que limiten el acceso de los consumidores a una variedad de autopartes y servicios.

No importa si un acuerdo se realiza de manera formal o informal, puesto que la mera apariencia de un acuerdo anticompetitivo entre dos personas podría percibirse como una violación a las leyes antimonopolio.

Para garantizar que siempre compitamos con integridad, está prohibido abordar los siguientes temas con nuestros competidores:

- fijación de precios
- licitaciones para negocios comerciales
- división o asignación de mercados, territorios o clientes
- impedimentos para que los competidores vendan sus productos
- información o detalles de los clientes

Las conferencias, asociaciones del sector, ferias y exposiciones comerciales son escenarios de negocios en donde debemos ser mucho más cautelosos para no entablar charlas sobre información competitiva o confidencial. Si un competidor intenta platicar contigo sobre cualquiera de los temas que tenemos prohibido discutir, o trata de engancharte en una conversación anticompetitiva, haz lo correcto. Aclárale que no puedes participar en esa plática, márchate y, tan pronto sea posible, infórmalo a tu jefe inmediato.

EN ESTE CASO...

Brenda es una AutoZoner que trabaja en el departamento de Mercadotecnia del CAT y quiere aprender cómo operan los competidores de AutoZone para encontrar maneras más efectivas de competir con ellos. Así que decide postularse a una vacante en una tienda de la competencia, pero no indica que actualmente trabaja para AutoZone. Durante la entrevista, tampoco lo menciona y se enfoca en hacer preguntas relacionadas con el modelo de negocio, la rotación, sus planes futuros.

¿FUE CORRECTO LO QUE HIZO?

No. Brenda quizá haya actuado con buena intención, pero no tomó en cuenta el compromiso de AutoZone de actuar siempre de manera ética y honesta. Mintió sobre sus motivos y obtuvo información de nuestros competidores mediante engaños.

COMPROMISOS CON NUESTROS CLIENTES

NEGOCIOS Y ÉTICA

Contar con información sobre qué está haciendo nuestra competencia puede darnos una gran ventaja. Tal conocimiento nos permite planear a futuro y establecer nuevas tendencias de mercado que nos ayudarán a servir mejor a nuestros clientes. Pero la información que adquiramos sobre nuestros competidores debe obtenerse de manera legal y ética.

Si tu trabajo involucra conseguir información acerca de las empresas que compiten con nosotros, usa siempre los recursos disponibles al público, tales como:

- el sitio web del negocio o blogs de la industria
- catálogos, boletines o revistas de prestigio
- un proveedor externo

Los AutoZoners nunca deben ...

- usar información que no esté disponible públicamente.
- obtener información al espiar, escuchar conversaciones ajenas o por medio de cualquier otra práctica dolosa.
- usar ni compartir información confidencial que nos haya sido proporcionada por clientes, proveedores, prestadores de servicios, socios comerciales o ex empleados de algún competidor de AutoZone.

NEGOCIACIONES JUSTAS

Nuestra **Promesa y Valores** nos comprometen a hacer lo correcto para nuestros clientes, y nuestra expectativa es que nuestros proveedores hagan lo mismo. Jamás hacemos algo para dar a un proveedor una ventaja injusta o un trato preferencial e inapropiado por sobre otros.

Quando compramos productos o servicios de otras empresas, tomamos en cuenta varios factores clave, incluidos registros de calidad, seguridad y cumplimiento con las reglamentaciones establecidas. Desarrollamos nuestras relaciones de negocio con base en la calidad y el mérito, así como haciendo aquello que es mejor para nuestros clientes.



AutoZone busca proveedores que actúen con ética y cumplan con las leyes aplicables al giro de su negocio.

COMPROMISOS CON NUESTROS CLIENTES

PRÁCTICAS DE COMPRA Y VENTA DE MERCADERÍAS

El entender las necesidades de nuestros clientes empieza con la mercadotecnia, la publicidad y la venta de nuestros productos y servicios, todo lo cual llevamos a cabo imparcialmente, con exactitud y honradez.

Asumimos intenciones positivas en otros y queremos que ellos también lo hagan con respecto a AutoZone. Nuestras herramientas de análisis, información de mercado y retroalimentación de otros AutoZoners son lo que nos ayuda a establecer, de forma independiente, precios justos y competitivos para todos los clientes.



EN ESTAS SITUACIONES:

➤ Al vender nuestros productos a otros negocios, no asignamos de manera selectiva e ilícita nuestros precios...

➤ Cuando un cliente nos pide igualar el precio de algún competidor...

➤ Al comprar productos de nuestros proveedores...

➤ Al pedirle a nuestros proveedores igualar el precio de alguno de sus competidores...

¿CUÁL ES LA PRÁCTICA DE AUTOZONE?

Establecemos nuestros niveles de precios de forma que estén al alcance de todos nuestros clientes Comerciales, quienes tienen la libertad de elegir por sí mismos qué tanto comprar para llegar a un nivel específico

Utilizamos fuentes externas confiables para verificar el precio ofrecido (sin tener que contactar al competidor), y entonces, igualamos, pero no mejoramos el precio.

No solicitamos un precio especial o promoción que consideramos pudiera hacer que el proveedor hiciera una excepción en el precio, ya sea porque dicho precio no se le ofrecería a otro cliente o porque la promoción resultaría desproporcionada con respecto al volumen de nuestra orden de compra.

Brindémosles información honesta y precisa para que puedan hacerlo.

COMPROMISOS CON NUESTROS AUTOZONERS

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

En AutoZone estamos comprometidos a tratar a las personas con respeto y dignidad. Esto no aplica únicamente para el trato hacia nuestros clientes, sino también para cómo nos tratamos entre nosotros.

Es importante construir un ambiente donde la aportación de cada AutoZoner se valore y a todos se les trate con respeto. AutoZone no discrimina ni tolera la discriminación. Nuestra expectativa es que todas las decisiones laborales se tomen con base en las habilidades, la capacidad y el conocimiento de una persona para cumplir con los requerimientos del puesto. Jamás tomamos una decisión laboral con base en las siguientes características:

- raza o color de piel
- origen nacional
- religión
- género e identidad de género
- orientación sexual
- ascendencia
- edad
- estado civil
- situación de ausencia por motivos familiares
- condición médica
- discapacidad física o mental
- haber servido en las fuerzas armadas (veteranos / militares)
- otras características protegidas por ley

EN ESTE CASO...

Laura acaba de ingresar a AutoZone y usa un dije de la estrella de David. Durante una reunión de inducción, otra AutoZoner, Regina, le pregunta burlonamente: «¿a poco eres judía?». Paxton, un AutoZoner con 10 años en la empresa que también estaba en la reunión, alcanzó a escuchar el comentario.



Lo anterior aplica tanto para el reclutamiento, las contrataciones, la capacitación, las promociones, la compensación, los beneficios, las reubicaciones y la educación, así como para cualesquiera otros aspectos laborales relacionados con AutoZone. Nuestras decisiones laborales se toman exclusivamente con base en los requerimientos necesarios para el puesto.

También tenemos el compromiso de mantener a AutoZone libre de acoso. No toleramos bromas ni comentarios despectivos, insultos, calumnias, conductas intimidantes, contacto físico inapropiado, insinuaciones sexuales ni cualquier otra clase de acciones que conviertan a la empresa en un lugar incómodo u hostil para las personas que trabajan en ella.

Nuestro compromiso con la equidad y el respeto mutuo también se extiende a nuestros clientes, proveedores y candidatos que buscan trabajar aquí. Si llegas a enterarte de cualquier conducta hostil o de acoso, debes reportarlo de inmediato a la gerencia.

¿FUE CORRECTO LO QUE HIZO?

Ciertamente esta es una situación de aprendizaje para Regina, por lo que Paxton se acercó al jefe de ella para recomendar una sesión de entrenamiento sobre el compromiso de AutoZone con la Diversidad e Inclusión. También aprovechó la oportunidad para hablar con Laura sobre los **Valores** de AutoZone, porque nuestra empresa adopta la diversidad y acepta la herencia cultural, las diferencias y cualidades únicas de todos.

COMPROMISOS CON NUESTROS AUTOZONERS

LEYES LABORALES Y DERECHOS HUMANOS

Además de tener la responsabilidad de actuar con equidad y respeto mutuo, estamos comprometidos a brindar compensaciones y beneficios competitivos, así como oportunidades de capacitación. Cada AutoZoner puede esperar que su remuneración sea justa y que sus evaluaciones de desempeño y decisiones para una promoción se basen en sus méritos y en otras métricas objetivas, sin favoritismo alguno.

Asimismo, creemos que la dignidad y el respeto son derechos fundamentales, no solo para los AutoZoners, sino para cualquier persona.

AutoZone está comprometido a defender los derechos humanos básicos en todos los aspectos de nuestro negocio. No consentimos el empleo de menores, el trabajo forzoso ni la trata de personas; y tampoco compramos productos a empresas que sí lo hacen, ni mantenemos relación con ellas.

Sin importar con quién trabajes, ya sean clientes, proveedores o competidores, cualquiera que haga negocios con nosotros puede esperar que los AutoZoners actúen con integridad.

TRABAJAR CON PERSONAS AJENAS A AUTOZONE

AutoZone tiene una historia de éxito forjada con base en una competencia empresarial honesta. Al comercializar nuestros productos, lo hacemos de manera ecuánime, escrupulosa y honrada. No presentamos imágenes ni afirmaciones engañosas acerca de AutoZone o de nuestros productos, ni hacemos declaraciones injustas o falsas sobre nuestros competidores o sus productos.

Sabemos que nuestras relaciones comerciales tienen impacto en la imagen de AutoZone, por eso somos muy cuidadosos al elegir dónde adquirir los productos y servicios que nos permiten operar. Nos comprometemos a hacer lo correcto y exigimos lo mismo a nuestros proveedores. Buscamos proveedores con ética y respetuosos de la ley; cuando encontramos empresas que concuerdan con nuestros altos estándares, trabajamos con ellas para desarrollar relaciones a largo plazo. Evitamos acciones que pudieran darle a un proveedor una ventaja injusta o un trato preferencial por sobre otros.





¡LA SEGURIDAD
COMIENZA
CONTIGO!



COMPROMISOS CON NUESTROS AUTOZONERS



Cualquier AutoZoner que se percate de un peligro potencial, y que no esté en sus manos resolverlo, debe darlo a conocer a un gerente o a Seguridad Laboral.



AMBIENTE SEGURO

Tiendas, centros de distribución y centros de apoyo que lucen excelentes demuestran nuestro compromiso con el **Servicio al Cliente ¡WOW!**

Además, eso contribuye a crear un ambiente seguro y representa una de las muchas maneras en que los AutoZoners siempre se preocupan por las personas.

En todas las instalaciones de AutoZone nos esforzamos por mantener la seguridad, con estándares para crear y preservar un ambiente laboral sano y seguro.

Estas responsabilidades van desde mantener los pasillos despejados y ordenados, hasta informar oportunamente cualquier inquietud que tengamos con relación a los productos o condiciones de nuestras tiendas, centros de distribución o centros de apoyo.



Seguridad Laboral
seguridad.laboral@autozone.com

COMPROMISOS CON NUESTROS AUTOZONERS

UN LUGAR SANO PARA TRABAJAR

Para garantizar que el lugar de trabajo sea seguro y productivo se requiere buen juicio y estar alerta, y ambas cosas pueden verse afectadas por el uso de drogas y alcohol. Por ese motivo, AutoZone no permite que los AutoZoners posean, usen, distribuyan, vendan, ofrezcan o estén bajo la influencia de alcohol, drogas o cualesquiera otras sustancias intoxicantes o alucinógenas (incluidos los narcóticos recetados) que disminuyan nuestra habilidad para trabajar de manera segura.

Esto aplica para todos los AutoZoners mientras estén trabajando, ya sea en las instalaciones de AutoZone o fuera de ellas, así como cuando conduzcan vehículos de AutoZone o uno propio para atender negocios de la empresa.

Aunque en ciertas ocasiones, podría servirse alcohol en eventos patrocinados u organizados por AutoZone, en estos casos, se espera que quienes elijan beber, lo hagan de manera responsable y no hasta embriagarse. Si tienes algún problema con las drogas o el alcohol, te alentamos a buscar ayuda.

SIN VIOLENCIA, INTIMIDACIONES NI ACOSO (*BULLYING*)

El compromiso de AutoZone para mantener un ambiente de trabajo sano y seguro implica que no toleramos la violencia, las amenazas, la intimidación ni el acoso (*bullying*) en nuestras instalaciones, en eventos patrocinados por la empresa ni de parte de cualquiera que haga negocios con nosotros. Y en tanto que la ley nos lo permita, también prohibimos a los AutoZoners que porten o almacenen armas en los inmuebles o muebles propiedad de AutoZone, incluidos los estacionamientos y vehículos.

Si sabes de cualquier amenaza o posible acto violento, no te quedes callado e informa de la situación de inmediato a algún gerente, a Prevención de Pérdidas o a Recursos Humanos. También puedes llamar a la Línea de Prevención de Pérdidas.

Prevención de Pérdidas (800) 968-2656

Si tú u otros corren peligro inminente, llama primero a las autoridades y luego repórtalo a AutoZone.

Esperamos que los gerentes tomen con seriedad estos reportes y reaccionen de inmediato ante cualquier amenaza, acto de violencia o comportamiento agresivo, sin importar si vienen de parte de un AutoZoner, un cliente u otros: siempre debe tomarse alguna acción.

Si eres gerente y necesitas ayuda para manejar una situación violenta o amenazante, pide asistencia a Prevención de Pérdidas, a Recursos Humanos o a un nivel gerencial más alto.

COMPROMISOS CON NUESTROS AUTOZONERS

PROTEGER LA PRIVACIDAD PERSONAL Y DE LA EMPRESA

Preocuparse por las personas también comprende el mantener a salvo su información personal. Eso aplica tanto para nuestros compañeros AutoZoners, como para nuestros clientes y demás personas ajenas a AutoZone.

Todos los AutoZoners tienen la responsabilidad individual de proteger la **información personal identificable** contra robo y uso no autorizado.

La información personal identificable es toda aquella que puede usarse para identificar, localizar o distinguir a una persona de otra y debemos salvaguardarla para proteger la privacidad de los clientes y de los AutoZoners.

Esta clase de información abarca lo siguiente:

- información de contacto (nombre, dirección y teléfono)
- historial laboral
- estado civil
- números de identificaciones emitidas por el gobierno
- números de tarjetas de crédito o débito
- datos/información de consumo
- información médica confidencial

Si tu trabajo requiere manejar información de clientes, proveedores, AutoZoners o datos de AutoZone, tu responsabilidad es mantenerla a salvo y darle un uso correcto.

No puedes tener acceso a este tipo de información ni compartirla sin una razón válida y debidamente autorizada para hacerlo.

Sigue siempre las políticas de AutoZone para almacenar de manera segura esa información y destruir adecuadamente cualquier copia física, tal como impresiones o fotocopias. Jamás dejes esta clase de información en la basura o donde alguien más podría tener acceso a ella.



Ve al Centro de Políticas para leer completa nuestra **Política de Retención de Registros**.

ÉTICA CIBERNÉTICA

Los AutoZoners deben actuar con los más altos estándares éticos y legales, y eso también se aplica al uso de internet y a cómo nos comunicamos en las redes sociales u otras plataformas digitales.

AutoZone mantiene políticas relacionadas con la responsabilidad de los AutoZoners sobre el uso de internet, la seguridad de la información y las redes sociales.



Ve al Centro de Políticas para leer la **Política de Comunicación en Redes Sociales**.

Lo que se espera de los AutoZoners es que no:

- participen en ciberacoso
- usen lenguaje grosero u ofensivo
- tengan acceso no autorizado a computadoras u otros dispositivos de comunicación asignados a otro AutoZoner
- usen las credenciales/contraseñas de otros AutoZoners

No hagas en internet lo que no harías en tu vida real.

COMPROMISOS CON AUTOZONE Y NUESTROS INVERSIONISTAS

CULTURA DE AHORRO Y USO PRUDENTE DE LOS RECURSOS

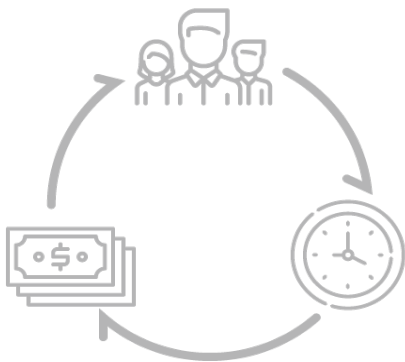
El desempeño excepcional de AutoZone es reflejo de la dedicación de los AutoZoners y del uso prudente que hacen de nuestros recursos. Debemos respetar siempre los bienes materiales y la información de AutoZone, así como cualquier otro recurso.

Todos los días usamos bienes materiales de AutoZone para hacer nuestro trabajo, tales como equipos electrónicos, dispositivos móviles, papelería, artículos de oficina, instalaciones y servicios, así como los fondos y el tiempo de la empresa. Tenemos la responsabilidad de proteger estos bienes contra cualquier daño, robo, desperdicio y uso inadecuado.

Se espera que los AutoZoners contribuyamos a promover una **cultura de ahorro**. Así como nuestros clientes confían en que les brindaremos lo necesario para hacer bien el trabajo (**WITTDJR®**), AutoZone cuenta también con que usaremos los recursos correctos para realizar nuestro trabajo; no más y no menos que eso.



Para brindar un **Servicio al Cliente ¡WOW!** es esencial asegurarnos de hacer el trabajo correcto en el momento preciso y usar los recursos de la empresa para atender asuntos de trabajo.



Lo mismo aplica para cualquier clase de tecnología que usemos en nuestro trabajo, como dispositivos móviles o electrónicos, computadoras, teléfonos, correo electrónico y acceso a internet. El propósito de dichos recursos es que se usen para satisfacer las necesidades de negocio de AutoZone, jamás debes usarlos para enviar o descargar material ofensivo, inapropiado o ilegal.

Los AutoZoners, en algún momento, pueden tener la necesidad de usar los teléfonos, el acceso a internet y otros recursos para asuntos personales. En ese caso, es aceptable utilizarlos siempre y cuando sea de manera razonable y que ello no te distraiga ni interfiera con tu trabajo ni con la atención a los clientes y demás AutoZoners.

COMPROMISOS CON AUTOZONE Y NUESTROS INVERSIONISTAS

MANEJAR LOS CONFLICTOS DE INTERÉS

Vivir nuestra **Promesa y Valores** cada día significa tomar decisiones para cuidar los intereses de nuestros clientes y de AutoZone. Hay ocasiones en que los intereses personales de un AutoZoner pudieran entrar en conflicto con nuestros **Valores**, y a estas situaciones comúnmente se les llama **conflictos de interés**.

Si tienes un conflicto de interés, hazlo saber a tu jefe inmediato. Tener un conflicto así no necesariamente significa que hayas hecho algo mal, pero es importante que lo hagas del conocimiento de la gerencia para poder resolver rápida y apropiadamente cualquier cuestión que llegara a presentarse.

EMPLEO ADICIONAL Y OTRAS ACTIVIDADES

Dependiendo de las circunstancias personales de cada AutoZoner, a veces puede surgir la necesidad de tener un segundo empleo. Sin embargo, se puede generar un conflicto grave si eso llega a obstaculizar con tu trabajo en AutoZone. Asegúrate siempre de que ese otro trabajo no vaya a interferir con el tiempo o los recursos de AutoZone.

FORMAR PARTE DE ALGÚN CONSEJO DIRECTIVO

Preocuparnos por nuestras comunidades es parte de nuestros **Valores**, y una forma de demostrarlo es participando en el consejo de organizaciones sin fines de lucro. Este tipo de servicio comunitario no requiere autorización previa, siempre y cuando dicho cargo no interfiera con tus responsabilidades dentro de AutoZone. Sin embargo, formar parte del consejo de alguna empresa que compita o haga negocios con AutoZone o que cotice en la bolsa, sí requiere autorización previa del Abogado General. En estos casos, debes hablar con tu jefe inmediato y conseguir aprobación del Abogado General antes de aceptar ese tipo de cargo.



Ve al Centro de Políticas para leer nuestra **Política sobre Conflictos de Interés**.

PARENTESCO Y RELACIONES PERSONALES

Recomendar a parientes y amistades para puestos vacantes en AutoZone es una excelente manera de fortalecer nuestro equipo, sin embargo, trabajar con ellos podría crear algún conflicto si no somos cuidadosos. No está permitido que los AutoZoners trabajen en la misma tienda o departamento si son cónyuges, hermanos, o si son padres/madres e hijos; tampoco si están emparentados o relacionados de alguna otra forma. Un AutoZoner jamás debe estar en un puesto en el que supervise, directa o indirectamente, a algún pariente o amigo cercano ni viceversa; esto ayuda a evitar la impresión de favoritismos.

INTERESES FINANCIEROS Y DE INVERSIÓN

Tener un interés financiero en algún competidor, proveedor o socio comercial de AutoZone puede poner nuestra lealtad en conflicto, o aparentar que lo está, si dicho interés es suficiente como para que sea difícil poner los intereses de AutoZone por encima de los de la otra empresa. Habla con tu jefe inmediato cuando no estés seguro si algún inversión o interés, tuyos o de algún miembro de tu familia, pudieran causar un conflicto.

OPORTUNIDADES DE NEGOCIO

Otro tipo común de conflicto ocurre cuando aprovechas una oportunidad que se te presenta por el hecho de trabajar en AutoZone. Si por medio de tu empleo como AutoZoner te enteras de alguna iniciativa comercial o inversión financiera en las cuales te gustaría participar o de las cuales quisieras contarle a algún pariente o amigo, y tomas la decisión de hacerlo sin antes obtener aprobación, estarías incurriendo en un conflicto evidente. Lo mismo aplica para cualquier información que sepas acerca de nuestros clientes. Tenemos la obligación de proteger sus datos. Recuerda siempre que, en el curso de nuestro trabajo cotidiano, jamás debemos usar la información interna de la empresa o nuestro puesto para obtener alguna ganancia económica personal.

COMPROMISOS CON AUTOZONE Y NUESTROS INVERSIONISTAS

REGALOS, ALIMENTOS Y ENTRETENIMIENTO

Intercambiar regalos, entretenimiento y alimentos (desayunos, comidas, cenas) es una práctica común en algunos países y negocios porque promueve mejores relaciones con clientes y proveedores. Sin embargo, existen límites respecto a qué tipos de regalos, entretenimiento y alimentos se consideran aceptables. La diferencia clave está en la intención, ya que ofrecerlos o aceptarlos puede generar o aparentar un conflicto de interés entre nuestra responsabilidad como AutoZoners y nuestros intereses personales. Además, si los obsequios, invitaciones y cortesías son excesivos, podrían parecer sobornos. En AutoZone no damos ni aceptamos regalos, alimentos, entretenimiento, favores ni cualquier otra cosa de valor que pudiera influir (o aparentarlo) de manera inapropiada en nuestras decisiones o las de otros. Eso también significa que jamás aceptamos sobornos, «mordidas» ni ninguna otra clase de pagos inapropiados.

Hay que ser muy cuidadosos al ofrecer o aceptar regalos, como artículos promocionales, canastas de alimentos, bebidas, e incluso cosas de valor nominal (simbólico).

Un **regalo** puede ser cualquier cosa de valor, por lo regular, artículos promocionales, muestras, canastas de alimentos y bebidas u otros bienes tangibles. También se considera un regalo invitar o aceptar desayunos, comidas, cenas o entretenimiento si quien invita no va a estar presente.

Los AutoZoners no deben aceptar nunca regalos de parte de proveedores (actuales o potenciales) ni de nadie más con quien hagamos o tengamos la intención de hacer negocios, pues en dichas relaciones, esos regalos pueden ser para influir (o aparentarlo) en decisiones y transacciones de negocios. Hay ocasiones en que a los AutoZoners se les permitirá aceptar boletos sin necesidad de que quien se los ofrece esté presente en el evento, pero deben contar con aprobación previa para aceptarlos y asistir. También habrá veces, sobre todo en las fiestas decembrinas, en que recibas regalos de valor nominal que no pediste, pero devolverlos sería poco práctico. En estos casos, debes informar a tu jefe inmediato y buscar la forma de distribuirlos equitativamente entre quienes trabajan en tu área o departamento.



Ve al Centro de Políticas para leer nuestra **Política sobre Conflictos de Interés**.

Jamás debes ofrecer o aceptar invitaciones, regalos ni descuentos especiales que parezcan inapropiados o que otros puedan percibir como un soborno. Por lo general, esto no aplica para nuestros concursos de ventas para clientes Comerciales, los cuales está bien realizar siempre y cuando estén previamente aprobados por el vicepresidente de tu área funcional.

Antes de aceptar u ofrecer algún tipo de entretenimiento, invitación o regalo, asegúrate de que cumpla con los lineamientos de AutoZone.

El **entretenimiento** se refiere a una situación en donde tanto el receptor como el otorgante están presentes y puede darse en forma de desayunos, comidas, cenas, eventos deportivos o espectáculos u otra clase de invitaciones que pueden ayudarnos a construir relaciones productivas con nuestros proveedores, pero únicamente si nos apegamos a ciertas reglas.

En general, está bien ofrecer o aceptar entretenimiento si:

- ambos (anfitrión e invitado) están presentes
- es esporádico
- su costo es razonable, es decir, que no parezca lujo o exceso
- surge como parte normal de una negociación
- no fue solicitado

Y aunque el entretenimiento cumpla con todos estos lineamientos, debes darlo a conocer a tu jefe inmediato. Y si hay un viaje de por medio, también debes pedir aprobación previa. Ya sea que ofrezcas o recibas una cortesía de negocios, usa siempre tu mejor juicio. Si tienes dudas sobre un regalo, invitación o una solicitud en particular, habla con tu jefe inmediato o contacta al departamento Legal.

Los AutoZoners no deben aceptar regalos ni propinas por el trabajo que realizan en tiendas al practicar **GOTTChA**, es decir, salir e ir al auto del cliente.

COMPROMISOS CON AUTOZONE Y NUESTROS INVERSIONISTAS

REGISTROS Y ARCHIVOS PRECISOS

Los AutoZoners nos esforzamos por un desempeño excepcional en todo lo que hacemos y nos responsabilizamos por nuestras propias acciones. Esto aplica también respecto a nuestra responsabilidad de mantener registros y archivos precisos, completos y apegados a las políticas y requerimientos legales y a los de AutoZone.

Si recibes solicitudes de auditores o representantes de organismos reguladores o de alguna dependencia gubernamental con relación a una inspección estándar o auditoría de rutina, notifícalo a tu jefe inmediato y al departamento Legal para que puedan ayudarte a comprender el proceso y lo que se espera de tu parte.



Ve al Centro de Políticas para leer completa nuestra **Política de Retención de Registros**.

EN ESTE CASO...

En una reunión de equipo, Priya se entera de que AutoZone planea abrir varias tiendas cerca de donde vive. Su hijo y varios de sus amigos andan buscando trabajo de medio tiempo, y ella cree que podrían convertirse en buenos AutoZoners, así que les platica de esas tiendas.

¿FUE CORRECTO LO QUE HIZO?

No. Priya debe mantener esa información confidencial hasta que AutoZone la haya hecho pública. Incluso buenas noticias como la apertura de nuevas tiendas o resultados financieros positivos pueden repercutir de manera negativa si se dan a conocer en un momento no momento. Si necesitas ayuda para saber si es apropiado compartir cierta información sobre AutoZone, habla con tu jefe inmediato antes de hacerlo.



EN ESTE CASO...

Jack es representante de ABC Autopartes, S.A. de C.V., uno de los proveedores más importantes de AutoZone, y acaba de enterarse de que ABC Auto Partes se fusionará con un competidor grande del sector. Y aunque no se ha anunciado públicamente, comparte esa información con su amiga Sandra que trabaja en AutoZone, a quien le interesa la noticia pues podría comprar acciones de ABC Autopartes.

¿FUE CORRECTO LO QUE HIZO?

No lo fue, porque Jack debe compartir esa información. Aunque Sandra tenga interés en comprar acciones, no debería hacerlo, porque se consideraría «uso de información privilegiada», es decir, con base en datos e información privada y confidencial. Eso, además de ir en contra de las políticas de AutoZone, es un delito de acuerdo con las leyes federales de valores de los EUA.

COMPROMISOS CON AUTOZONE Y NUESTROS INVERSIONISTAS

EVITAR EL USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

Por ser una empresa que cotiza en la bolsa de valores, algunos aspectos sobre AutoZone o de nuestro negocio podrían considerarse como **información privilegiada** (*insider trading*), es decir, aquella cuya naturaleza puede ser sustancial y privada.

La información considerada sustancial es aquella que un inversionista pudiera considerar relevante al momento de tomar decisiones de inversión, como ocurre con la compra y venta de acciones. Por lo general, este tipo de información se considera privada hasta que haya pasado una jornada bursátil completa a partir del momento en que se hizo oficialmente pública.

Algunos ejemplos de lo que puede considerarse información interna y privilegiada son:

- resultados financieros que aún no se publican
- planes con relación a las acciones de AutoZone
- litigios importantes
- contratos importantes
- cambios organizacionales a nivel ejecutivo

Las acciones de AutoZone se intercambian públicamente en las principales bolsas de valores y su precio de mercado se basa en lo que el público conoce sobre la empresa. Al tener información privilegiada, un inversionista tendría una ventaja injusta al comprar o vender acciones.

Es ilegal y poco ético aprovecharse de o compartir información privilegiada de AutoZone (o de las empresas con las que hacemos negocios). De hacerlo, las consecuencias podrían conllevar a sanciones civiles y penales graves, tanto para AutoZone como para los individuos involucrados.

Y eso también aplica para cuando llegas a saber de cualquier información privilegiada de AutoZone o de alguno de nuestros socios, porque nuestro deber es protegerla y



Ve al Centro de Políticas para leer nuestra **Política de Uso de Información Privilegiada**.

mantenerla confidencial, además, de que es ilegal usarla para beneficio propio o de terceros. Divulgar material o información confidencial de manera inapropiada o sin autorización, está sujeto a las medidas disciplinarias que la empresa determine para proteger los intereses de AutoZone.

¿CÓMO REPORTAR INQUIETUDES REFERENTES AL USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA O FRAUDE FINANCIERO?

Si te enteras o sospechas que se está usando información privilegiada o realizando un fraude financiero, debes reportarlo usando alguno de los siguientes contactos.



Línea Directa para Reportar Fraude Financiero
1 800 410-8192 desde EUA, Puerto Rico o Canadá
001 (877) 292-4135 desde México
0 800 762-5293 desde Brasil
4001 202-734 desde China



codigo@autozone.com desde cualquier país y desde ALLDATA Europa



Abogado General
general.counsel@autozone.com



Correo postal: Abogado General, AutoZone, Inc., Dpto. #8074 P.O. Box 2198, Memphis, TN, 38101 o 123 S. Front Street, Memphis, TN, 38103, desde cualquier país o desde ALLDATA Europa



Centro de Políticas: [Reportar Incidentes > fraude](#)

No estás obligado a identificarte cuando haces un reporte. Si decides dar a conocer tu nombre, se mantendrá confidencial, tanto como lo permitan las leyes locales. Si prefieres hacer un **reporte anónimo**, envía tu comentario o queja a través del correo postal o del Centro de Políticas de AutoZone. No obstante, al identificarte, nos permites hacer más preguntas y dar un mejor seguimiento.

COMPROMISOS CON AUTOZONE Y NUESTROS INVERSIONISTAS

USO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS INFORMATIVOS

Algunos de nuestros recursos más importantes no son materiales ni físicos. La **información confidencial** es uno de los elementos más críticos en nuestro negocio, y comprende cualquier información privada acerca de AutoZone, nuestros clientes, proveedores y AutoZoners, así como de nuestro negocio, la cual pudiera parecer útil a nuestros competidores o que pudiera dañarnos si cayera en manos equivocadas.

Asuntos como nuestras ganancias, información sobre precios, costos de productos, planes y estrategias de negocio, así como la información de los clientes, son considerados confidenciales. Esto significa que nadie ajeno a AutoZone debería tener acceso a ellos sin la debida autorización. Inclusive, hay AutoZoners que no tienen por qué tener acceso a ciertos tipos de información si no es requerida para desarrollar sus actividades de trabajo y tampoco tienen por qué compartir información confidencial con quien no esté autorizado a obtenerla.

La información confidencial también puede abarcar lo que llamamos nuestra **propiedad intelectual**, es decir, todo recurso intangible generado a partir de ideas y conocimiento humano, tal como logotipos, fotos, videos y estrategias de la empresa.

AutoZone constantemente genera propiedad intelectual, por ejemplo: nuestro característico posicionamiento de marca (*branding*), los videos que celebran nuestra cultura o las estrategias que desarrollamos para colocar los productos correctos en las manos de nuestros clientes. Todo esto, así como nuestros productos y servicios, registros de negocios, manuales y experiencia práctica, contienen propiedad intelectual, y todos los AutoZoners tenemos la responsabilidad de protegerla.



PROPIEDAD INTELECTUAL E INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DE TERCEROS

Usar información confidencial o propiedad intelectual de otras empresas, no solo va en contra de nuestros **Valores**, sino que también es ilegal. Jamás debemos usar la propiedad intelectual de otras empresas sin su consentimiento expreso, y esto incluye aquella de empresas con las que hayamos trabajado anteriormente.

Si recibes o encuentras información confidencial de otra empresa o competidor, no la uses. Mejor notifícaselo a tu jefe inmediato y deja que AutoZone decida cómo manejarla.

AutoZone prospera en virtud de nuestros activos de información, lo cual hacen posible que podamos brindar **Consejos Confiables** y productos y servicios de calidad al mejor precio.

COMPROMISOS CON AUTOZONE Y NUESTROS INVERSIONISTAS

CONTACTO CON GENTE EXTERNA

Como AutoZoners, trabajamos juntos como **1EQUIPO** y disfrutamos nuestro trabajo. Resulta fácil emocionarnos y querer compartir con los demás nuestra pasión por el negocio, pero hay situaciones en las que únicamente AutoZoners autorizados pueden hablar sobre la empresa, de lo contrario, corremos el riesgo de transmitir información errónea y perder la confianza de nuestros clientes.

Por ello, si gente ajena a AutoZone, ya sean los medios de comunicación o alguien más, te hacen preguntas sobre la empresa, nuestras subsidiarias o nuestras operaciones, no debes responder por iniciativa propia, sino dirigirlos de la siguiente manera:

- A los integrantes de los medios de comunicación refiérelos con Relaciones con los Medios.
- A los analistas y miembros de la comunidad de inversionistas refiérelos con Relaciones con Inversionistas.

¡E informa siempre a tu jefe inmediato!

Esto permite a AutoZone tener mejor control de la información que se hace pública, y a los AutoZoners, estar disponibles para enfocarse en las necesidades de los clientes.

Debemos tener cuidado al hablar de AutoZone en las redes sociales y en cualquier tipo de foro o sitio en internet. Además, los AutoZoners no deben compartir información confidencial en redes sociales ni ningún otro tipo de sitio.

Si te identificas como AutoZoner al usar redes sociales o en otros foros, deja en claro que tus opiniones e ideas son tuyas y no de AutoZone, así ayudas a mantener la congruencia y claridad de nuestros mensajes. Si tienes dudas, platica con tu jefe inmediato.



Línea Directa de Relaciones con los Medios

1 866 966-3017 desde EUA o
media.relations@autozone.com desde cualquier
país y desde ALLDATA Europa

Línea Directa de Relaciones con Inversionistas

901 495-7185 desde EUA o
investor.relations@autozone.com desde cualquier país
y desde ALLDATA Europa



Ve al Centro de Políticas para
leer la **Política de Comunicación**
en Redes Sociales.

COMPROMISOS CON LA LEY Y NUESTRAS COMUNIDADES

NEGOCIOS LIBRES DE CORRUPCIÓN

En AutoZone actuamos con la máxima integridad y respeto hacia la ley y así es como logramos resultados excepcionales. **Es fundamental apegarnos a los más altos estándares de ética para que nuestro negocio continúe creciendo y sigamos ganándonos la confianza de nuestros clientes.**

Por lo que, en todos los aspectos de nuestro negocio, evitamos actos y hasta la más mínima apariencia de **soborno** y corrupción. Conseguimos negocios y hacemos negocios con base en nuestro arduo trabajo y dedicación al **Servicio al Cliente ¡WOW!**

CONOCER Y CUMPLIR LAS LEYES ANTICORRUPCIÓN

AutoZone está comprometido a cumplir con todas las leyes anticorrupción aplicables, incluidas la Ley Contra Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA, por sus siglas en inglés) de EUA. Nos dedicamos a capacitar a los AutoZoners en toda la empresa en este tema. Nuestras políticas se actualizan regularmente para reflejar los cambios legales y reglamentarios acordes a las leyes de los países en donde AutoZone opera.

Como parte de este compromiso, los AutoZoners jamás podemos sobornar a otros, ni siquiera hacer algo que lo parezca. Tampoco tenemos permitido (ni nuestros socios de negocios) ofrecer, conceder o autorizar la entrega de cosas de valor con la intención de obtener o retener algún negocio con alguien, o bien, de obtener alguna ventaja indebida para AutoZone.

De igual forma, los AutoZoners no podemos hacernos de la vista gorda cuando agentes u otros ofrezcan o acepten sobornos de parte de AutoZone. Sobre todo, cuando se está tratando con **funcionarios de gobierno** o servidores públicos, ya sea de EUA o de cualquier otro país, y dentro de los cuales están incluidos los integrantes y candidatos a cargos públicos, así como a los empleados de entidades gubernamentales.

Recuerda que nunca hay que ofrecer a un funcionario de gobierno o servidor público, ya sea de EUA o de cualquier otro país, ninguna cosa de valor, ni siquiera algo que creas que es meramente nominal, sin antes obtener permiso del Abogado General de AutoZone. Asimismo, si un funcionario de gobierno o servidor público te pide dinero o cualquier otra cosa de valor, debes reportarlo de inmediato.

PAGOS PARA AGILIZAR TRÁMITES

Los pagos para agilizar trámites son aquellos que normalmente se realizan en efectivo para garantizar o acelerar procedimientos gubernamentales regulares (como los pagos para dar de alta servicios u otros procesos administrativos). Aunque la ley así lo permita, AutoZone no realiza esa clase de pagos porque a menudo pueden percibirse como un soborno. En algunos casos, estará permitido pagar una cuota para agilizar algún servicio, pero únicamente si dicha tarifa se paga directamente a la empresa o dependencia gubernamental a una tasa estándar que sea pública. Si alguien te solicita un pago para agilizar un trámite, contacta al departamento Legal para recibir asesoría y aprobación previa.

TERCEROS

Por último, en este tema, tenemos la responsabilidad de estar muy al pendiente y supervisar de cerca a cualquier tercero o gestor externo que contratemos, pues si alguno de ellos pagara sobornos de parte de AutoZone, sería tan ilegal como si fueras tú mismo quien lo hiciera. Es muy importante saber con quién estás tratando, especialmente si un tercero tiene relación con funcionarios de gobierno o servidores públicos. Asegúrate de investigar los antecedentes de integridad antes de contratar a terceros, y siempre presta atención a las señales de alerta. Si sospechas que algún tercero que trabaja para AutoZone está ofreciendo o ha ofrecido sobornos o pagos indebidos, repórtalo de inmediato.



Ve al Centro de Políticas para leer la política **Cumplimiento con las Leyes Anticorrupción.**

COMPROMISOS CON LA LEY Y NUESTRAS COMUNIDADES

COMERCIO GLOBAL Y LEYES ANTILAVADO

Es importante que los AutoZoners comprendan de dónde proviene nuestra mercancía y si cumple con todas las normativas que nos permitan venderla con orgullo. Por tal motivo nos apegamos a las leyes de comercio global y contra el lavado de dinero.

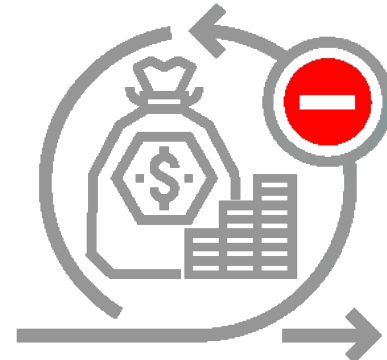
AutoZone importa y exporta productos, servicios y tecnologías alrededor del mundo, pero antes de hacerlo debemos conocer y cumplir los requisitos legales de este tipo de actividad. Como mínimo, necesitamos pagar los impuestos debidos y obtener los permisos y licencias requeridos. De igual forma, nos apegamos a las leyes contra el financiamiento del terrorismo.

Las sanciones y bloqueos económicos (embargos) pueden restringir con qué países podemos hacer negocios en representación de AutoZone.

Las sanciones económicas y los embargos son parte importante del comercio global, pues son restricciones que EUA y otros países han impuesto para limitar o prohibir totalmente nuestras relaciones comerciales con ciertos países, empresas o individuos, ya sea que tengan ahí su origen o que se ubiquen en su territorio. Debido a estas limitaciones, es imprescindible que sepamos con quién estamos tratando y que AutoZone tenga controles establecidos para evaluar a aquellos con quienes hacemos negocios.

Un boicot es cuando una persona, grupo o país se niega a realizar negocios con otro grupo o país, es decir, se trata de una restricción de tipo comercial que EUA no establece ni aprueba.

Por otra parte, los boicots son ilegales y no participamos en ellos. Las solicitudes para formar parte de un boicot no autorizado pueden provenir de cualquiera y podrían ser difíciles de detectar. Si alguna vez te piden rehusarte a hacer negocios con un determinado país, empresa o individuo de dicho país, habla al respecto con tu jefe inmediato tan pronto sea posible.



También tenemos que estar alerta de cualquier posible método de lavado de dinero. El lavado de dinero es un proceso por medio del cual las personas u organizaciones intentan ocultar fondos ilícitos o realizar transacciones para hacer que parezcan legítimos.

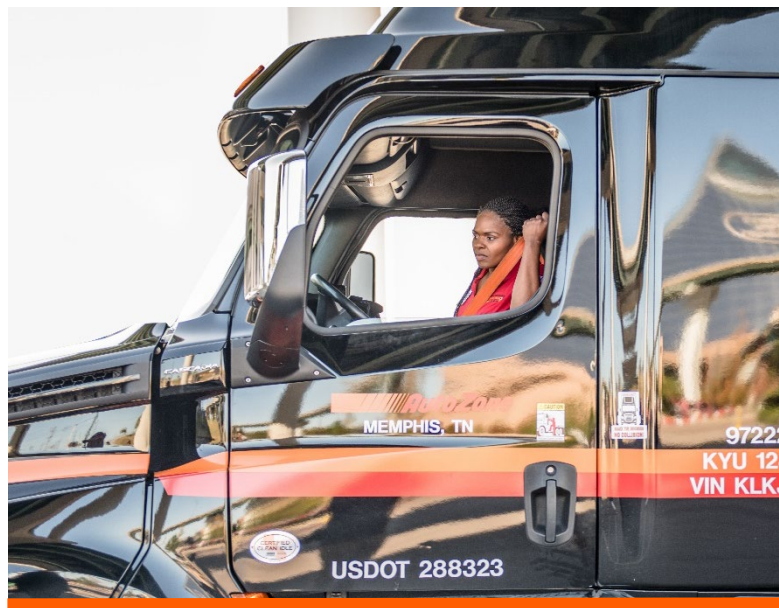
Si crees que se está llevando a cabo alguna actividad ilegal que involucre a AutoZone, debes reportarlo de inmediato a tu jefe inmediato o al Abogado General de AutoZone.

El compromiso de AutoZone es ofrecer a nuestros clientes los mejores productos posibles para hacer bien el trabajo.

COMPROMISOS CON LA LEY Y NUESTRAS COMUNIDADES

VER POR OTROS Y POR LA COMUNIDAD

Los AutoZoners entendemos bien la importancia de retribuir a la comunidad y trabajamos para implementar prácticas sustentables en cada aspecto de nuestro negocio.



PROTEGER NUESTRO MEDIOAMBIENTE

AutoZone toma muy en serio su responsabilidad hacia el medioambiente. Desde nuestras tiendas hasta nuestros centros de distribución y flotilla de transportación, nos esforzamos por cuidar nuestro futuro y somos conscientes del entorno.

Además, nos apegamos a las leyes y reglamentaciones ambientales aplicables en todos los lugares donde operamos nuestro negocio. Hacemos un esfuerzo adicional al buscar constantemente formas para reducir el desperdicio, el consumo de energía y las emisiones.

Nuestros centros de distribución son grandes centros de acopio de cartón y tarimas de madera. En nuestras tiendas promovemos activamente el reciclaje de baterías y, en general, mantenemos prácticas que ayudan a reducir los desechos de productos químicos y desechos peligrosos para que los AutoZoners sepan cómo deshacerse de ellos sin dañar al medioambiente.

COMPROMISOS CON LA LEY Y NUESTRAS COMUNIDADES

CARIDAD Y APOYO A LA COMUNIDAD

Los AutoZoners contribuyen a nivel local donando su tiempo y recursos a organizaciones de caridad y programas comunitarios.

AutoZone se enorgullece al apoyar esta clase de iniciativas y alienta a los AutoZoners a involucrarse en ellas, pero toma en cuenta que no debemos usar los recursos o el dinero de AutoZone, ni nuestro tiempo u horas de trabajo para beneficio de nuestras propias causas u obras de caridad sin antes haber obtenido aprobación para ello.



Ve al Centro de Políticas para leer la *Política de Donativos, Contribuciones y Patrocinios*.



CABILDEO Y CONTRIBUCIONES POLÍTICAS

Apoyar a políticos locales, partidos políticos, procesos o candidatos a cargos públicos es una de varias maneras en que podemos participar y demostrar preocupación por nuestras comunidades. Sin embargo, tenemos que cumplir con las leyes que gobiernan nuestra intervención en el terreno político. Tal como con las contribuciones caritativas, ninguna aportación con recursos de AutoZone está permitida sin previa autorización.

Además, existen leyes y reglamentos en varios niveles que exigen a empresas como la nuestra reportar cualquier actividad relacionada con cabildeo o presiones políticas.

Cabildear o hacer *lobbying* es un proceso que suelen usar las empresas para ofrecer información, retroalimentación y puntos de vista sobre cambios en la política pública o en el ámbito legislativo que pudieran afectar nuestro negocio y a los clientes.

Únicamente algunos cuantos AutoZoners han sido designados con este tipo de responsabilidades. Si no eres uno de ellos, no puedes ejercer influencia política o emitir opiniones públicas de ningún tipo en representación de AutoZone.



AutoZoners always put customers first!

Para los AutoZoners el cliente siempre es ¡primero! Para os AutoZoners, o cliente vem sempre primeiro! **AutoZoners stellen kundenimmer an die erste Stelle!** 自☒分区器☒是把客☒放在第一位!

AutoZoners always put customers first!

Para los AutoZoners el cliente siempre es ¡primero! Para os AutoZoners, o cliente vem sempre primeiro! **AutoZoners stellen kundenimmer an die erste Stelle!** 自☒分区器☒是把客☒放在第一位!

AutoZoners always put customers first!

Para los AutoZoners el cliente siempre es ¡primero! Para os AutoZoners, o cliente vem sempre primeiro! **AutoZoners stellen kundenimmer an die erste Stelle!** 自☒分区器☒是把客☒放在第一位!

AutoZoners always put customers first!

Para los AutoZoners el cliente siempre es ¡primero! Para os AutoZoners, o cliente vem sempre primeiro! **AutoZoners stellen kundenimmer an die erste Stelle!** 自☒分区器☒是把客☒放在第一位!

AutoZoners always put customers first! Para los AutoZoners el cliente siempre es ¡primero!

AutoZoners stellen kundenimmer an die erste Stelle! 自☒分区器☒是把客☒放在第一位!

AutoZoners always put customers first! Para los AutoZoners el cliente

EXENCIONES

En ciertas circunstancias, puede ser pertinente conceder una exención a alguna estipulación del Código.

Cualquier solicitud de exención tiene que presentarse por escrito ante el Abogado General o a quien este designe.

Solamente el Abogado General o un comité del Consejo puede conceder alguna exención a este Código para los ejecutivos o directivos de AutoZone; y esta debe darse a conocer a los accionistas de conformidad con los requisitos legales y normativos.

CLARIFICACIÓN DEL EMPLEADOR

Todos los empleados de Service Zone, S. de R. L. de C. V. (la «empresa») están sujetos al cumplimiento y observancia de este *Código de Conducta*, y a todos ellos se les referirá como «AutoZoners» en el presente documento.

