



Código de Conducta

Clarificación del empleador: Service Zone, S. de R. L. de C. V. (Service Zone) es una sociedad mexicana cuyo objeto social es prestar servicios de personal y cuya administración, patrimonio y capacidad económica propia son diferentes a las de AutoZone de México, S. de R. L. de C. V., entidad a la cual le presta los servicios antes mencionados en diversas entidades de en la República Mexicana. Por lo tanto, los empleados de Service Zone, referidos en este documento bajo el término «AutoZoners», están sujetos, adicionalmente, a cumplir con las políticas y lineamientos establecidos y comunicados por AutoZone.

Mensaje de Bill Rhodes

Estimados AutoZoners,

El Código de Conducta (o «Código») de AutoZone tiene un sólido fundamento en nuestra Promesa y Valores, los cuales son los principios que guían a todos los AutoZoners. Y aunque nuestro negocio y los clientes pudieran cambiar, nuestra cultura sigue teniendo su base en el compromiso de brindar un Servicio al Cliente ¡WOW! y Consejos Confiables.

El Código ofrece recursos prácticos para alcanzar las metas definidas en nuestra Promesa, Valores y cultura, y es importante aplicar estos principios en nuestras vidas cotidianas, no solo como AutoZoners, sino en cualquier faceta de la vida.

Nuestro Código se actualiza anualmente e incluye los estándares establecidos para todos los AutoZoners. Está diseñado para brindar orientación adicional y ayudar a los AutoZoners de toda la compañía a tomar decisiones responsables y seguir el camino correcto cuando se enfrenten a algún reto.

AutoZoners, quiero recalcarles la importancia de que cada integrante del equipo lea nuestro Código, lo acuse de recibo y cumpla con él. Ninguno de nosotros es experto en todos los temas que abarca, no obstante, sí esperamos que *cada AutoZoner* se apegue al Código.

Además de cumplir con el Código, otra expectativa es que preguntemos qué es lo correcto cuando no estemos seguros de algo. Los animo a que hablen con sus gerentes o usen cualquiera de los demás recursos enlistados en el Código para ayudarlos a encontrar la orientación necesaria para que tomen decisiones apropiadas y congruentes con nuestra Promesa y Valores.

Gracias por su compromiso con AutoZone, por cuidar y preocuparse por nuestros clientes y el negocio. Su integridad, energía y disposición para convertir a AutoZone en el mejor, son lo que vuelve cada día en ¡Un gran día para ser un AutoZoner!



Bill Rhodes
Presidente y Director General
Satisfacción al Cliente



«Es importante preguntar acerca del Código y de su contenido, así como expresar cualquier inquietud sobre alguna situación o actividad en AutoZone».

La Porra de AutoZone

Denme una:

A-U-T-O-Z-O-N-E



¿Quién es el mejor?

¡AutoZone!

¿Quién es el número uno?

¡El cliente!

La Promesa y los Valores de AutoZone

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.

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.



©2016 AutoZone, Inc. Todos los derechos reservados. AutoZone y AutoZone & Design son marcas registradas.

Índice

MENSAJE DE BILL RHODES	1
LA PORRA DE AUTOZONE	2
LA PROMESA Y LOS VALORES DE AUTOZONE	3
INTRODUCCIÓN	5
¿POR QUÉ TENEMOS UN CÓDIGO?	
¿QUIÉN NECESITA SEGUIR NUESTRO CÓDIGO?	
¿QUÉ SE ESPERA DE NOSOTROS SEGÚN EL CÓDIGO?	
¿CON QUIÉN PUEDO HABLAR SI HAY UN PROBLEMA?	
¿QUÉ PASA DESPUÉS DE PRESENTAR UN REPORTE?	
CUMPLIR NUESTROS COMPROMISOS CON NUESTROS CLIENTES	8
COMPRENDER LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y RESOLVER SUS PROBLEMAS	
AVANZANDO LA MILLA EXTRA	
COMPETIR CON INTEGRIDAD	
PRÁCTICAS DE COMPRA Y VENTA	
NEGOCIAR CON LOS DEMÁS DE MANERA JUSTA	
CUMPLIR NUESTROS COMPROMISOS CON NUESTROS COMPAÑEROS AUTOZONERS	13
TRATAR A LAS PERSONAS CON RESPETO Y DIGNIDAD	
CREAR UN AMBIENTE SEGURO	
PROTEGER LA PRIVACIDAD PERSONAL	
CUMPLIR NUESTROS COMPROMISOS CON NUESTROS INVERSIONISTAS	19
UTILIZAR LOS RECURSOS CON PRUDENCIA Y PROMOVER UNA CULTURA DE AHORRO	
MANEJAR LOS CONFLICTOS DE INTERÉS	
DAR Y RECIBIR REGALOS Y ENTRETENIMIENTO POR MOTIVO DE NEGOCIOS	
MANTENER REGISTROS Y ARCHIVOS PRECISOS	
EVITAR EL USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA (<i>INSIDER TRADING</i>)	
USO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS INFORMATIVOS	
COMUNICACIÓN CON PERSONAS AJENAS A AUTOZONE	
CUMPLIR NUESTROS COMPROMISOS CON LA LEY Y NUESTRAS COMUNIDADES	27
REALIZAR NEGOCIOS LIBRES DE CORRUPCIÓN	
ENTENDER LAS LEYES DE COMERCIO GLOBAL Y CONTRA EL LAVADO DE DINERO	
DEMOSTRAR PREOCUPACIÓN POR LOS DEMÁS Y POR NUESTRA COMUNIDAD	
PROTEGER NUESTRO MEDIO AMBIENTE	
CONTRIBUCIONES DE CARIDAD Y APOYO A LA COMUNIDAD	
CONTRIBUCIONES E INFLUENCIAS POLÍTICAS (<i>LOBBYING</i>)	
EXENCIONES	31
CLARIFICACIÓN DEL EMPLEADOR	31

Claves para usar este documento:



Enlaces a otras políticas: Haz clic en estos iconos para ir a las políticas referidas.

Hipervínculos: Estas palabras están ligadas a elementos o secciones dentro o fuera de este mismo documento. Haz clic sobre ellos para ir al elemento.

Definiciones: Estas palabras incluyen una definición más completa incluida en cuadros de diálogo color naranja.

Introducción

¿Por qué tenemos un Código?

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

Nuestro Código se creó 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 tienen el deber de seguir y cumplir nuestro Código, y eso incluye a nuestro Consejo de Administración cuando actúa en nombre de AutoZone. Nadie, sin importar, su puesto o antigüedad, puede comportarse de alguna manera que viole nuestro Código o la confianza de nuestros clientes.

Además, esperamos que nuestros proveedores a nivel internacional, así como todos aquellos terceros con los que trabajemos, se apeguen a principios de conducta similares, tanto en su propio trabajo como cuando trabajen en nombre de AutoZone.

¿Qué se espera de nosotros según el Código?

Si bien el Código establece muchos lineamientos y requisitos específicos para el tipo de trabajo que realizamos, existen unos cuantos principios básicos que tenemos que seguir.

Todos los AutoZoners necesitan:

- **Comprender los básicos.** La Promesa, los Valores, el Código, las políticas y los procedimientos existen para ayudarnos a tomar buenas decisiones. Todos necesitamos familiarizarnos con ellos y usarlos como guía para nuestras actividades diarias de trabajo.
- **Comunicarse.** Si tienes dudas, pregunta a tu gerente o a otro miembro de la gerencia.
- **Respetar la ley.** Más allá de lo planteado en nuestro Código, puede haber otros requisitos legales y reglamentos a los cuales debemos apegarnos. La expectativa es que todos los AutoZoners cumplan con todas las leyes aplicables a nivel federal, estatal y local.
- **Reportar lo que parezca incorrecto.** Usa el Procedimiento para la Resolución de Problemas de AutoZone si piensas que algo está mal. Cuando sospeches de alguna conducta inapropiada, confía en tu instinto y repórtala a tu gerente o mediante algún otro recurso señalado en este Código.



«Como líder en la industria de autopartes, nos apegamos a los más altos estándares de conducta e integridad, y demostramos a nuestros clientes, proveedores y a nosotros mismos que sabemos lo que significa hacer lo correcto».



Para más detalles sobre nuestro procedimiento para la resolución de problemas, consulta en el Centro de Políticas el procedimiento para la resolución de problemas.

► Continúa en la siguiente página

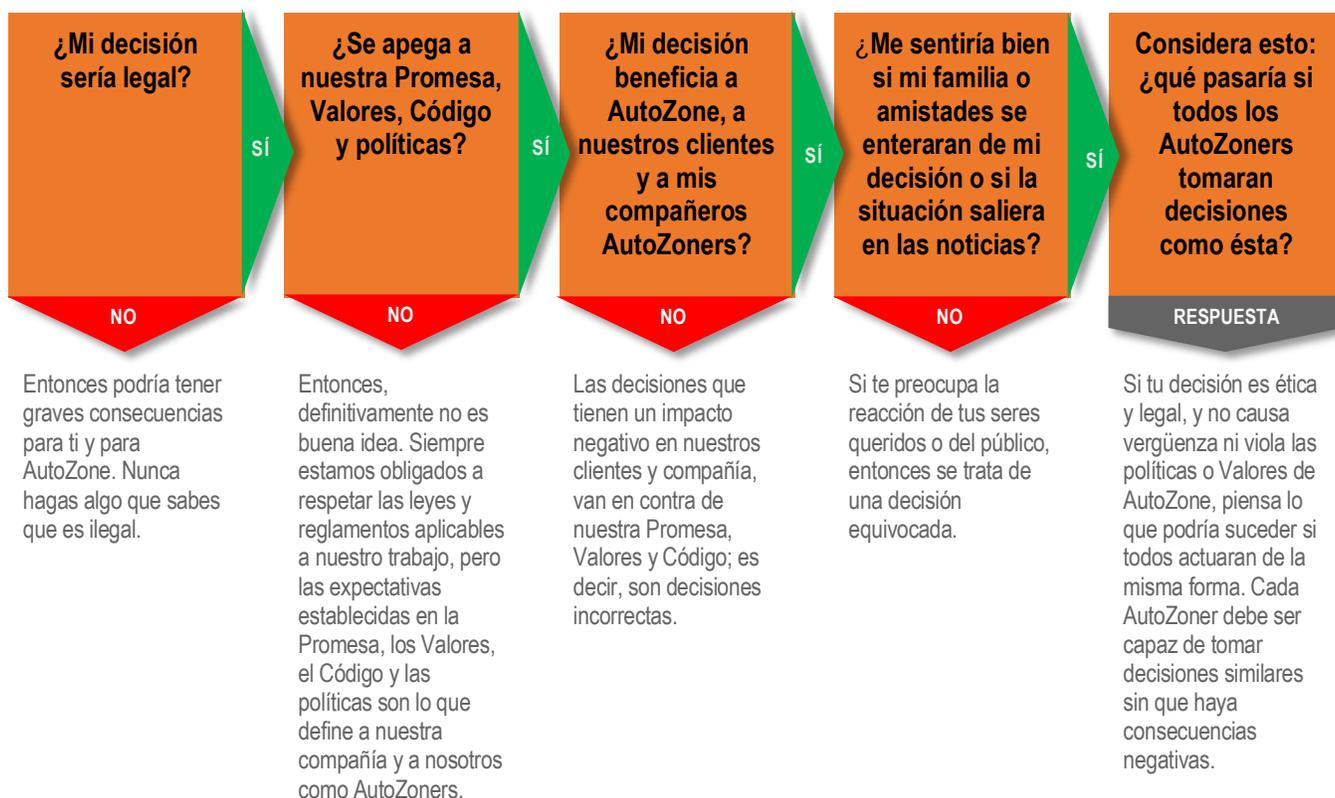
Introducción (continuación)

Los gerentes de AutoZone, en todos los niveles, tienen la responsabilidad adicional de:

- **Guiar con el ejemplo.** Establece expectativas altas para los demás AutoZoners e inspíralos para que cumplan con nuestros estándares.
- **Mantener la puerta abierta.** Asegúrate de que los AutoZoners sientan la confianza de hacer preguntas y reportar inquietudes.
- **Mostrar interés en el aquí y ahora.** Cuando un AutoZoner te busque para platicar contigo, bríndale toda tu atención en ese momento y evita distracciones.
- **Estar alertas.** Toma acción inmediata para atender alguna posible conducta inapropiada. Si necesitas ayuda, usa nuestro *Procedimiento para la Resolución de Problemas* para involucrar a las personas pertinentes de inmediato.
- **Promover el desarrollo y la innovación.** Ayuda a los AutoZoners a impulsar su desarrollo a través de una orientación eficiente y promoviendo el aprendizaje continuo y las oportunidades de crecimiento profesional.

Tomar decisiones que beneficien a todos

Lo mejor de ser un AutoZoner es que hay muchos otros AutoZoners y recursos para ayudarnos a tratar un problema o enfrentar un reto. Cuando no estés seguro de cómo manejar una situación difícil, pregúntate lo siguiente:



► Continúa en la siguiente página

Introducción (continuación)

¿Con quién puedo hablar si hay un problema?

Si no nos comunicamos con honestidad y apertura, va a ser difícil tener éxito como equipo. Parte de nuestra cultura consiste en exponer nuestras dudas e inquietudes y en reportar situaciones sobre alguna conducta inapropiada de la cual sepamos o sospechemos. Esto hace de AutoZone un mejor lugar para trabajar y evita 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 de reportar dicha inquietud. El mejor punto de partida es hablar con tu gerente o supervisor inmediato. También puedes hacer saber 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.

¿Qué pasa después de presentar un reporte?

Sin importar qué asunto reportes ni cómo lo hagas, tu inquietud se tomará siempre con seriedad. En AutoZone revisamos cada reporte que se presenta e investigamos todos los asuntos que sean justificables. Si AutoZone descubre que este Código, alguna de sus políticas o alguna ley fueron violados, entonces tomará las medidas necesarias para manejar la situación. Dependiendo del tipo de infracción de la que se trate, la acción correctiva podría conducir hasta la terminación de la relación laboral.

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

Un reporte de **buena fe** es aquel en el que proporcionas toda la información y detalles disponibles y que, de manera sincera, crees que es cierto.

Los AutoZoners debemos 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 tener miedo de recibir acciones correctivas o represalias. Pero, si un AutoZoner presenta intencionalmente un reporte falso, entonces AutoZone podría tomar acciones correctivas (incluyendo la terminación de la relación laboral).

Cómo reportar inquietudes acerca del Código

Si sabes o sospechas de alguna violación al Código, tienes preguntas o quieres presentar alguna inquietud, contacta a la Línea Directa del Código:



1 800 410-8192 desde Estados Unidos, Puerto Rico o Canadá

001 (877) 292-4135 desde México

0 800 762-5293 desde Brasil

4001-202734 desde China



Correo electrónico:
codigo@autozone.com

Si prefieres hacer un reporte anónimo, puedes usar estos recursos:

Correo postal o en persona: Abogado General, AutoZone, Inc. Dpto. #8074 P.O. Box 2198 Memphis, TN 38101

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

AutoZone acepta reportes anónimos. Aunque si eliges identificarte, tu nombre se mantendrá confidencial en tanto lo permitan las leyes locales. AutoZone jamás tolera las represalias contra una situación reportada de buena fe.

«Parte de nuestra cultura consiste en exponer nuestras dudas e inquietudes y en reportar situaciones sobre alguna conducta inapropiada de la cual sepamos o sospechemos».

Cumplir nuestros compromisos con nuestros clientes

Comprender las necesidades de los clientes y resolver sus problemas

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 que fueron creados, conforme a todas las leyes y reglamentos y al cumplimiento de los estándares de seguridad de la industria. Cuando nos enteramos de algún problema potencial respecto a la calidad o seguridad de algún producto, AutoZone coopera con los fabricantes y con los miembros del gobierno pertinentes para tomar la acción adecuada. Estamos dedicados a nuestra meta de jamás poner un producto inseguro en las manos del cliente.



Prácticas publicitarias

Tomamos muy en serio nuestro compromiso con los clientes, por eso ponemos especial atención en cómo anunciamos y ponemos precio a nuestros productos. No presentamos imágenes falsas de los productos que anunciamos ni engañamos a nuestros clientes. Somos honestos, justos y transparentes en todo lo que publicamos. Generamos ventas porque tenemos la mejor mercancía al mejor precio, y no porque falsifiquemos lo que ofrecemos para arruinar a nuestros competidores.

Prácticas de ventas

Poner al cliente primero significa más que brindar un servicio excepcional al cliente y tener tiendas que se ven excelentes. Por eso, con frecuencia practicamos WITTDJR® (lo que se necesita para hacer bien el trabajo) y ofrecemos 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 nuestros clientes compren en línea, por teléfono o personalmente en nuestras tiendas, somos honestos y sinceros al hacer negocios con ellos; y vendemos de manera responsable al explicarles cómo es que los productos y servicios de AutoZone cumplen con sus necesidades. Respaldamos con hechos las reclamaciones relacionadas con el desempeño de nuestros productos para dar a los clientes información precisa acerca de ellos y de cómo se comparan con los productos ofrecidos por nuestra competencia. WITTDJR y Consejos Confiables son conceptos clave para brindar un Servicio al Cliente ¡WOW! y crear clientes de por vida.



Haz lo correcto

P Ronaldo está ayudando a un cliente a encontrar las herramientas necesarias para reparar la banda (correa) serpentina de su motor. Necesita una llave de dados (cubo), pero Ronaldo le recomienda un juego completo de herramientas de mayor costo, el cual incluye la llave que el cliente requiere, pero también muchas otras que no le servirán en esta ocasión. ¿Está mal lo que hizo?

R *Depende. Cuando se trata de ayudar a nuestros clientes, siempre queremos decirles qué necesitan para hacer bien el trabajo (WITTDJR); no más y no menos que eso. Ronaldo no debe sugerir al cliente que el juego de herramientas completo es necesario para arreglar la correa serpentina si sólo requiere una llave de dados (cubo). Pero si Ronaldo lo hace pensando en lo mejor para este cliente, está bien sugerir productos adicionales que puedan convenirle por precio y calidad, siempre y cuando Ronaldo se los ofrezca de manera honesta y transparente.*

► Continúa en la siguiente página

Cumplir nuestros compromisos con nuestros clientes (continuación)

Avanzando la Milla Extra

¿Qué significa avanzar la Milla Extra?

Queremos superar las expectativas de nuestros clientes Avanzando la Milla Extra. A los AutoZoners que exceden las expectativas de nuestros clientes los reconocemos llamándolos «*Extra Milers*» porque:

- **no se perturban** con los obstáculos
- **hacen las cosas** sin pedírselas
- van **más allá** de su deber
- simplemente creen que **pueden hacer más** por los clientes
- **exceden** expectativas
- tienen un compromiso entusiasta hacia los clientes e **inspiran y motivan** a otros AutoZoners
- **constantemente hacen más** de lo esperado
- mantienen un compromiso inmensurable, extraordinario e impresionante, con la satisfacción del cliente; en palabras sencillas: **fuera de este mundo**



Resolver los problemas del cliente

Muchos clientes nos visitan o llaman porque tienen un problema. Antes que nada, debemos asegurarnos de entender ese problema. Y luego, ofrecerles el consejo y la información que necesitan para resolverlo. En ocasiones cerraremos una venta, pero en otras no.

Siempre que resulte 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.

La satisfacción al cliente forma parte del título del puesto de cada AutoZoner porque estamos comprometidos a brindar un **Servicio al Cliente ¡WOW!**

► Continúa en la siguiente página

Cumplir nuestros compromisos con nuestros clientes (continuación)

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 compañías.



De acuerdo a las leyes antimonopolio, es ilegal que establezcamos con nuestros competidores acuerdos que afecten los precios para nuestros clientes o proveedores, que dificulten la permanencia de otras compañías 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, ya que incluso la mera apariencia de un acuerdo anti-competitivo 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 anti-competitiva: haz lo correcto. Aclárale que no puedes tomar parte en esa plática, márchate y, tan pronto sea posible, infórmasele a tu gerente.

Haz lo **correcto**

P Benito, un gerente de tienda, es amigo de Mario, quien administra un establecimiento de uno de nuestros competidores. Mario comenta que las ventas han bajado últimamente y sugiere que AutoZone y su tienda deberían aumentar sus precios para que todos tuvieran más ganancias. Así los clientes tendrían que pagar precios más caros independientemente de dónde hagan sus compras. ¿Qué tiene de malo la idea de Mario? ¿Cómo debería reaccionar Benito?

R *La sugerencia de Mario sobre aliarse para aumentar los precios a nuestros clientes es ilegal. Más importante aún, va en contra de nuestra Promesa y Valores. Siempre debemos tratar con nuestros clientes de manera honesta y responsable. Benito debería hacerle saber a Mario que no está de acuerdo con lo que sugiere, terminar la conversación y reportarla a su gerente.*



► Continúa en la siguiente página

Cumplir nuestros compromisos con nuestros clientes (continuación)

Obtener información de la competencia de forma ética y legal

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 conseguirse de manera legal y ética.

Si tu trabajo requiere obtener información acerca de las compañías que compiten con nosotros, usa siempre los recursos disponibles al público, tales como:

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

Jamás uses información que no esté disponible al público ni obtengas información espionando, husmeando, escuchando conversaciones ajenas o por medio de cualquier otra práctica realizada con dolo. Los AutoZoners no deben usar ni compartir nunca la información proporcionada por los clientes, socios comerciales o ex empleados de alguna compañía que compita con AutoZone.



Haz lo correcto

P

Carmen trabaja en el departamento de Mercadotecnia de AutoZone y quiere averiguar más acerca de los negocios de nuestra competencia. Así que presenta una solicitud de empleo en una de sus tiendas, pero no menciona que es un AutoZoner. Cuando la llaman para una entrevista, hace muchas preguntas sobre su modelo de negocios, rotación de personal y sus futuros planes de negocios. Luego entrega esta información a su gerente para que AutoZone pueda competir de manera más efectiva. ¿Hizo algo mal?

R

Sí, sí hizo algo mal. Carmen pudo haber actuado con buenas intenciones, pero hizo caso omiso a nuestro compromiso de actuar siempre con ética y honestidad. Carmen mintió acerca de sus motivos y obtuvo con engaños esa información de nuestros competidores.

► Continúa en la siguiente página

Cumplir nuestros compromisos con nuestros clientes (continuación)



«Buscamos proveedores que actúen con ética y cumplan con las leyes aplicables al giro de su negocio».

Negociar con los demás de manera justa

Nuestra Promesa y Valores nos comprometen a hacer lo correcto para nuestros clientes, y nuestra expectativa es que nuestros proveedores hagan lo mismo. Buscamos proveedores que actúen con ética y cumplan con las leyes aplicables al giro de su negocio. Jamás hacemos algo para otorgarle a un proveedor una ventaja injusta o darle un trato preferencial e inapropiado por sobre otros. Cuando compramos productos o servicios a otras compañías, tomamos en cuenta varios factores clave, incluyendo 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.

Prácticas de compra y venta

Entender las necesidades de nuestros clientes empieza con la mercadotecnia, publicidad y venta de nuestros productos y servicios, las cuales llevamos a cabo imparcialmente, con exactitud y honradez. Asumimos intenciones positivas en otros y queremos que ellos también lo hagan con respecto a nosotros. 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.

Al vender nuestros productos a otros negocios no hacemos exclusiones ilegales en nuestros precios. Establecemos nuestros niveles de precios de tal forma que estén al alcance de todos nuestros clientes comerciales, quienes tienen la libertad de elegir qué tanto comprar para calificar a un nivel específico. Cuando un cliente nos pide que igualemos el precio de algún competidor, utilizamos fuentes externas y confiables para verificar el precio ofrecido (sin tener que contactar al competidor), y entonces, igualamos, pero no mejoramos el precio.

Al comprar productos a otros proveedores, AutoZone no solicita un precio especial o promoción que consideramos pudiera hacer que el vendedor hiciera una exclusión 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 compra. Cuando pidamos a nuestros proveedores igualar el precio de alguno de sus competidores, brindémosle información honesta y precisa para que pueda hacerlo.



Cumplir nuestros compromisos con nuestros compañeros AutoZoners

Tratar a las personas con respeto y dignidad

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 que construyamos un ambiente donde las aportaciones de cada AutoZoner sean valoradas y a cada individuo se le trate con respeto. AutoZone no discrimina. Nuestra expectativa es que todas las decisiones laborales se tomen con base en las habilidades y conocimientos de las personas y en su capacidad para cumplir los requerimientos del puesto. Jamás tomamos una decisión laboral con base en las siguientes características de las personas:

- raza o color
- nacionalidad de origen
- ascendencia (genealogía)
- religión
- género e identidad de género
- orientación sexual
- edad
- estado civil
- permiso por razones de familia
- enfermedad
- incapacidad física o mental
- estatus de veterano de la fuerzas armadas
- otras características protegidas por la ley



Lo anterior aplica tanto para el reclutamiento, contrataciones, capacitación, promociones, compensación, beneficios, reubicaciones y educación, así como para cualesquiera otros aspectos laborales dentro de 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 AutoZone en un lugar incómodo u hostil para que las personas trabajen en él. Nuestro compromiso con la imparcialidad y el respeto mutuo también se extiende a nuestros clientes, proveedores y candidatos para trabajar aquí. Si llegas a enterarte de cualquier conducta de acoso o comportamiento hostil, tienes que reportarlo de inmediato a tu gerente.

Haz lo correcto

P

Cruz forma parte del equipo AutoZone desde hace una década y habla con acento extranjero porque creció en otro país. Uno de sus compañeros de trabajo, Miguel, se burla del acento de Cruz y hasta le dice que debería «regresarse al lugar de donde vino». ¿Cómo debería responderle Cruz?

R

Cruz tendría que hablar con su gerente sobre cómo lo está tratando Miguel. El comportamiento de Miguel puede calificarse como acoso, y eso va en contra de nuestra Promesa y Valores. En AutoZone, queremos crear un ambiente donde todos se sientan bienvenidos y donde se celebre la diversidad de orígenes. Si ves que un AutoZoner no está respetando estos principios, repórtalo.

► Continúa en la siguiente página

Cumplir nuestros compromisos con nuestros compañeros AutoZoners

(continuación)

Leyes laborales y derechos humanos

Tenemos el compromiso de ser imparciales y fomentar el respeto mutuo, así como de brindar compensaciones y beneficios competitivos y 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.

Además, creemos que la dignidad y el respeto son derechos fundamentales, no sólo para los AutoZoners, sino para cada persona en cada lugar.



AutoZone está comprometido a hacer respetar los derechos humanos básicos en todos los aspectos de nuestro negocio. No consentimos el empleo de menores, el trabajo forzado ni el tráfico de personas; tampoco compramos piezas a compañías que sí lo hacen, ni mantenemos relación con ellas.



Trabajar con personas ajenas a AutoZone

AutoZone tiene una historia de éxito forjada a base de una competencia de negocios honesta. Al poner nuestros productos a la venta lo hacemos imparcialmente, con exactitud y honradez. 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.

Sin importar con quién trabajemos, ya sean clientes, proveedores o competidores, cualquiera que haga negocios con nosotros puede esperar que actuemos con integridad.

Debido a que nuestras relaciones de negocios se ven reflejadas en la imagen de AutoZone, somos muy cuidadosos al elegir dónde adquirir los productos y servicios gracias a los cuales operamos. Nos comprometemos a hacer lo correcto y exigimos lo mismo a nuestros proveedores.

Buscamos proveedores con ética y respetuosos de la ley; cuando encontramos compañías que concuerdan con nuestros altos estándares, trabajamos con ellos para desarrollar y establecer relaciones duraderas. Evitamos realizar algo que pudiera dar a un proveedor una ventaja o un trato preferencial injustos por sobre otros.

► Continúa en la siguiente página

Cumplir nuestros compromisos con nuestros compañeros AutoZoners

(continuación)

Crear un ambiente seguro

Al lucir excelentes, las tiendas, oficinas y centros de distribución manifiestan 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 un lugar de trabajo seguro, así como estándares para crear y preservar un ambiente laboral seguro y sano. Dichas responsabilidades van desde mantener los pasillos despejados y sin desorden, hasta informar oportunamente cualquier inquietud que tengamos con relación a los productos o condiciones de nuestras tiendas, centros de distribución u oficinas. Cualquier AutoZoner que se percate de un peligro potencial, y que no esté en sus manos resolverlo, tiene que reportarlo de inmediato a un gerente o al correo de **Seguridad Laboral**.

seguridad.laboral@autozone.com



Un lugar de trabajo libre del abuso de sustancias

Para garantizar que el lugar de trabajo sea seguro y productivo se requiere tener 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 embriagantes o alucinógenas (incluyendo narcóticos que hayan sido recetados) que perjudiquen 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 compañía. En ciertas ocasiones, se realizarán eventos en instalaciones ajenas a AutoZone, pero patrocinados por éste y en los cuales se sirva alcohol. En estos casos, AutoZone espera que cualquiera que elija beber lo haga de manera responsable y no hasta embriagarse. Si tienes algún problema con las drogas o el alcohol, te alentamos a buscar ayuda.

«Cualquier AutoZoner que se percate de un peligro potencial, y que no esté en sus manos resolverlo, tiene que reportarlo de inmediato a un gerente o al correo de Seguridad Laboral ».

► Continúa en la siguiente página

Cumplir nuestros compromisos con nuestros compañeros AutoZoners

(continuación)

Un lugar de trabajo libre de violencia, intimidaciones y acoso (*bullying*)

En AutoZone, nuestro compromiso con un ambiente de trabajo sano y seguro significa que no toleramos la violencia o amenazas de actos violentos y tampoco la intimidación ni el acoso (*bullying*) en nuestras instalaciones, en eventos patrocinados por AutoZone o de parte de cualquiera que haga negocios con nosotros. Tanto como la ley nos lo permita, también prohibimos a los AutoZoners que posean armas dentro de la propiedad de AutoZone, la cual incluye estacionamientos y vehículos.

Si sabes de cualquier amenaza o posible acto violento, debes reportar la situación de inmediato a tu gerente o a Prevención de Pérdidas. También puedes llamar a la Línea de Prevención de Pérdidas al 01 800 968-2656.



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 los hizo un AutoZoner, un cliente u otros: siempre debe tomarse alguna acción. Si eres gerente y necesitas ayuda para manejar una situación violenta o de amenaza, solicítala a Prevención de Pérdidas.

Proteger la privacidad personal

Preocuparse por las personas también significa mantener a salvo su información personal. Eso aplica tanto para nuestros compañeros AutoZoners, como para nuestros clientes y demás personas ajenas a AutoZone. Como AutoZoners, tenemos la responsabilidad individual de proteger la **información personal identificable (PII,** por sus siglas en inglés) contra su robo y uso no autorizado.

La **información personal identificable (PII,** por sus siglas en inglés) puede usarse para identificar a alguien. Tenemos que salvaguardarla para proteger la privacidad de los clientes y AutoZoners.

La información personal identificable es toda aquella que pueda usarse para identificar, localizar o distinguir a una persona de otra; e incluye lo siguiente:

- información de contacto (nombre, dirección y número telefónico)
- 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 (PHI, por sus siglas en inglés)

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. Nunca debes tener acceso a esta información ni compartirla sin una razón debidamente aprobada para hacerlo. Sigue siempre las políticas de AutoZone para almacenar de forma segura esa información y destruir adecuadamente cualquier copia física, tal como impresiones o fotocopias. Jamás dejes esta clase información en la basura donde alguien más podría tener acceso a ella.



Para más detalles sobre la retención de registros, consulta en el Centro de Políticas la **Política de Retención de Registros.**

► Continúa en la siguiente página

Cumplir nuestros compromisos con nuestros compañeros AutoZoners

(continuación)



Haz lo correcto

P

La hija de Leo está vendiendo velas para reunir fondos para la escuela, y él cree que a algunos de sus compañeros de trabajo podría interesarles comprar algunas. No quiere molestar a nadie mientras estén trabajando. ¿Podría buscar los números telefónicos de sus compañeros y llamarlos después?

R

No, Leo no tiene por qué revisar los datos de sus compañeros AutoZoners a menos que tenga un motivo válido y relacionado con nuestros negocios. Usar datos de sus compañeros, aunque sea para una buena causa como recabar fondos para una escuela, viola nuestro compromiso de proteger la privacidad de los demás. Si tienes alguna duda sobre la manera apropiada de tener acceso a los datos de los empleados o sobre cómo utilizar dichos datos, pregunta primero a tu gerente.

«No puedes tener acceso o compartir información personal sin autorización o sin un motivo válido para hacerlo».

Haz lo correcto

P

Ana encontró en el estacionamiento el comprobante de venta de un cliente que contiene el nombre, domicilio y teléfono de éste. ¿Qué debería hacer Ana?

R

Ana debería recoger el comprobante y entregárselo al gerente de la tienda para que lo coloque en el sobre del día y quede resguardado debidamente. No debe dejarlo en el estacionamiento ni tirarlo a la basura.



Cumplir nuestros compromisos con nuestros compañeros AutoZoners

(continuación)

Utilizar los recursos con prudencia y promover una cultura de ahorro

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

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

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

«Debemos respetar siempre los bienes materiales y la información de AutoZone, así como cualquier otro de sus recursos».



Esto se refiere también a que nos aseguremos de hacer el trabajo correcto en el momento correcto y de usar las reuniones y los bienes materiales de la compañía para asuntos relacionados con los negocios de AutoZone. Lo mismo aplica para cualquier clase de tecnología que usemos en nuestro trabajo, tal como dispositivos móviles o electrónicos, computadoras, teléfonos, correo electrónico y acceso a internet.

El propósito de dichos recursos es satisfacer las necesidades de negocio de AutoZone, jamás hay que usarlos para enviar o descargar material ofensivo, inapropiado o ilegal. Los AutoZoners, en algún momento, pueden necesitar los teléfonos, el acceso a internet y otros recursos para uso personal. En ese caso, es aceptable utilizarlos siempre y cuando sea de manera razonable y que ello no nos distraiga ni interfiera con nuestro trabajo ni con el servicio que brindamos a los clientes.

► Continúa en la siguiente página

Cumplir nuestros compromisos con nuestros inversionistas



Haz lo correcto

P Yair y Elena están trabajando en una de nuestras tiendas durante una tarde tranquila. Cuando no hay clientes, Yair ve que Elena toma un juego de limpiaparabrisas del estante y lo lleva al área de descanso para guardarlo en su bolso. Yair sabe que ella y su familia atraviesan momentos difíciles y que en verdad han de hacerles mucha falta unos nuevos limpiaparabrisas, así que decide no mencionar nada de esto a su gerente. ¿Yair hizo lo correcto?

R *No. Es fácil pensar que un juego de limpiaparabrisas para un AutoZoner que está pasando apuros es algo sin importancia. Pero, ¿qué pasaría si todos los AutoZoners tomaran decisiones como esta? La pérdida sería significativa y causaría un impacto negativo para todos los AutoZoners a nivel compañía. Por eso, Yair debe reportar a su gerente lo que vio. Todos debemos proteger nuestros recursos y estar al pendiente para detectar la merma y el robo, tanto de clientes como de compañeros AutoZoners.*

Haz lo correcto

P A Gilda, quien es contadora en nuestro Centro de Apoyo a Tiendas, se le terminó el papel para la impresora de su hogar y no tiene tiempo para comprarlo de camino a casa. Y piensa que quizá podría llevarse un paquete de hojas de la oficina, pues tiene hijos que necesitan imprimir tareas escolares. Pero ella sabe que los recursos de AutoZone son para el trabajo, no para uso personal, así que decide hacerse tiempo para comprar el papel después de la cena. ¿Gilda hizo lo correcto?

R *¡Sí! Tomar cualquier propiedad de AutoZone para uso personal es robo, independientemente del costo. Al entender esto, Gilda tomó la decisión correcta y planeó su tarde para comprar el papel en su tiempo libre y con su propio dinero.*



► Continúa en la siguiente página

Cumplir nuestros compromisos con nuestros inversionistas

(continuación)

Manejar los conflictos de interés

Vivir nuestra Promesa y Valores cada día significa tomar decisiones para beneficiar a nuestros clientes y a AutoZone. Pero hay ocasiones en que los intereses personales de un AutoZoner pueden entrar en conflicto con nuestros Valores, ya estas situaciones se les conoce comúnmente como **conflictos de interés**.

Al presentarse un **conflicto de interés** puede ser que necesites escoger entre hacer lo que es mejor para ti o alguien que te interesa, o hacer lo que es correcto para AutoZone, y no queremos llegar a estar en una situación así.



Si tienes un conflicto de interés, dáselo a conocer a tu gerente de inmediato. Estar en un conflicto así no necesariamente significa que hayas hecho algo mal, pero es importante que se lo hagas saber a tu gerente para poder resolver rápida y apropiadamente cualquier cuestión que llegara a presentarse.

Empleo externo y otras actividades

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



Para más detalles sobre conflictos de interés, consulta en el Centro de Políticas la **Política sobre Conflictos de Interés**.



Haz lo correcto

P Martín trabaja en una tienda de AutoZone durante la semana, pero maneja un negocio de servicio de comidas los fines de semana. Trata de estar disponible para sus clientes en la medida de lo posible. Cuando la tienda está tranquila, a veces sale por quince minutos para regresar llamadas telefónicas. ¿Esto sería un caso de conflicto de interés?

R *Podría serlo. Cuando Martín está trabajando su turno en AutoZone, debe asegurarse de que su segundo empleo no interfiera con el servicio a los clientes y el cumplimiento de sus responsabilidades hacia sus compañeros AutoZoners. En la mayoría de las circunstancias, no hay problema hacer una llamada personal de vez en cuando desde el trabajo, pero siempre debemos anteponer nuestras responsabilidades como AutoZoners.*

► Continúa en la siguiente página

Cumplir nuestros compromisos con nuestros inversionistas

(continuación)



Formar parte de algún consejo

En AutoZone, demostrar preocupación por nuestras comunidades es parte de nuestros Valores. Una forma de hacerlo es participando en el consejo directivo de alguna organización sin fines de lucro. Este tipo de servicio comunitario no requiere de autorización previa, siempre y cuando dicho cargo no interfiera con tus responsabilidades de AutoZoner.

Sin embargo, formar parte del consejo directivo de alguna compañía que compita o haga negocios con AutoZone o cotice en la bolsa, sí requiere autorización previa del Abogado General. En ese caso debes hablar con tu gerente y obtener aprobación del Abogado General antes de aceptar este tipo de cargo.

Relaciones personales y de parentesco

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

«Tener un conflicto no significa necesariamente que hayas hecho algo mal, pero sí que debes hacérselo saber a la gerencia».

Intereses financieros y de inversión

Tener un interés financiero en algún competidor, proveedor o socio comercial de AutoZone puede poner, o dar la apariencia de poner, nuestra lealtad en conflicto si es tan amplio que dificulta poner los mejores intereses de AutoZone por encima de los de la otra compañía. Habla con tu gerente cuando no estés seguro de que alguna 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 para AutoZone. Si por medio de tu trabajo como AutoZoner te enteras de alguna iniciativa comercial o inversión financiera en las que 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 acerca de nuestros clientes de la cual tengas conocimiento. 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 compañía o nuestro puesto para obtener alguna ganancia económica. [Para más detalles sobre este tema, ve a la página 25.](#)

► Continúa en la siguiente página

Cumplir nuestros compromisos con nuestros inversionistas

(continuación)

Dar y recibir regalos y entretenimiento por motivo de negocios

Intercambiar comidas, regalos y entretenimiento es una práctica común en algunos países y negocios, pues puede promover mejores relaciones con nuestros clientes y proveedores. Sin embargo, existen límites con relación a qué tipos de regalo y entretenimiento se consideran aceptables. La diferencia clave está en la intención. Dar o aceptar regalos, comidas o entretenimiento puede causar un conflicto de interés (o dar la apariencia de tal conflicto) entre nuestros intereses personales y nuestra responsabilidad como AutoZoners. Más aún, si los regalos o el entretenimiento son excesivos, podrían empezar a parecer sobornos.

En AutoZone no damos ni aceptamos regalos, entretenimiento, favores ni cualquier otra cosa de valor que pudiera influir de manera inapropiada (o dar la apariencia de influir) en las decisiones de otros o en las nuestras. Esto también significa que jamás aceptamos sobornos, «mordidas» ni ninguna otra clase de pagos inapropiados.



Hay que ser muy cuidadosos al ofrecer o aceptar **regalos**, tales como artículos promocionales, canastas de alimentos y bebidas, e incluso artículos de valor nominal.

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 el que alguien nos ofrezca alguna comida o entretenimiento al cual no asistirá. Los AutoZoners no deben aceptar nunca regalos de parte de ningún proveedor actual o potencial, ni de nadie más con quien hagamos o tengamos la intención de hacer negocios. Lo anterior es porque en estas relaciones de negocios, los regalos podrían otorgarse (o dar la impresión de que se otorgan) con la intención de influir en alguna decisión o transacción de negocios. Como AutoZoners, tampoco aceptamos regalos, propinas ni gratificaciones por el trabajo que realizamos en las tiendas como parte de **GOTTChA (Go Out To The Customer's Automobile)**.

Habrá ocasiones en que los AutoZoners tengan permitido aceptar boletos sin necesidad de que quien se los ofrece esté presente en el evento. Sin embargo, deben contar con aprobación previa.

También habrá veces, sobre todo en las fiestas decembrinas, en que recibamos regalos cuyo valor es nominal, pero que no solicitamos y cuya devolución al remitente resultaría poco práctica. En estos casos, debes informar a tu gerente sobre el regalo y hallar la manera de distribuirlo equitativamente entre los AutoZoners que trabajan en tu área.

Jamás debes ofrecer o aceptar una invitación o regalo —ni ofrecer descuentos especiales— que parezcan inapropiados o que otros puedan percibir como si fueran un soborno. Por lo general, esto no incluye nuestros concursos de ventas para clientes comerciales, los cuales está bien realizar siempre y cuando estén previamente aprobados por el ejecutivo de tu área funcional.



Para más detalles sobre conflictos de interés, consulta en el Centro de Políticas la **Política sobre Conflictos de Interés**.

«En AutoZone no damos ni aceptamos regalos, entretenimiento, favores ni cualquier otra cosa de valor que pudiera influir de manera inapropiada (o dar la apariencia de influir) en las decisiones de otros o en las nuestras».

► Continúa en la siguiente página

Cumplir nuestros compromisos con nuestros inversionistas

(continuación)

Antes de aceptar u ofrecer algún tipo de **entretimiento** por motivos de negocios, necesitamos estar seguros de que cumple con los lineamientos de AutoZone.

Referencia: [Centro de Políticas / Política sobre Conflictos de Interés](#).

El **entretimiento** se refiere a una situación en la que tanto el receptor como el otorgante están presentes. Puede incluir comidas, eventos deportivos o espectáculos. Si seguimos ciertas reglas, el entretenimiento por motivo de negocios puede ayudarnos a construir relaciones productivas con nuestros proveedores.



En general, está bien ofrecer o aceptar actividades de entretenimiento si:

- ambos (anfitrión e invitado) están presentes
- se dan de forma ocasional
- tienen un costo razonable, es decir, no se perciben como lujos o excesos
- ocurren como parte normal en el desarrollo de una negociación
- no fueron previamente solicitadas

Pero aunque el entretenimiento por motivo de negocios cumpla con todos estos lineamientos, es necesario que se lo informes de inmediato a tu gerente. Y si hay un viaje de por medio, también debes solicitar aprobación previa.

Ya sea que ofrezcas o recibas una cortesía de negocios, usa siempre tu mejor juicio. Cuando tengas duda sobre un regalo o una oferta de entretenimiento en particular, habla con tu gerente o con un gerente de Recursos Humanos.

Mantener registros y archivos precisos

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

Nuestro compromiso con la integridad significa que no tenemos nada que esconder. Si recibes la solicitud de un auditor o representante de un organismo regulador de alguna dependencia gubernamental con relación a una inspección estándar o auditoría de rutina, notifícaselo a tu gerente y al departamento Legal para que puedan ayudarte a comprender el proceso y lo que se espera de tu parte.



► Continúa en la siguiente página

Cumplir nuestros compromisos con nuestros inversionistas

(continuación)

Evitar el uso de información privilegiada (*insider trading*)

Por ser una compañía que cotiza en la bolsa de valores, algunos aspectos sobre AutoZone o de nuestro negocio podrían considerarse como **información privilegiada**, es decir, aquella cuya naturaleza puede ser sustancial y privada. Y la información sustancial es la cual un inversionista imparcial pudiera considerar de importancia para tomar decisiones de inversión, tales como la compra o 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.

La **información privilegiada** es información que no está disponible al público y que podría influenciar la toma imparcial de decisiones de algún inversionista.

Estos son algunos ejemplos de lo que puede abarcar la información privilegiada:

- resultados financieros que aún no se publican
- actividades planeadas con relación a las acciones de AutoZone
- litigios importantes
- contratos significativos
- cambios organizacionales en la alta gerencia

Las acciones de AutoZone se intercambian públicamente en las principales bolsas de valores y el precio de mercado de las acciones se basa en lo que el público conoce sobre AutoZone. Al obtener información privilegiada, un inversionista podría tomar, con ventaja injusta, decisiones de compra o venta de acciones.

Es ilegal y poco ético compartir con otros o aprovecharse de la información privilegiada de AutoZone o de las compañías con las cuales hacemos negocios, además de que las consecuencias podrían conllevar a sanciones civiles y penales graves, tanto para AutoZone como para los AutoZoners involucrados en forma individual.

Recuerda que esto no se limita solo a la información privilegiada de AutoZone. Si llegamos a tener conocimiento sobre cualquier información privilegiada de AutoZone o de alguno de nuestros socios, tenemos el deber de protegerla y mantenerla confidencial. Es ilegal usar esta clase de información para beneficio personal o de terceros.

Divulgar material o información confidencial o de manera inapropiada o no autorizada está sujeto a una acción correctiva, la cual podría conducir hasta la terminación de la relación laboral.

Cómo reportar inquietudes relacionadas con el uso de información privilegiada o fraude financiero

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

Línea Directa para Reportar Fraude Financiero



1-800-410-8192 desde Estados Unidos, Puerto Rico y Canadá

001-877-292-4135 desde México

0-800-762-5293 desde Brasil

4001-202734 desde China



Correo electrónico:
codigo@autozone.com

Abogado General



Correo electrónico:
general.counsel@autozone.com

Correo postal: AutoZone, Inc. Dpto. #8074 P.O. Box 2198 Memphis, TN 38101

Centro de Políticas: [Reportar incidentes / fraude](#)

Si prefieres hacer un reporte anónimo, puedes hacerlo por correo postal o a través de la función *Reportar Incidentes* del Centro de Políticas. Sin embargo, al proporcionar alguna información de contacto permitirás a AutoZone hacer preguntas importantes respecto a la situación reportada.



Para más detalles sobre información privilegiada, consulta en el Centro de Políticas: **Uso de Información Privilegiada y Confidencial**.

Cumplir nuestros compromisos con nuestros inversionistas

(continuación)

Haz lo correcto

P Durante una junta de equipo, Sonia se entera de que AutoZone planea abrir varias tiendas nuevas en su localidad. Su hijo y varios de sus amigos están buscando empleos de medio tiempo y ella cree que serían excelentes AutoZoners para esas tiendas nuevas. ¿Podría Sonia comentarles sobre esas tiendas nuevas?

R *Sonia debe mantener esta información confidencial hasta que AutoZone la haga pública, pues incluso las buenas noticias, como la apertura de tiendas nuevas o los buenos resultados financieros, pueden tener un impacto negativo si se dan a conocer en el momento equivocado. Habla con tu gerente si necesitas ayuda o tienes dudas para decidir si sería apropiado compartir con otros, y cuándo, cierta información de AutoZone.*

Uso responsable de los recursos informativos

Algunos de nuestros recursos más importantes no son objetos materiales o físicos. AutoZone prospera en virtud de nuestros activos de información, los cuales hacen posible que podamos ofrecer productos y servicios de calidad a los mejores precios.

La **información confidencial** es información de nuestros negocios, clientes y compañeros AutoZoners que no es del dominio o conocimiento público.



«AutoZone prospera en virtud de nuestros activos de información, los cuales hacen posible que podamos ofrecer productos y servicios de calidad a los mejores precios».



Para más detalles sobre propiedad intelectual, consulta en el Centro de Políticas: **Uso de nombres, marcas y logotipos corporativos de AutoZone.**

La **información confidencial** es uno de los elementos más críticos en nuestro negocio. Ésta abarca cualquier información privada acerca de AutoZone, nuestros clientes y proveedores, la cual pudiera parecer útil a nuestros proveedores o que pudiera dañarnos si cayera en las manos equivocadas. Asuntos como nuestras ganancias, datos sobre precios, costos de productos, planes y estrategias de negocio, así como la información de los clientes son considerados confidenciales; esto significa que nadie externo a AutoZone debería tener acceso a ellos sin la autorización adecuada. Inclusive, hay algunos AutoZoners que no tienen por qué tener acceso a ciertos tipos de información si ésta no es requerida para desarrollar sus actividades de trabajo y tampoco tienen por qué compartir información confidencial con nadie que no esté autorizado a obtenerla.

La información confidencial es esencial para nuestro éxito y se considera parte de lo que llamamos nuestra **propiedad intelectual (o PI)**, es decir, de todo recurso intangible generado a partir de ideas y conocimiento humano.

La **propiedad intelectual (o PI)** abarca a los logotipos, videos, estrategias y demás bienes generados a partir de ideas y conocimiento humano.

Dentro de ella se pueden incluir cosas como logotipos, fotos y videos producidos por la compañía. AutoZone produce PI constantemente, tal como 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 lo anterior, así como nuestros productos y servicios, registros de negocios, manuales y experiencia práctica, contienen PI, y todos los AutoZoners tenemos la responsabilidad de protegerla.

► Continúa en la siguiente página

Cumplir nuestros compromisos con nuestros inversionistas

(continuación)

Propiedad intelectual e información confidencial de terceros

Usar la información confidencial o PI de otras compañías, no sólo va en contra de nuestros Valores, sino que, además, es ilegal. Jamás debemos usar la PI de otras compañías sin su consentimiento expreso. Y esto incluye la PI de compañías con las que hayamos trabajado anteriormente. Si recibes información confidencial acerca de otra compañía o competidor, no la uses; mejor notifícaselo a tu gerente y deja que AutoZone decida cómo manejarla.

Haz lo correcto

P Pablo, un gerente de tienda, quiere realizar una encuesta con los clientes de su tienda para ver cómo podemos hacer más negocios más frecuentes con ellos. Así que, como nos proporcionaron sus números telefónicos, piensa que está bien llamarlos y preguntar sobre sus hábitos de compras. ¿Pablo está haciendo lo correcto?

R *No. AutoZone tiene el compromiso de proteger la información que los clientes nos proporcionan. Respetamos la privacidad de los clientes y usamos su información personal sólo cuando es realmente necesario. En este caso, no es apropiado que Pablo se comunique con ellos para obtener esta información.*

Comunicación con personas ajenas a AutoZone

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 sólo los AutoZoners autorizados pueden hablar sobre nuestro negocio, de lo contrario, corremos el riesgo de transmitir información errónea y perder la confianza de nuestros clientes.

Por tal motivo, si personas ajenas a AutoZone, ya sean los medios de comunicación o alguien más, te hacen preguntas sobre AutoZone, 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 con [Relaciones con los Medios](#); y
- a los analistas y miembros de la comunidad de inversionistas con [Relaciones con los Inversionistas](#).
- Y en cualquier caso, notificar también a tu gerente.

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.

También debemos tener cuidado al hablar de AutoZone en las redes sociales y otro tipo sitios en línea. Los AutoZoners jamás deben compartir en línea información confidencial de la compañía (tal como se describe en la página previa). Si estando en línea te identificas como AutoZoner, deja en claro que tus opiniones e ideas son tuyas y no de AutoZone, para mantener la congruencia y claridad del mensaje.



Línea Directa de Relaciones con los Medios
1 866 966-3017 desde los Estados Unidos o
media.relations@autozone.com

Línea Directa de Relaciones con los Inversionistas
901 495 7185 desde los Estados Unidos o
investor.relations@autozone.com



Para más detalles sobre medios de comunicación social, consulta en el Centro de Políticas: **Medios de Comunicación Social**.

Cumplir nuestros compromisos con la ley y nuestras comunidades



Realizar negocios libres de corrupción

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

Por tal motivo, en todos los aspectos de nuestro negocio, evitamos el **soborno**, e incluso la mínima apariencia de que algo sea corrupto. Desarrollamos nuestro negocio y operamos con base en nuestro esfuerzo, trabajo, dedicación y **Servicio al Cliente ¡WOW!**

Sobornar significa dar cualquier cosa de valor a alguien para conseguir o retener un negocio.

Conocer y cumplir las leyes anticorrupción

En AutoZone estamos comprometidos a cumplir con todas las leyes anticorrupción aplicables, incluyendo la Ley Contra Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA, por sus siglas en inglés) de Estados Unidos. Como parte de este compromiso, nosotros como AutoZone jamás podemos sobornar a otros, ni aparentar que lo hacemos. Tampoco podemos, ni nuestros socios de negocios pueden, ofrecer, conceder o autorizar la entrega de ninguna cosa de valor a nadie con la intención de obtener o retener algún negocio con ellos, o bien, de obtener alguna ventaja indebida para AutoZone.

Se considera como **funcionario de gobierno o servidor público** a cualquiera que tenga un puesto legislativo, administrativo o judicial dentro de algún gobierno diferente al de los Estados Unidos, a los integrantes y candidatos de partidos políticos, así como a los empleados de entidades gubernamentales (propiedad del Estado).

De igual forma, no podemos hacernos de la vista gorda cuando los agentes u otros ofrezcan o acepten sobornos de parte de nosotros. Principalmente cuando se está tratando con **funcionarios de gobierno o servidores públicos**, de los Estados Unidos o de cualquier otro país, y dentro de los cuales se puede incluir a los integrantes y candidatos a cargos públicos, así como a los empleados de entidades gubernamentales (propiedad del Estado).

Recuerda que no hay que ofrecer a un funcionario de gobierno o servidor público, de los Estados Unidos 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 solicita dinero o cualquier otra cosa de valor, también debes reportarlo.



Para más detalles sobre el tema anticorrupción, consulta en el Centro de Políticas: **Cumplimiento con las Leyes Anticorrupción.**

► Continúa en la siguiente página

Cumplir nuestros compromisos con la ley y nuestras comunidades

(continuación)



«Es muy importante apegarnos a los más altos estándares de ética para que nuestro negocio continúe creciendo y sigamos ganándonos la confianza de nuestros clientes».

Pagos para agilizar trámites

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

Terceros

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

Entender las leyes de comercio global y contra el lavado de dinero

Ofrecemos a nuestros clientes los mejores productos posibles para hacer bien el trabajo. De ahí la importancia de comprender de dónde proviene nuestra mercancía y si cumple con todas las normativas que nos permitan venderla con orgullo, y para lograrlo, 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 importar o exportar cualquier clase de bienes, servicios o información necesitamos conocer y cumplir los requisitos legales de este tipo de actividad. Como mínimo, tendremos que pagar los debidos impuestos y obtener los permisos y licencias adecuados. Y de igual forma, nos apegamos a las leyes contra el financiamiento del terrorismo.

Las **sanciones económicas** y los **bloqueos económicos (embargos)** son parte importante del comercio global, pues son restricciones que Estados Unidos 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 dichas limitaciones, resulta imprescindible que sepamos con quién estamos tratando y que AutoZone tenga controles establecidos para evaluar a aquellos con quienes hacemos negocios.

Las **sanciones económicas** y los **bloqueos económicos (embargos)** pueden restringir con qué países podemos hacer negocios de parte de AutoZone.

► Continúa en la siguiente página

Cumplir nuestros compromisos con la ley y nuestras comunidades

(continuación)

Por otra parte, los **boicoteos** (restricciones comerciales no

Un **boicoteo** es cuando una persona, grupo o país se niega a realizar negocios con otro grupo o país.

establecidas ni aprobadas por Estados Unidos) son ilegales y no participamos en ellos. Las solicitudes para

formar parte de un boicoteo no autorizado pueden venir de cualquiera con quien hagamos negocios y podrían ser difíciles de detectar. Si alguna vez te piden rehusarte a hacer negocios con un determinado país, empresa o individuo y dicha petición viene de ese país, habla de inmediato con tu gerente.

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 gerente o al Abogado General de AutoZone.



«Ofrecemos a nuestros clientes los mejores productos posibles para hacer bien el trabajo».

Demostrar preocupación por los demás y por nuestra comunidad

Como AutoZoners, entendemos bien la importancia de retribuir a la comunidad y trabajamos para garantizar que estemos implementando prácticas sustentables en cada aspecto de nuestro de negocio.

Proteger nuestro medio ambiente

En AutoZone tomamos muy en serio nuestra responsabilidad hacia el medioambiente. Desde nuestras tiendas y hasta nuestros centros de distribución y flotilla de transportación, nos esforzamos por cuidar nuestro futuro y ser conscientes de nuestro impacto ambiental. Además, nos apegamos a las leyes y reglamentaciones ambientales aplicables en todos los lugares donde operamos nuestro negocio.

No obstante, llevamos nuestros esfuerzos más allá. Constantemente buscamos formas para reducir el desperdicio, el consumo de energía y las emanaciones. Nuestras tiendas, centros de distribución e instalaciones de transporte son centros principales de recolección de baterías (acumuladores) y tarimas de cartón y madera. También mantenemos prácticas de cómo reducir los desechos para que quienes trabajamos con productos químicos y desechos peligrosos sepamos cómo deshacernos de ellos sin dañar al medioambiente.

La expectativa es que todos los AutoZoners participen protegiéndolo. Si tienes preguntas sobre qué puedes hacer para contribuir, habla con tu gerente acerca de estos programas.

► Continúa en la siguiente página

Cumplir nuestros compromisos con la ley y nuestras comunidades

(continuación)



Contribuciones de caridad y apoyo a la comunidad

De igual manera, también hacemos contribuciones a nivel local donando nuestro 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 también. Toma en cuenta que no debemos usar los recursos o el dinero de AutoZone, ni nuestro tiempo de trabajo para beneficio de nuestras propias causas u obras de caridad sin antes haber obtenido aprobación para ello.



Para más detalles sobre donativos o contribuciones de caridad, consulta en el Centro de Políticas la **Política de Donativos, Contribuciones y Patrocinios de AutoZone**.

Contribuciones e influencias políticas (*lobbying*)

Apoyar a los políticos locales, partidos políticos, procesos o candidatos a cargos públicos es una de varias maneras en las que podemos participar y demostrar preocupación por nuestras comunidades. Sin embargo, tenemos que cumplir con las leyes que gobiernan nuestra intervención en el terreno de la política. Tal como con las contribuciones de caridad, las cuales no están permitidas sin previa autorización.

Por otra parte, hay leyes y reglamentos a nivel federal, estatal y local que exigen a compañías como la nuestra reportar cualquier actividad de **lobbying** (influencia política).

Hacer *lobbying* significa brindar información y retroalimentación acerca de alguna legislación o acciones potenciales que podrían afectar a nuestro negocio y a los clientes.

Esto se refiere al proceso que siguen las compañías para ofrecer información y perspectiva respecto a la legislación y políticas públicas que tienen la capacidad de afectar de alguna manera nuestro negocio y a nuestros clientes. Únicamente unos cuantos AutoZoners han sido designados con esta clase de responsabilidad, si tú no eres uno de ellos, entonces no puedes ejercer influencia política de ningún tipo en representación de AutoZone.



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 éste 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 ésta debe darse a conocer a los accionistas en conformidad con los requisitos legales y normativos.



Clarificación del empleador

Service Zone, S. de R. L. de C. V. (Service Zone) es una sociedad mexicana cuyo objeto social es prestar servicios de personal y cuya administración, patrimonio y capacidad económica propia son diferentes a las de AutoZone de México, S. de R. L. de C. V., entidad a la cual le presta los servicios antes mencionados en diversas entidades de en la República Mexicana. Por lo tanto, los empleados de Service Zone, referidos en este documento bajo el término «AutoZoners», están sujetos, adicionalmente, a cumplir con las políticas y lineamientos establecidos y comunicados por AutoZone.



Código de Conducta ©2018
AutoZone, Inc.
www.autozone.com
www.autozone.com.mx