

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA EL NEGOCIO RETAIL



aSTara

CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Versión 1.0
Fecha aprobación	Febrero 2026
Apartados que cambian	
Descripción del cambio	
Clasificación	

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO
3. DEFINICIONES
4. ÁMBITO DE APLICACIÓN
5. DIFUSIÓN Y COMPROMISO
6. PRINCIPIOS ÉTICOS CORPORATIVOS
7. DEBERES ESENCIALES DE CONDUCTA
8. INCUMPLIMIENTOS Y MEDIDAS DISCIPLINARIAS
9. CANAL DE DENUNCIAS
10. DISPOSICIONES FINALES
11. REFERENCIAS
12. ANEXOS

1. INTRODUCCIÓN

El presente Código complementa al Código Ético del Grupo, brindando un marco más específico sobre cómo deben aplicarse sus principios en la operación diaria de nuestras empresas que gestionan el negocio retail.

Su objetivo es reforzar la cultura de cumplimiento en el negocio concreto de retail, precisando comportamientos esperados y delimitando aquellas conductas sancionables que puedan poner en riesgo la integridad de las operaciones, la confianza de los clientes o el cumplimiento de las políticas de Astara. De este modo, se busca prevenir riesgos derivados de omitir controles, ignorar procedimientos o actuar de manera contraria a los principios corporativos de Astara.

Este Código es de aplicación global, válido en todos los países en los que se opera el sector del retail, y se articula con las políticas de Astara y marcos regulatorios locales. Su cumplimiento es obligatorio y se sustenta en un principio fundamental: la responsabilidad compartida de actuar con integridad, transparencia y respeto, asegurando un entorno de trabajo seguro, ético y responsable.

2. OBJETIVO

El objetivo del presente Código es establecer las bases mínimas de comportamiento responsable y los principios éticos que deben regir en el negocio retail, asegurando la integridad, transparencia y responsabilidad en todas las operaciones, evitando conductas que puedan generar riesgos legales, comerciales o reputacionales.

3. DEFINICIONES

Afiliado: cualquier entidad que directa o indirectamente a través de uno o más intermediarios, controla o está controlada por o está bajo control común con la entidad especificada. A efectos de la presente definición, por control de una entidad se entenderá la facultad, directa o indirecta, de dirigir o dirigir la gestión y las políticas de dicha entidad, ya sea por contrato o de otro modo, y la propiedad de la mayoría de los derechos de voto de otra entidad creará una presunción refutable de que dicha entidad controla a dicha otra entidad.

Astara, Grupo o Grupo Astara: incluye Astara Mobility, S.A., y todos sus afiliados y sucursales.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Código es aplicable a todos los trabajadores, gerencias, jefaturas y representantes de los negocios retail de Astara, así como a los proveedores, contratistas, intermediarios y socios de negocio que actúen en su nombre o representación. Este Código será complementado en cada país con la normativa local correspondiente.

5. DIFUSIÓN Y COMPROMISO

Todos los colaboradores y terceros comprendidos en este Código deberán conocerlo, aceptarlo y cumplirlo. La difusión se acreditará mediante la firma de una declaración de conocimiento, física o electrónica, y mediante capacitaciones periódicas en integridad y compliance.

6. PRINCIPIOS ÉTICOS CORPORATIVOS

- **Respeto a las normas internas:** cumplir los procedimientos y controles internos.
- **Integridad:** actuar con rectitud y lealtad hacia la empresa y los clientes.
- **Transparencia:** garantizar la veracidad de la información entregada.
- **Responsabilidad con los clientes:** brindar información clara y completa.
- **Imparcialidad:** evitar favoritismos, sobornos o conflictos de interés.
- **Confidencialidad:** proteger la información personal, financiera y comercial.
- **Cumplimiento de controles:** aplicar los procesos de verificación y validación establecidos.

7. DEBERES ESENCIALES DE CONDUCTA

- Cumplir los procedimientos internos de venta, financiamiento, entrega y postventa, según corresponda, sin omitir pasos ni alterar la información requerida.
- Informar de manera inmediata cualquier irregularidad detectada en operaciones, clientes y/o proveedores.
- Mantener registros completos y exactos de todas las transacciones.
- Atender a los clientes con diligencia, transparencia y respeto, evitando prácticas engañosas y/o desleales.

- Denunciar cualquier situación de conflicto de interés que pueda afectar la objetividad en la gestión, debiendo comunicarse situaciones en las que hay relaciones personales con proveedores, intereses económicos directos o indirectos, etc..
- Evitar cualquier práctica de competencia desleal, absteniéndose de colaborar, trabajar o prestar servicios para empresas que compitan directamente con la organización, salvo autorización expresa y siempre de conformidad con la normativa vigente, a fin de prevenir conflictos de interés y proteger la información confidencial.
- Participar en programas de capacitación en integridad, cumplimiento normativo y servicio al cliente.
- No realizar actividades externas a la empresa dentro de las instalaciones, tales como negocios personales, promoción de productos o servicios ajenos, o uso de los recursos corporativos para fines particulares.
- No aceptar regalos, invitaciones, comidas, beneficios u otras atenciones que puedan influir o aparentar influir en decisiones comerciales, salvo la autorización expresa del responsable directo y conforme a las políticas internas.
- Proteger los activos y recursos de la empresa, evitando su uso indebido, lo que implica:
 - o Utilizar las tarjetas de gasolina únicamente para los fines autorizados, conforme a los procedimientos establecidos y a las políticas de la compañía.
 - o Respetar los protocolos de inventario y registro de recambios, evitando la salida o intercambio sin autorización.
 - o Dar un uso responsable a las herramientas, vehículos de prueba, activos y equipos asignados, devolviéndolos en condiciones adecuadas.
 - o No retirar, trasladar, apropiarse o utilizar para fines personales material de la organización —cualquiera que sea su naturaleza, esté o no inventariado, tales como *merchandising*, material de oficina u otros recursos— sin la autorización correspondiente.
 - o No dañar, ni de forma intencionada ni por negligencia, las instalaciones, el mobiliario o los vehículos (incluidos los vehículos nuevos, de demostración o de taller) y, en caso de producirse cualquier daño, incidente o desperfecto, informarlo de manera inmediata al responsable o área designada.
 - o No promocionar ni recomendar servicios de talleres o proveedores externos en perjuicio de la empresa.
 - o Respetar las políticas sobre descuentos, promociones o beneficios, evitando otorgarlos sin autorización o en condiciones distintas a las establecidas.

- Hacer un uso correcto de las cuentas de correo electrónico, sistemas informáticos y accesos, limitándolos exclusivamente a fines laborales autorizados.
- No trasladar, reubicar o intercambiar equipamiento fijo de IT entre distintas instalaciones o ubicaciones, ni realizar cambios en su instalación, configuración o personalización, sin la autorización previa y expresa del área de IT, respetando en todo momento los inventarios y asignaciones establecidos.
- No presentarse ni permanecer en el trabajo bajo los efectos del alcohol, drogas u otras sustancias que puedan afectar negativamente al desempeño, al juicio profesional o a la seguridad propia o de terceros.
- Respetar la prohibición de fumar en los centros de trabajo y en los vehículos de la organización y clientes, limitando el consumo de tabaco (incluidos cigarrillos electrónicos y dispositivos similares) a las zonas expresamente habilitadas y de conformidad con la normativa vigente.
- Respetar el código de vestimenta fijado por la compañía.
- Reportar de manera inmediata cualquier situación de riesgo, incidente, accidente o mala práctica en materia de seguridad y salud en el trabajo, a través de los canales establecidos o al responsable correspondiente.

8. INCUMPLIMIENTOS Y MEDIDAS DISCIPLINARIAS

El incumplimiento de esta normativa puede dar lugar a sanciones laborales, de conformidad con la legislación laboral aplicable sin perjuicio de las sanciones administrativas o penales que también puedan derivarse de ello y siempre de conformidad con el convenio laboral aplicable en cada caso.

Las sanciones que puedan imponerse tendrán en cuenta la gravedad de la infracción cometida, así como otras circunstancias concurrentes.

En caso de que se determine que la acción u omisión pudiera ser constitutiva de delito, tal circunstancia será puesta en conocimiento de las autoridades competentes para el conocimiento y persecución del delito.

En ningún caso podrá justificarse la comisión de un delito por la obtención de un beneficio para el Grupo.

9. CANAL ÉTICO

Astara pone a disposición de sus trabajadores y terceros un Canal Ético confidencial y seguro, que permite comunicar de buena fe cualquier conducta que contravenga este Código de Conducta, el Código Ético, las políticas internas o la legislación vigente.

A través de este canal se pueden reportar, de manera anónima o identificada, hechos vinculados a fraude, corrupción, omisión de controles, conflictos de interés, acoso u otras conductas indebidas. El uso del canal garantiza la confidencialidad de la información, la protección de la identidad del denunciante y la prohibición absoluta de represalias contra quienes reporten o colaboren en una investigación.

Canal Ético: <https://astara.integrityline.com/frontpage>

Además del canal formal, los colaboradores pueden dirigir consultas preventivas o solicitar orientación directamente a los responsables de cumplimiento en cada país o al área de Compliance Global (compliance@astara.com), quienes brindarán la asistencia necesaria para interpretar y aplicar correctamente las disposiciones de este Código.

Todas las denuncias y consultas recibidas serán tratadas con seriedad, imparcialidad y diligencia, siguiendo procesos estandarizados de investigación y respuesta, asegurando así la transparencia y la mejora continua de nuestra cultura de cumplimiento.

10. DISPOSICIONES FINALES

El presente Código tiene carácter corporativo y obligatorio en todas las operaciones retail de Astara. Cada país deberá complementarlo con anexos normativos locales que correspondan, los cuales podrán actualizarse sin necesidad de modificar este documento.

Este Código complementa al Código Ético y al resto de políticas corporativas del Grupo. En caso de conflicto, prevalecerán estas últimas. Asimismo, en aquellos países donde ya exista un Código de Conducta para el negocio Retail previamente aprobado, dicho documento podrá utilizarse como complemento de este, siempre que permanezca alineado con los principios corporativos de Astara y este Código.

La Gerencia del negocio retail y los responsables de cumplimiento designados en cada país supervisarán su implementación y cumplimiento.

11. REFERENCIAS

- Código Ético.
- Canal Ético
- Política Corporativa de Protección del Informante

12. ANEXOS

Los documentos que se indican a continuación se adjuntan como anexos al presente Código y formarán parte del mismo.

I.- CIBERSEGURIDAD Y USO SEGURO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS EN RETAIL**1) DNI / permiso: escaneo, custodia y conservación**

- El escaneo/copia de DNI y permiso solo se realizará cuando el proceso lo exija y siguiendo el procedimiento corporativo.
- Las copias/escaneos se guardarán exclusivamente en los sistemas/repositorios corporativos autorizados; queda prohibido guardarlos en escritorio, carpetas locales, USB o dispositivos personales.
- Queda prohibido fotografiar documentación de clientes con móviles personales o reenviarla a cuentas personales.
- Acceso por necesidad y por rol: únicamente personal autorizado.
- Conservación: mantenerla el tiempo mínimo necesario y aplicar eliminación/destrucción segura una vez cumplido el plazo de retención necesario.

2) Credenciales, cuentas y sesiones

- Queda prohibido compartir usuarios/contraseñas o usar credenciales de otra persona.
- Es obligatorio bloquear la pantalla al ausentarse; no se dejarán terminales atendiendo al público con sesión abierta.
- No se permitirá el acceso de terceros a herramientas ni a credenciales asignadas.

3) WhatsApp y mensajería instantánea

- Queda prohibido usar WhatsApp u otra mensajería instantánea no autorizada como soporte de trabajo (p. ej., pedidos, gestión de reclamaciones, coordinación con clientes/proveedores).
- Queda prohibido el envío de datos personales por WhatsApp o mensajería instantánea no autorizada.

4) Canales autorizados: correo personal y compartición de ficheros

- Queda prohibido usar correo personal para actividades profesionales o para enviar/recibir documentación de cliente.
- La documentación de cliente solo se intercambiará mediante canales corporativos autorizados.

5) Dispositivos, USB y extracción de información

- Queda prohibido conectar USB o dispositivos externos no autorizados a equipos de tienda.
- Queda prohibido almacenar datos de cliente en soportes portátiles, salvo en medios corporativos autorizados y protegidos.

6) Software, cambios y malware

- Queda prohibido instalar software/extensiones o hardware adicional sin autorización de IT/de Strategy and Transformation.
- No se descargarán ni ejecutarán archivos de origen desconocido; cualquier sospecha de phishing/malware se reportará de inmediato por los canales establecidos.

7) Notificación inmediata de incidentes de ciber y protección de datos

- Reportar de manera inmediata cualquier incidente o sospecha de ciberseguridad o protección de datos: phishing, malware, pérdida/robo de dispositivo, acceso no autorizado, envío erróneo de documentación, uso de USB no autorizado, etc. A la dirección cybersecurity@astara.com

II.- MEDIDAS GENERALES RECOMENDABLES PARA LA GESTIÓN DE REPUESTOS Y POSTVENTA

Con el objetivo de fortalecer la integridad operativa y prevenir riesgos en la gestión de repuestos y postventa, se recomienda adoptar las siguientes medidas:

1. Segregación de funciones

- Separar de manera clara las funciones críticas, evitando que una misma persona o área concentre responsabilidades incompatibles (por ejemplo, facturación vs. gestión de almacén).
- Definir roles y responsabilidades en documentos formales (MOF) para cada puesto, asegurando transparencia y control.

2. Políticas corporativas

- Implementar políticas claras para la gestión de cuentas por cobrar, estableciendo procedimientos para la aprobación, seguimiento y control.
- Formalizar políticas sobre emisión y control de notas de crédito, evitando prácticas que puedan generar riesgos de fraude o conflictos de interés.

3. Control en facturación y comisiones

- Establecer mecanismos de validación y auditoría para detectar irregularidades en la facturación y prevenir incentivos indebidos vinculados a comisiones.

4. Gestión de almacén

- Incorporar controles operativos y/o tecnológicos para garantizar la trazabilidad de los repuestos.
- Implementar inventarios cíclicos y auditorías periódicas para asegurar la exactitud del stock.
- Formalizar acuerdos con operadores logísticos, definiendo responsabilidades y estándares de control.

5. Supervisión y capacitación

- Crear posiciones específicas para supervisión (por ejemplo, Supervisor de Repuestos) que aseguren el cumplimiento de procedimientos.
- Capacitar al personal en el uso de sistemas corporativos y en políticas internas, reforzando la cultura de cumplimiento.
- Mantener una matriz de riesgos de personal, identificando puestos críticos que requieran mayor control.