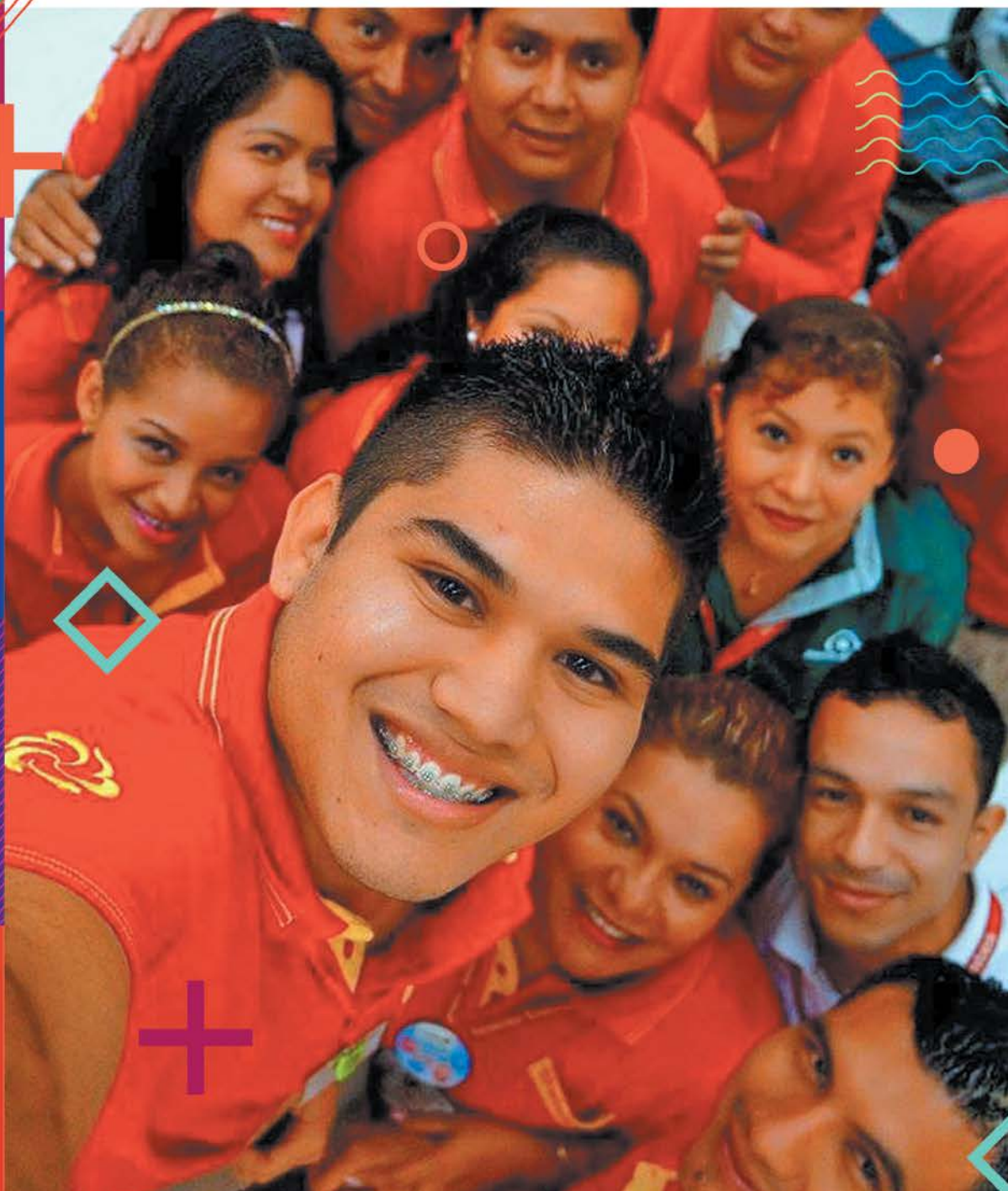


Así somos en:  
**grupo elektra**  
/ CÓDIGO ÉTICO /





NUESTROS  
VALORES

SEGURIDAD  
EN EL  
TRABAJO

NEGOCIOS Y  
RELACIONES CON  
PROVEEDORES

CULTURA  
GRUPO  
ELEKTRA

CULTURA  
GRUPO  
ELEKTRA

NEGOCIOS Y  
RELACIONES CON  
PROVEEDORES

SEGURIDAD  
EN EL  
TRABAJO

SOMOS  
FAMILIA  
ELEKTRA

SOMOS  
FAMILIA  
ELEKTRA

NUESTROS  
VALORES

COMUNICACIÓN

COMUNICACIÓN



## Estimado Socio:

HACER QUE EL GRUPO ELEKTRA siga siendo una empresa líder en el mercado, es una misión clave para todos nosotros. Estamos trabajando juntos para mantener en alto a nuestro grupo, dándole la vuelta a su rendimiento y productividad, pero sin dejar de estar en la lista de los mejores.

Este es nuestro lugar de trabajo y también el sustento de nuestras familias. Tenemos la necesidad de hacerlo crecer, pero siempre viviendo nuestros valores y conservando los estándares éticos inquebrantables. La expectativa en el Grupo Elektra es hacer las dos cosas: **Crecer y tener utilidades pero sin perder los valores y el enfoque a los Socios primero.** Somos más de 80,000 empleados en todo el Grupo Elektra que individualmente tomamos decisiones diarias, las cuales pueden tener implicaciones éticas, humanas, empresariales y financieras.

Es en este contexto que la aportación individual genera en conjunto el éxito o el fracaso de un negocio, por ello si tenemos la idea compartida de lo que es la conducta comercial ética, podremos superarnos juntos y mantener en alto al Grupo.

Es por eso que existe nuestro **CÓDIGO DE ÉTICA**, para proveernos de un conjunto común de directrices y llevar con fuerza las riendas de los negocios.

### El Código:

- Define las normas éticas que ayudan a guiar nuestra toma de decisiones y políticas de la empresa.
- Nos brinda las referencias que apoyan nuestras decisiones éticas.
- Incluye preguntas y respuestas sobre cuestiones éticas difíciles.
- Proporciona una lista de los recursos para informar sobre las preocupaciones éticas, desde cualquier parte del mundo.

Los Socios en todo el mundo tienen acceso a este código. Gracias por todo lo que haces para mantener a **Grupo Elektra** en los más altos estándares éticos y medioambientales.

*Saludos cordiales,*

**RICARDO B. SALINAS PLIEGO**  
Director General Grupo Elektra



# ÍNDICE / Código Ético



07



**NUESTROS VALORES**



09



**CULTURA GRUPO ELEKTRA**



11



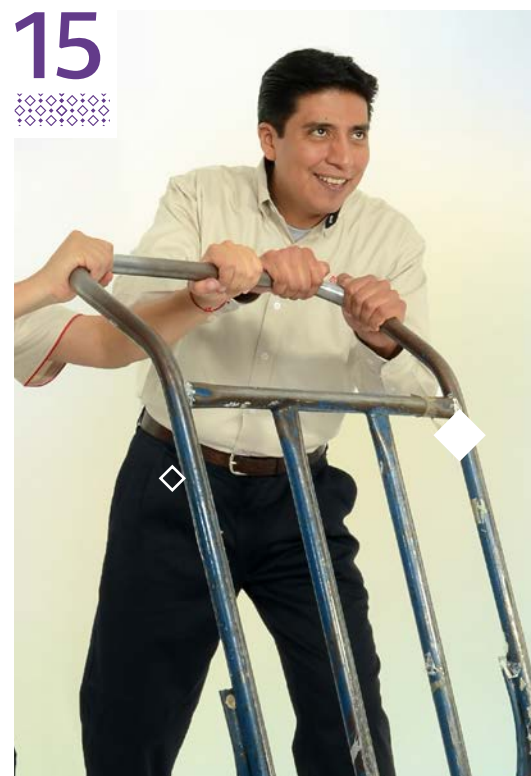
**+ SOMOS + FAMILIA ELEKTRA**



13



**COMUNICACIÓN**



15



**SEGURIDAD EN EL TRABAJO**



17

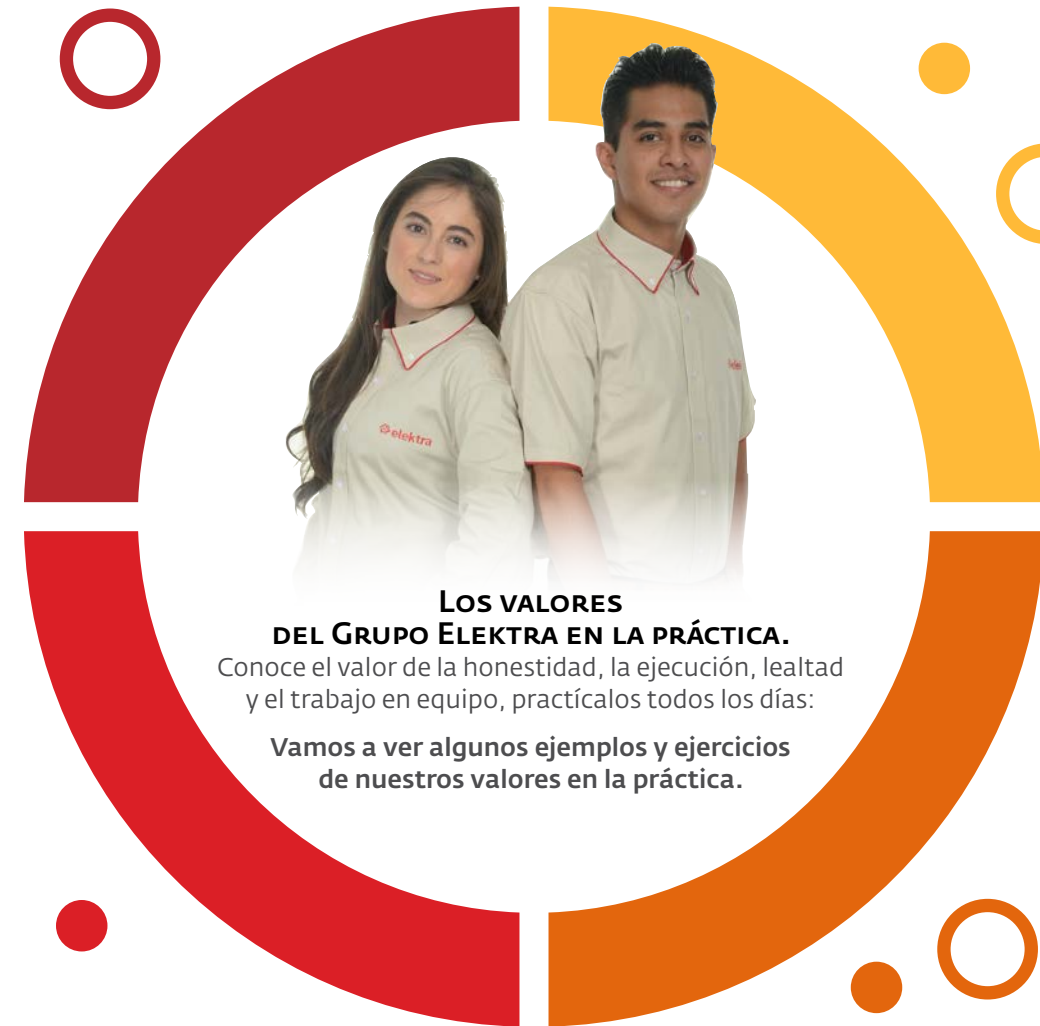


**NEGOCIOS Y RELACIONES CON PROVEEDORES**



# NUESTROS VALORES

Nuestros valores son la guía, el referente para nuestra actuación en la vida y en el trabajo. Cualquier circunstancia que se presente en el trabajo en la que tengas que tomar una decisión y no tengas apoyo, utiliza los valores de la empresa. Viviendo con apego a ellos seguramente tomarás la decisión adecuada.



**LOS VALORES DEL GRUPO ELEKTRA EN LA PRÁCTICA.**  
Conoce el valor de la honestidad, la ejecución, lealtad y el trabajo en equipo, practícalos todos los días:

**Vamos a ver algunos ejemplos y ejercicios de nuestros valores en la práctica.**

## HONESTIDAD

Cuando estás platicando con tus compañeros de trabajo analiza tu lenguaje: Cómo piensas, cómo actúas, ¿Eres siempre consistente en todo lo que dices, piensas y haces? Imagina que cada persona con la que interactúas es alguien de tu familia... ¿Lo engañarías?

**¿Serías capaz de decirle a tu familia algo que no cumplirías?** Seguramente NO porque amas a tu familia. Ahora piensa en donde pasas la mayor parte de tu tiempo... La respuesta seguramente es en el trabajo, en tu empresa, Elektra es tu familia. En nuestra Familia Elektra la honestidad nos permite confiar, trabajar y respetar. Cultiva la honestidad todos los días **"la honestidad siempre te dará los mejores frutos"**.

## EJECUCIÓN

Por ello, para que todo funcione en forma adecuada, el empeño diario es ser unos excelentes ejecutores, es decir, somos socios que damos resultados y nos empeñamos en la excelencia, en lo que hacemos todos los días.

Los verbos implican acción y en Elektra nos caracterizamos por la acción. Por ello, amamos nuestro trabajo, buscamos cómo hacer que las cosas funcionen y dar los mejores resultados.

## LEALTAD

"Pase lo que pase estaré contigo" es una frase muy normal entre los enamorados, y dicen que el amor se cultiva y mantiene cuando nos preocupamos por la persona amada. El amor a la camiseta, a la empresa, lo debemos construir diariamente. Cuando se ama el trabajo se disfruta, los logros se dan en forma natural y se nota en nuestra actitud. Lo más interesante es que el amor es una decisión: al lugar donde trabajamos como a la persona con la que estamos. Podemos decidir amar nuestro trabajo y sentir el orgullo y la lealtad diariamente.

Si todos en Elektra caminamos en el mismo sentido: con amor a la empresa, siendo solidarios en las acciones, lo reflejaremos en nuestras acciones y en nuestros clientes.

## TRABAJO EN EQUIPO

Cuando un equipo se integra, asume responsabilidades y conoce sus capacidades, el éxito es una garantía. Cada uno de los miembros del grupo debe trabajar con espíritu de equipo, en beneficio de todos y cumpliendo en tiempo y forma con las asignaciones. Apoyando e innovando en conjunto.



# CULTURA DE GRUPO ELEKTRA

La cultura nos identifica, nos da sentido de pertenencia y nos proyecta como personas y como grupo ante propios y extraños. Esta identidad cultural puede marcar la diferencia para nosotros los socios, para nuestra familia y para nuestros clientes.

## PREGÚNTATE:

- ¿Cuándo pienso en la imagen que proyecto en el trabajo, cómo me gustaría ser visto?
- ¿Cómo me ven mis compañeros?
- ¿Cómo me gustaría que mi familia me recordara?

Estas preguntas tienen que ver con que lo que somos como empresa, ya que esta es la suma de todas nuestras actitudes y la forma de actuar nos identifica.

Un socio se distingue primeramente por esa capacidad de actuar como parte del grupo y también de saber qué parte del grupo es de él.

Finalmente, la suma de las voluntades de todos los socios da como resultado la integración. Debemos ser un equipo que trabaja en conjunto, que colabora en forma similar y tiene en común competencias que lo hacen único y especial: La familia Socios.

## ESPÍRITU Y TRABAJO EN EQUIPO

Un socio que actúa de manera solidaria, reconoce que todos dependemos de todos, es decir, el éxito del grupo está en función de que cada socio en lo individual realice las acciones adecuadas y que contribuya al logro de las cosas.

**¿Te has preguntado que pasaría con nuestra empresa si cada persona actuara de manera independiente pensando solo en sus intereses?**

**¿Cuando alguno de los socios o cualquier persona cercana a la empresa o a nuestro país sufre un problema, te pones en su lugar o solo piensas "no es mi problema"?**

Las posibilidades de que algo así suceda son prácticamente iguales para cualquier persona, el "a mí no me va a pasar" no existe. Ser solidario también implica cuidar nuestros recursos, valores y fuente de ingresos.

El trabajo en equipo implica que cada uno de los socios ponga su máximo esfuerzo en el trabajo diario, que aprenda de otros socios, enseñe a los nuevos, y que sepa también seguir y apoyar a los diferentes líderes de proyecto.



Un socio se distingue por esa capacidad de actuar como parte del grupo y también de saber qué parte del grupo es de él.

Ser solidario también implica cuidar nuestros recursos, valores y fuente de ingresos.



# SOMOS FAMILIA ELEKTRA

La familia es el eslabón más fuerte en nuestra sociedad, en ella nos formamos y conocemos los valores. La familia nos marca como seres humanos. Es sinónimo de seguridad y bienestar. Por ello los socios de Elektra formamos una gran familia la cual nos permite desarrollarnos en lo profesional y en lo personal.

En esta familia encontramos la seguridad de un trabajo estable y las posibilidades de crecimiento. Como toda familia tenemos que interactuar y relacionarnos con nuestros compañeros y para ello existen bases que facilitan una sana convivencia; también hay una estructura de relaciones para alcanzar juntos los mejores resultados.

#### LA ZONA DE VALOR Y LAS RELACIONES PERSONALES.

El lugar donde nos desempeñamos diariamente es nuestra zona de valor. Es en ella donde cada acción y momento cuenta tanto para nosotros como socios como para los clientes.

Crear valor, dejar la mejor experiencia de compra en los clientes depende de nosotros, y como en nuestra casa, las relaciones entre compañeros tienen un efecto favorable en los clientes. Veamos algunos ejemplos:

- Imagina entrar a una tienda donde escuchas que se trata con malas palabras a los compañeros.
- Donde se llaman entre ellos por un apodo.
- O que tal, donde se quejan con los clientes de su compañero: desde su forma de ser hasta lo que hace o no hace.
- Quizá con sorpresa llegues a un área de una tienda donde la persona que te atiende te diga "ese no es mi departamento y la verdad es que el encargado es muy irresponsable".
- Cuando ves esto ¿Cómo te sientes, tienes ganas de comprar o mejor de salir corriendo?
- Esto es una realidad a la que nos enfrentamos: ¿Cómo te sentirías mejor, en un ambiente de trabajo con esas características o en un lugar donde el respeto y el apoyo sean lo que se percibe en cualquier circunstancia?
- ¿Qué esperarías de nuestros clientes, que se queden y nos recomienden o que salgan corriendo?
- ¡En las ventas buenas está nuestro futuro!

#### TRATO A LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO

La premisa básica en toda relación es: trata a los demás como quisieras ser tratado. Historia de los mil espejos: dicen que una vez una persona que siempre se comportaba en forma grosera y altanera con sus compañeros, entró a una casa

que tenía mil espejos. Sintió miedo al ver como cada espejo le regresaba sus peores expresiones, desde ese momento comenzó a tratar a todos con cordialidad y respeto. Descubrió que los espejos le reflejaban cada vez una mejor imagen.

Las relaciones con las personas son así. Muchas veces la respuesta que recibimos está ligada a la forma en que nosotros nos presentamos con los demás.

Cuando saludas a una persona ¿qué esperas crear, una relación o un mal recuerdo?

¿Te has fijado que en la medida en que eres amable con las personas, cada vez mayor número de personas son amables contigo?

Analiza cual es la mejor forma de tratar a tus compañeros en la tienda.

Cuando están reunidos, ¿Cómo es al ambiente? ¿Respetas y aceptas las propias individualidades de tus compañeros?

El ambiente de trabajo depende de cada uno de nosotros. Un buen ambiente de trabajo te permite sentirte cada día como en tu casa, trata a tus compañeros de trabajo como te gustaría ser tratado.

Al tratar a los demás con respeto y ética en todo momento, damos rienda suelta a los talentos únicos, habilidades y perspectivas que residen dentro de cada uno de nosotros, lo que nos hace crecer como empresa.





**TRATO A Y CON LOS RESPONSABLES DE TIENDA O ÁREA.**

El respeto es la clave, en Elektra las personas tienen CAPI (Capacidad, Autoridad, Poder e Influencia)

Por ello es importante que el liderazgo se ejecute, se reconozca y viva diariamente. Los responsables de tienda o áreas tienen la responsabilidad de que todo el quipo funcione y de los mejores resultados.

Digamos que son como los jefes de una familia en un viaje, ellos saben a donde nos dirigimos por lo que debemos confiar y hacer las cosas siempre en el sentido indicado, pero estando alertas para sugerir mejoras en el camino.

**ASPECTOS BÁSICOS A CONSIDERAR EN LAS RELACIONES CON LOS RESPONSABLES:**

1. Respeto a las decisiones e instrucciones.
2. En caso de identificar mejores formas de alcanzar los objetivos, siempre sugerir con respeto y buen ánimo.
3. Asegurarse de comprender las acciones a implementar (mas vale preguntar).
4. En el trato diario respetar y ser respetados. No tolerar maltrato ni injusticias.
5. Recibir los comentarios de los responsables con el mejor ánimo, analizando y aplicando cada cosa para nuestro crecimiento personal.

Crear un buen ambiente de trabajo con tus compañeros y jefes depende de tu actitud, ánimo y energía, lo que es un reflejo de tu forma de ver la vida y el trabajo. Las relaciones son un gran espejo que nos regresa lo que nosotros mostramos.

**LUGAR DE TRABAJO Y ACOSO SEXUAL**

En Grupo Elektra se prohíbe el acoso sexual en cualquier situación.



**RESPETAMOS NUESTRAS DIFERENCIAS:**

Elektra es más que una empresa, es una comunidad de personas. Y, como cualquier otra comunidad, estamos continuamente energizados por la singularidad de cada individuo.

Por eso aspiramos a celebrar las diferencias y dar valor a la diversidad en todo lo que hacemos.

En Elektra se acepta a las personas sin discriminación por motivos de edad, sexo, raza, color, origen étnico, nacionalidad, origen nacional, orientación sexual, identidad de género, credo, preferencia religiosa o convicciones, discapacidad, estado civil / familia o cualquier otra característica protegida por la ley.

Cuando sea necesario, Elektra proveerá acomodaciones (condiciones de trabajo) razonables para los empleados con discapacidad o con necesidades religiosas específicas. De conformidad con estos lineamientos muestra respeto, humildad e integridad al tiempo que ayuda a crear un ambiente de trabajo positivo para todos. La discriminación no sólo contradice nuestros valores como empresa, también es contraria a la ley.



**La premisa básica en toda relación es: trata a los demás como quisieras ser tratado.**



**COMUNICACIÓN**  
La comunicación interna debe ser eficiente clara y confidencial.

**MANEJO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA.**

En el curso del trabajo los socios pueden tener acceso a los clientes, las empresas y la información de los proveedores. Esta información solo debe ser compartida con Elektra y los socios que la necesiten para realizar su trabajo.



**Toda la comunicación se debe manejar de manera apropiada, por lo que es importante mantener la comunicación por los canales adecuados.**

**PRIVACIDAD DEL CLIENTE.**

La privacidad del cliente es importante. Los clientes confían en Elektra su información personal para que podamos servirles mejor. Para conservar su confianza, debemos proteger su información personal cuando dicha información está a nuestro cuidado. Respetar y proteger la privacidad de los clientes es fundamental para el crecimiento de nuestra organización, tanto a nivel nacional como internacional.

Estos compromisos se reflejan en la política de privacidad de Elektra. Información del cliente es cualquier parte de información de la identificación personal, como nombre, dirección postal, dirección de correo electrónico, número de teléfono, número de tarjeta de crédito, número de licencia de conducir y número de seguro social. Otros ejemplos de la información que se nos confía incluyen datos propios o creados por un cliente (por ejemplo, fotos, videos, películas, documentos) y almacenados en los productos o dispositivos que podamos manejar en el servicio al cliente.

Cada socio es responsable de saber lo que constituye la información del cliente, cómo protegerla y los métodos apropiados para el manejo, almacenamiento y destrucción de estos datos. Los empleados deben entender y cumplir con las normas y directrices para asegurar que respetamos



**IMAGEN ANTE TODO.**

Una imagen dice más que mil palabras, es preciso dar una buena imagen de la zona de valor. Los socios somos responsables de crear la mejor experiencia de compra a nuestros clientes:

La mejor experiencia de compra. Los socios cuidamos la experiencia del cliente mediante:

**Nuestra tienda es ejemplo de orden y limpieza.**

**Cuidamos nuestra imagen personal, es decir:**

- Portamos el uniforme correctamente.
- Nuestra actitud es cordial y amable.
- Tratamos a todos los clientes con respeto.
- Todos somos socios y nos apoyamos.
- La única alternativa que tenemos es brindar siempre el mejor servicio.



la intimidad personal de los clientes. Un socio que viole información del cliente y / o las políticas de seguridad de la información, puede estar sujeto desde a una acción disciplinaria hasta el despido y / o acción legal, en su caso.

Por ejemplo: Estoy autorizado para ver la información de los clientes. Un amigo me pidió que buscara información que Elektra tiene sobre él en sus bases de datos. ¿Puedo hacer esto? No. El acceso que el socio tiene a la información de los clientes debe ser solo por motivos de negocios específicos. Me he dado cuenta de que varios empleados dejan sus puestos de trabajo desbloqueados incluso cuando están viendo la información del cliente. ¿Es esto apropiado? No. Hay que cerrar siempre la estación de trabajo al salir del lugar de trabajo para proteger la información del cliente y la de la empresa.



**5 PREMISAS BÁSICAS DEL TRATO ENTRE SOCIOS:**

1. Respetar a tu compañero (en todos los aspectos) principalmente frente a los clientes.
2. Conocer a tus compañeros, siempre llámalos por su nombre.
3. Apoyar a tu compañero en todo momento, si es necesario señalarle áreas de oportunidad, que sea en forma correcta.
4. Aplicar la benedición (si no tienes nada bueno que decir de alguien mejor no digas nada) Siempre hablar las cosas buenas de tus compañeros.
5. Ser siempre solidarios y con conciencia de grupo. Los mejores resultados se logran trabajando en equipo.





# SEGURIDAD EN EL TRABAJO

La seguridad en el trabajo es fundamental, por ello los socios aplican en todo momento las reglas y procedimientos que aseguren su protección, la de los clientes y por supuesto los bienes de la empresa.



## Aspectos fundamentales que debes considerar para la seguridad en el trabajo:

- 1 Cuidar que los pasillos siempre estén libres de objetos
- 2 Conocer las salidas de emergencia
- 3 Ante todo cuidar de nosotros, del cliente y la empresa

## PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

**Confidencialidad.** Los socios cuidamos a nuestra familia: los asuntos de la empresa son y serán parte de tu vida. Protege la información de la empresa, de tus compañeros y la de tus clientes.

Los temas de la empresa deben ser canalizados en forma adecuada:

- Mantén comunicación abierta con tu jefe directo.
- Utiliza medios como Honestel, IRM o Cuéntanos.

Cualquier situación que afecte tu desempeño o bienestar es importante para la empresa.

No solo te quejes, actúa en forma correcta.

El valor lo creas cuando en vez de solo criticar o quejarte, propones y actúas para mejorar las cosas. Tu opinión es importante.

## COLABORACIÓN Y PROFESIONALISMO.

Colaboración es igual a trabajo en equipo, a integración y a respeto. Los socios Elektra competimos contra nosotros mismos y apoyamos a nuestros compañeros en su propia competencia.

El esfuerzo es constante y todos los días hay muchos retos externos con los que hay que trabajar. ¿Cómo puedo ser el mejor aliado de los socios en la tienda?, ¿Crees que el entorpecer a alguno de tus compañeros va a servirte de algo?

Si apoyas los demás socios te apoyan. Es un principio básico, pero funciona muy bien: **"En la Familia Elektra todos nos apoyamos"**.

El trabajo en equipo y la colaboración son una fuente para generar la mejor experiencia de compra en los clientes. ¿Qué debemos hacer?:

- Siempre estar atentos a los clientes.
- No criticar a otros socios con los clientes.
- Si observamos que un socio requiere apoyo, hacerlo de la mejor manera (recuerda que todos estamos en un proceso de aprendizaje).
- Se amable con todos los socios: Son tu **familia**.

## APOYO A LAS EMPRESAS DEL GRUPO.

Todas las empresas del Grupo son parte de nuestra vida, por ello sin importar en donde trabaje un socio siempre debes considerar lo siguiente:

### Los socios son socios, sin importar la empresa.

Merecen el mejor trato, respeto, afecto de nuestra parte, y por supuesto lo mínimo que esperamos recibir es lo mismo.

Ningún socio es menos o más importante. Todos trabajamos para el mismo fin, respetamos los niveles pero sobre todo respetamos a la persona.

Establecer relaciones de utilidad en el grupo.

La identidad del Grupo es importante, por ello invita a tu familia a comprar en Elektra, a utilizar el Banco Azteca y a consumir nuestros productos y servicios.

## MEDIDAS DE SEGURIDAD

Las medidas de seguridad son necesarias y es nuestra responsabilidad conocerlas.

Los socios cuidamos nuestra empresa. Viviendo nuestros valores cuidamos nuestro patrimonio.

Como socios cuidamos que ni propios ni extraños afecten a la empresa.

Cualquier situación debe ser reportada.

El daño patrimonial nos afecta a todos. **NO LO PERMITAS.**



Seamos consistentes, un ejemplo para nuestros hijos y familia. Que sepan que nuestros servicios y productos son buenos para todos. Al comprar y consumir lo nuestro apoyamos nuestro trabajo. **Recuerda que hablar mal de tu trabajo, también habla mal de ti.**





**PROFESIONALISMO ANTE TODO.**  
Un profesional es una persona que:

- Conoce su trabajo
- Respeto a sus compañeros.
- Trabaja en equipo
- Cumple sus compromisos
- Cuida su imagen y la de los otros

Sobre todas las cosas un profesional es quien hace que las cosas sucedan

Ser visto como un profesional solo depende de actitudes, resultados y trabajo.

**PREGÚNTATE:**

- ¿Cómo puedo ser mejor profesional?
- ¿Qué habilidades conocimientos destrezas y actitudes debo desarrollar para ser el mejor en lo que hago?
- ¿Existe alguna persona a la que admires como profesional? ¿Qué podrías modelar de ellos en ti para alcanzar tus metas?

**CUIDARNOS Y PROTEGERNOS EN TODO MOMENTO.**

Como parte de la forma ser de un socio Elektra está el cuidar-nos, el tener un equilibrio en nuestra vida personal, familiar y laboral.

**Debemos cuidar:**

- Nuestra salud
- Nuestra imagen, cuidar tu uniforme
- Aprovechar los momentos de descanso para estar con nuestra familia
- Hacer ejercicio periódicamente
- Leer temas que nos hagan crecer
- Meditar

**Sobre todo valorar lo que tenemos y lo que podemos crear.**

**DISFRUTAR EL TRABAJO.**

El trabajo no tiene por que ser aburrido.

Con respeto y atención todos podemos disfrutar nuestro trabajo.

Las cosas fluyen de mejor manera cuando hacemos divertido nuestro trabajo.



Todos los socios de Elektra actúan como profesionales y tienen resultados como profesionales.

La cordialidad y la alegría no están separadas de la eficiencia y los resultados.

Todos los socios nos esmeramos por crear un buen ambiente de trabajo.

**TOMA DE DECISIONES ÉTICAS.**

Tomamos decisiones todos los días guiados por nuestros valores. Estas son algunas preguntas que te pueden orientar para la toma de decisiones.

**Preguntas básicas para la toma de decisiones éticas:**

**IDENTIFICA EL HECHO, DECISIÓN O PROBLEMA**

- ¿Se me pide algo que, a mi juicio, puede ser incorrecto?
- ¿Me he enterado de alguna conducta posiblemente ilícita o no ética por parte de otros, ya sea de Elektra o de un cliente?
- ¿Tengo que tomar una decisión y no estoy seguro acerca de cómo actuar desde el punto de vista ético?

**REFLEXIONA ANTES DE DECIDIR**

Resume y clarifica a qué problema te enfrentas.

Pregúntate:

- ¿Cuál es el motivo de mi dilema?
- ¿Cuáles son las alternativas y consecuencias?
- ¿Quiénes pueden verse afectados?
- ¿A quién puedo pedir consejo?

**DECIDE CÓMO ACTUAR**

- Determina tu responsabilidad.
- Analiza todos los hechos y datos pertinentes.
- Analiza qué políticas o normas profesionales de Elektra debes aplicar.
- Evalúa los riesgos y estudia qué puedes hacer para minimizarlos.
- Plantéate cuál es la mejor acción posible.
- Consulta de nuevo a la persona adecuada.
- Valida tu decisión antes de actuar
- Analiza las cuestiones éticas que debes considerar.
- Aplica los valores de Elektra a tu decisión.

- Asegúrate de haber considerado las políticas de Elektra la legislación y las normas profesionales.
- Pide a personas competentes su opinión acerca de tu decisión.
- Actúa con confianza
- Comunica la decisión y tus razonamientos a los interesados.
- Reflexiona acerca de lo que has aprendido y compártelo con los demás.

**10 PREGUNTAS PARA ACTUAR ÉTICAMENTE**  
Ante cualquier situación o actuación nueva o que te plantee dudas, pregúntate:

1. ¿Va contra las normas profesionales o de Elektra?
2. ¿Es lo correcto?
3. ¿Es legal?
4. ¿Tendrá un efecto negativo para mí o para Elektra?
5. ¿Quién más puede verse afectado por esto (otras personas dentro de Elektra, clientes, yo mismo, etc.)?
6. ¿Me sentiría avergonzado si los demás se enteran de cómo he decidido actuar?
7. ¿Existe una solución alternativa que no plante un conflicto ético?
8. ¿Qué pasaría si fuese divulgado a través de los medios de comunicación?
9. ¿Qué pensaría una persona de confianza?
10. ¿Podré dormir tranquilo?

**CONFLICTO DE INTERESES**

Un "conflicto de intereses" ocurre cuando un socio da la apariencia de colocar intereses personales, comerciales o de otro tipo por delante de, o en detrimento de los intereses de Elektra.

Los conflictos de interés también surgen cuando un empleado o director, o un miembro de su familia reciben beneficios personales indebidos como resultado de su conexión con la compañía.

Algunos ejemplos de posibles conflictos se enumeran a continuación. Esta lista no incluye todos los posibles tipos de conflictos de intereses:

- El uso de tiempo, recursos o influencia de Elektra para promover intereses personales o los intereses de terceros.
- La celebración de un segundo trabajo con, o consultar a un competidor o proveedor con el que la empresa desarrolla su actividad.
- La realización de negocios de la empresa con partes re-



Los intereses personales pueden nublar nuestro juicio y hacer que sea difícil tomar buenas decisiones de negocios.

lacionadas o la negociación con las empresas en las que usted o partes relacionadas tienen un interés significativo.

- Especular o tratar, para uso personal, con los materiales, suministros, equipo o productos que la empresa compra o vende, o en los derechos de propiedad en que la empresa pueda estar interesada.

- Servir como director, funcionario, socio o consultor de alguna otra compañía o socios comerciales o competidores, a menos que sea a petición de Elektra.

- Aceptar consejos o regalos de clientes, proveedores u otros terceros. Consulte "Regalos, cortesías de negocios y relaciones con vendedores" a continuación.

- Los empleados están obligados a revelar o evitar cualquier actividad o interés que pueda ser considerado como un posible conflicto con el interés de Elektra.

- La política de conflictos de interés también se extiende a los miembros de su familia y a las relaciones personales cercanas, incluidos los miembros de su grupo familiar, económico (a veces denominados "partes vinculadas"). Estos incluyen un cónyuge, pareja, hijo, hija, padre, hermano, o cualquier relación similar cercana.



## NEGOCIOS Y RELACIONES CON PROVEEDORES

Regalos y entretenimiento pueden ayudar a construir relaciones, pero nunca deben influir en las decisiones, ni deben jamás ser considerados como parte de "hacer negocios".

Nuestro papel con los clientes es el de ser un asesor de confianza. Recibir regalos de los vendedores y proveedores puede dañar la reputación de Elektra y hacer más difícil que los clientes confíen en nosotros y en las soluciones que recomendamos.

NO es aceptable solicitar regalos, gratificaciones o cortesías comerciales en nombre de Elektra para el beneficio personal de un empleado, un familiar o un amigo.

Los empleados siempre deben abstenerse de pagar o recibir un soborno destinado a influir en las operaciones de negocio o la conducta del gobierno.

Además, no existen activos de la compañía se pueden utilizar para sobornar o influir en cualquier decisión, incluyendo la decisión de un funcionario, director, empleado o agente de otra empresa, cualquier empleado del gobierno, partido político o candidato a un cargo público. Tal conducta es ilegal y poco ética y el empleado y la empresa podría ser considerado penalmente responsable.

### HONESTEL

Es un medio para denunciar cualquier circunstancia que ponga en peligro a la empresa, a los clientes o a los socios.

#### • ¿Cuándo usar Honestel?:

Cuando se tenga la certeza de que algo está fuera de los estándares de ética y valores de la empresa.

#### • ¿Cómo usar Honestel?:

Con buena fe y confianza en que toda denuncia será analizada de manera confidencial y respetando los derechos de los socios.

### BIENESTAR, COMUNICACIÓN E INTEGRACIÓN

Elektra cuenta con un área de Bienestar, la cual tiene como responsabilidad trabajar todos los días para que los socios encuentren en Elektra un lugar donde desarrollarse y realmente cada día la Familia Elektra se consolide.

#### Un área al servicio y atención.

Bienestar es un área de servicio, cuenta con ella para todos los aspectos que en tu relación humana tengan que ver con Elektra.



Cuando tengas la certeza de que algo está fuera de los estándares de ética y valores de la empresa utiliza Honestel.

Elektra cuenta con un área de Bienestar, la cual trabaja todos los días para que los socios encuentren en Elektra un lugar donde desarrollarse y realmente cada día la Familia Elektra se consolide.





