



# **CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

# ÍNDICE

Inducción.....	3
Cumplimiento Legal.....	4
Compromiso con la integridad y la Transparencia	
Compromiso con las Condiciones Laborales y el Desarrollo Profesional/Personal	
Cadena de Valor.....	5
Resguardo de los bienes	
Compromiso con la Calidad.....	6
Compromiso con el cuidado de Ambiente	
Compromiso con los Derechos Humanos	
Compromiso con la Sustentabilidad y la Responsabilidad Social .....	7
Compromiso con la Atención y Satisfacción del Cliente	
Compromiso con los Estándares de Desempeño de Toyota Argentina.....	9
Mensaje Final	

## Introducción

En **Nippon Car** estamos orgullosos de nuestro crecimiento y de nuestra trayectoria, considerando la gestión comercial, de recursos humanos, infraestructura y responsabilidad social, siempre con foco en nuestros clientes. Valoramos especialmente la gestión de sustentabilidad y responsabilidad social del negocio, así como la creación de valor compartido para las presentes y futuras generaciones. Priorizamos el trabajo en equipo y compartimos con Toyota Argentina S.A. su filosofía de trabajo sustentada en dos pilares: la mejora continua y el respeto por las personas.

Este Código de Ética y Conducta establece los principios y valores éticos que rigen todas nuestras acciones y decisiones. Es aplicable a todos los grupos de interés o partes interesadas que se relacionan con el concesionario y a aquellos que podamos afectar. A través de este código, reafirmamos nuestro compromiso con el cumplimiento legal, la integridad y la transparencia, las condiciones laborales y el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores, la calidad, el cuidado del ambiente, los derechos humanos, la sustentabilidad y la responsabilidad social, la atención y satisfacción del cliente, el cuidado y desarrollo de nuestra comunidad, y el alineamiento a los estándares de desempeño de Toyota Argentina.

Es importante destacar que este Código de Ética y Conducta se aplica a todos los grupos de interés o partes interesadas que se relacionan con el concesionario y aquellas que puedan verse afectadas por nuestras actividades. Entre los grupos de interés alcanzados por este código se encuentran:

- I. **Colaboradores directos e indirectos:** Nos comprometemos a garantizar un ambiente de trabajo justo, seguro y respetuoso para todos nuestros colaboradores, tanto aquellos empleados de forma directa por el concesionario como los colaboradores tercerizados.
- II. **Proveedores:** Exigimos a nuestros proveedores que cumplan con los estándares éticos y legales mínimos, y que respeten los derechos humanos y laborales en sus operaciones y cadenas de suministro.
- III. **Socios comerciales:** Mantenemos relaciones comerciales basadas en la integridad, la transparencia y el respeto mutuo. Buscamos aliados estratégicos que compartan nuestros valores éticos y compromiso con la calidad y la responsabilidad social.
- IV. **Clientes:** Nos comprometemos a brindarles una atención y servicio excepcionales, superando sus expectativas y asegurando su plena satisfacción a través de la mejora continua. Nos esforzamos por establecer relaciones duraderas y basadas en la confianza.
- V. **Comunidad:** Reconocemos nuestra responsabilidad hacia la comunidad en la que operamos y nos comprometemos a contribuir a su desarrollo social, ambiental y económico. Promovemos la participación en proyectos y actividades que generen un impacto positivo y sostenible, bajo tres ejes de acción: Educación, Empleabilidad y Medio Ambiente.

Nos esforzamos por establecer relaciones basadas en la honestidad, la transparencia y el respeto mutuo, y buscamos generar valor compartido para todos los involucrados.

## Cumplimiento Legal

Llevamos adelante relaciones comerciales y laborales que cumplen con las normas de ética y transparencia ante los gobiernos y entes de control de nuestro país, provincia o municipios donde se encuentran nuestros concesionarios. No toleramos ni participamos en prácticas ilegales, incluyendo el fraude, el soborno, la corrupción y la competencia desleal. Mantenemos registros y documentación adecuada para demostrar nuestro cumplimiento legal.

Promovemos prácticas comerciales éticas, social y ambientalmente conscientes en todas las etapas de nuestra cadena de valor.

## Compromiso con la Integridad y la Transparencia

Actuamos de manera honesta, transparente y ética en todas nuestras actividades y relaciones comerciales. Comunicamos de manera clara y precisa, evitando información engañosa o manipuladora. No revelamos ni utilizamos información confidencial de manera indebida.

- I. **Confidencialidad:** Mantenemos la confidencialidad de la información sensible y protegemos la privacidad de nuestros clientes y colaboradores. No divulgamos ni utilizamos información confidencial para obtener beneficios personales o comerciales.
- II. **Conflictos de Intereses:** Evitamos los conflictos de intereses reales o percibidos y tomamos decisiones imparciales y basadas en los mejores intereses de la empresa y sus grupos de interés.
- III. **Anticorrupción:** Con el objetivo de prevenir y evitar la realización de lavado de activos provenientes de actividades delictivas o ilícitas, los colaboradores deberán prestar especial atención a aquellos supuestos en que existan indicios de falta de integridad de las personas o entidades con las que se realizan negocios.
- IV. **Regalos y Entretenimiento:** No aceptamos ni ofrecemos regalos, favores o entretenimiento que puedan influir en nuestras decisiones comerciales o comprometer nuestra integridad.
- V. **Publicidad y Marketing:** Nuestros ejes de publicidad y marketing se basan en la transparencia de las comunicaciones y en la concreción de operaciones justas en cualquiera de nuestras unidades de ventas.

## Compromiso con las Condiciones Laborales y el Desarrollo Profesional/Personal

Respetamos los derechos laborales de nuestros colaboradores y nos esforzamos por crear un entorno de trabajo seguro, inclusivo y respetuoso. Promovemos la igualdad de oportunidades y evitamos cualquier forma de discriminación o acoso. Proporcionamos capacitación y desarrollo profesional para fomentar el crecimiento personal y la mejora continua.

- I. **Igualdad de Oportunidades:** Ofrecemos igualdad de oportunidades a todos nuestros colaboradores, sin importar su género, raza, religión, origen étnico, discapacidad u orientación sexual. Promovemos un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso.
- II. **Salud y Seguridad Laboral:** Mantenemos un entorno de trabajo seguro y saludable, cumpliendo con todas las normas y regulaciones aplicables. Promovemos la prevención de

accidentes y enfermedades laborales, y fomentamos la participación activa de los colaboradores en la identificación y control de los riesgos laborales.

- III. **Desarrollo Profesional y Personal:** Brindamos oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional a nuestros colaboradores, apoyándolos en su aprendizaje y capacitación continua. Fomentamos la adquisición de nuevas habilidades y competencias, y promovemos un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

## Cadena de Valor

Reconocemos que nuestros proveedores y toda nuestra cadena de valor, desempeñan un papel fundamental en la creación de valor y en el logro de nuestra misión de proporcionar productos y servicios de calidad a nuestros clientes.

Las relaciones de Nippon Car con sus proveedores deben basarse en prácticas justas, eficaces y legítimas. Impulsamos que nuestros proveedores cumplan con la legislación que exige un trato justo de los trabajadores, garantías de seguridad e higiene en el entorno de trabajo y la protección del medio ambiente. El cumplimiento de estas directrices asegurará que las relaciones con dichos proveedores no dañarán la reputación de la empresa.

- I. **Igualdad de oportunidades:** Los procesos de evaluación y selección de proveedores y contratistas de Nippon Car deben desarrollarse con imparcialidad, objetividad y en igualdad de condiciones.
- II. **Proveedores Locales:** El concesionario evaluará e incorporará proveedores locales, cada vez que pueda, para fomentar el consumo y desarrollo de la economía local de cada sucursal.
- III. **Ética y Conducta:** Los proveedores y contratistas que presten servicios a Nippon Car tienen la obligación de cumplir y estar de acuerdo con este Código de Conducta.
- IV. **Alta y Registro:** Nippon Car podrá periódicamente solicitar al proveedor y/o contratista que cumpla con una serie de requerimientos y documentación para mantenerse al día y estar debidamente registrados y acreditados como tales.
- V. **Contrataciones:** Desde la empresa, se harán contratos particulares con cada proveedor donde se detallan los tiempos y las condiciones de contratación.
- VI. **Medio Ambiente:** el concesionario tendrá la facultad de hacer extensiva la responsabilidad del cuidado del medio ambiente para no incumplir los lineamientos y objetivos de su Sistema de Gestión Ambiental y los requisitos de la ISO 14.001.

## Resguardo de los bienes

Ponemos a disposición de nuestros colaboradores los bienes necesarios para el desempeño de sus actividades laborales y profesionales, y nos comprometemos a facilitar los medios necesarios para la protección y salvaguarda de estos.

Los colaboradores de Nippon Car deben utilizar los bienes y servicios de la empresa, o por ella contratados, en forma responsable, protegiéndolos del uso indebido, pérdida o robo, y deben abstenerse de utilizarlos para uso personal o beneficio propio.

- I. **Vehículos:** El uso de vehículos de la flota del concesionario o aquellos contratados por la misma, solamente se permitirá a los colaboradores o personal autorizado conforme se describe en el Procedimiento para uso de vehículos de la flota.
- II. **Oficinas y espacios de trabajo:** Los colaboradores deben hacer un uso productivo de sus oficinas y espacios de trabajo, cuidando de los mismos. Por lo tanto, las actividades no relacionadas con el trabajo no están permitidas.

## Compromiso con la Calidad

Ofrecemos productos y servicios de calidad que cumplen con los estándares más exigentes de Toyota Argentina. A través de nuestra *Política de Calidad*, mejoramos en forma continua nuestros procesos de servicio para garantizar los niveles de calidad.

- I. **Calidad de Productos y Servicios:** Nos comprometemos a comercializar productos y servicios automotrices de alta calidad, seguros y confiables, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos por Toyota Argentina, asegurando que todas nuestras actividades cumplan con todas las especificaciones y normativas aplicables.
- II. **Servicio de Posventa:** Brindamos un servicio de postventa orientado a la satisfacción de nuestros clientes, atendiendo de manera diligente y respetuosa las consultas, reclamos y requerimientos. Nos esforzamos por superar sus expectativas y mantener una relación duradera y satisfactoria.
  - I. **Trabajo en equipo:** Promover el trabajo en equipo en todas las áreas, estimulando la comunicación y participación de todos los integrantes de la organización.
  - II. **Capacitación:** Reconocer en la capacitación y en el entrenamiento de las personas, una forma permanente de mejora de las competencias laborales.

## Compromiso con el Cuidado del Ambiente

Adoptamos prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente en todas nuestras operaciones. Buscamos reducir nuestro impacto ambiental, incluyendo la gestión adecuada de residuos y la promoción de la eficiencia energética.

- I. **Gestión de Residuos:** Nos comprometemos a gestionar adecuadamente los residuos generados en nuestras operaciones, siguiendo las mejores prácticas y cumpliendo con las normas y regulaciones ambientales aplicables. Promovemos la reducción, reutilización y reciclaje de materiales para minimizar el impacto ambiental.
- II. **Eficiencia Energética:** A través de nuestra Política de Eficiencia Energética, buscamos mejorar continuamente la eficiencia energética en nuestras instalaciones y procesos, promoviendo el uso responsable de la energía y la adopción de tecnologías más limpias y eficientes. Implementamos medidas para reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero y mitigar el cambio climático.
- III. **Sensibilización Ambiental:** Promovemos la educación y sensibilización ambiental entre nuestros colaboradores, clientes y proveedores, fomentando prácticas sostenibles y la protección del medio ambiente. Participamos en iniciativas y programas de conservación ambiental en colaboración con organizaciones y autoridades pertinentes.

## Compromiso con los Derechos Humanos

Respetamos y promovemos los derechos humanos universales, evitando cualquier forma de discriminación, trabajo forzado o trabajo infantil. Fomentamos relaciones comerciales basadas en el respeto mutuo y la dignidad de todas las personas involucradas.

- I. **Derechos Laborales:** Respetamos los derechos laborales reconocidos internacionalmente, incluyendo la libertad de asociación, la negociación colectiva y la prohibición del trabajo forzado y el trabajo infantil. Cumplimos con las leyes laborales aplicables y promovemos un ambiente de trabajo justo y equitativo.
- II. **Cadena de Valor Responsable:** Exigimos a toda nuestra Cadena de Valor que respeten los derechos humanos en sus operaciones y cadenas de suministro. Trabajamos en colaboración con ellos para garantizar que se cumplan los estándares éticos y laborales establecidos.

## Compromiso con la Sustentabilidad y la Responsabilidad Social

Estamos comprometidos con el Desarrollo Sostenible promoviendo en todas nuestras áreas de trabajo operaciones éticas, ambientales y socialmente responsables. Creemos en la Responsabilidad Social como una herramienta de gestión para que nuestros objetivos aporten a la Sustentabilidad.

Desde nuestra área de RS&S nos involucramos con nuestras comunidades contribuyendo con actividades y programas basados en tres ejes principales: Medio Ambiente, Educación y Empleabilidad. Nuestros ejes de trabajo se sustentan en:

- I. **Involucramiento en la Comunidad:** Nos involucramos activamente en la comunidad en la que operamos, apoyando iniciativas y programas que promuevan el desarrollo social y económico. Colaboramos con organizaciones locales, generando alianzas para generar un impacto positivo y duradero.
- II. **Objetivos de Desarrollo Sostenible:** Nos comprometemos a contribuir al logro de los ODS de las Naciones Unidas a través de acciones y proyectos que aborden los desafíos sociales, económicos y ambientales más urgentes. Establecemos metas claras y medibles para monitorear nuestro progreso.
- III. **Reporte de Sostenibilidad:** Elaboramos nuestro reporte anual bajo estándares GRI, incorporando también indicadores propios que reflejan los temas materiales reportados. Así mismo, alineamos los indicadores a la Guía de Responsabilidad Social ISO26.000 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- IV. **Grupos de Interés:** Entendemos de su importancia y su rol en los objetivos empresariales y por eso trabajamos para establecer canales de comunicación con los diferentes Grupos de Interés del concesionario, promoviendo y fortaleciendo la comunicación.
- V. **Donaciones:** Las donaciones deben entregarse a organizaciones sin fines de lucro u otras entidades relevantes, pero de ninguna manera a un individuo particular. Donar o entregar cualquier cosa de valor por parte del concesionario, debe estar alineado con el presente Código de conducta, respetando los lineamientos de anticorrupción y el espíritu de involucramiento con la comunidad.

## Compromiso con la Atención y Satisfacción del Cliente

A través de la filosofía de Toyota “El Cliente Primero” promovemos una atención al cliente que busca superar sus expectativas en cada interacción. Somos transparentes y honestos en la información proporcionada sobre nuestros productos y servicios.

- I. **Atención al Cliente:** Nos comprometemos a brindar una atención al cliente basada en la confianza mutua, que busca ser amigable, eficiente y profesional. Escuchamos activamente sus necesidades y preocupaciones, ofreciendo soluciones adecuadas y oportunas. Valoramos sus opiniones y comentarios, y los utilizamos para mejorar nuestros productos y servicios.
- II. **Transparencia en la Información:** Proporcionamos información clara y precisa sobre nuestros productos y servicios, evitando cualquier forma de publicidad engañosa o manipuladora. Respondemos de manera honesta y transparente a las consultas y reclamos de nuestros clientes, buscando resolver cualquier inconveniente de manera justa y equitativa.

### Compromiso con los Estándares de Desempeño de Toyota Argentina

Como parte de la red de Concesionario Oficiales de Toyota Argentina, nos comprometemos a cumplir y superar los estándares de desempeño establecidos por la compañía. Mantenemos una relación de respeto mutuo y colaboración con Toyota Argentina y trabajamos en conjunto para alcanzar los objetivos comerciales y de calidad establecidos.

Mantenemos canales de comunicación frecuentes, compartimos información relevante y colaboramos en la mejora continua de nuestros procesos y servicios. Nos comprometemos a seguir los lineamientos y directrices proporcionados por Toyota Argentina para garantizar la calidad y satisfacción del cliente.

### Comunicación y Redes Sociales

Según lo detallamos en nuestra Política de Comunicación, reconocemos la importancia actual que tiene el impacto de las comunicaciones y las redes sociales en nuestro negocio; por lo cual concientizamos a todos los colaboradores de Nippon Car sobre la responsabilidad de su accionar representando a la marca, dejando en claro cual es el correcto uso de las redes o de cualquier herramienta de comunicación (mail, mensajes telefónicos, uniformes, vocabulario, etc.).

Algunos de los puntos más importantes de nuestra Política de Comunicación, destacan:

- Mantener una imagen positiva respetando los estándares de comunicación del concesionario.
- Evitar realizar comunicaciones o actividades personales desde los canales comerciales o de comunicaciones de Nippon Car.
- Respetar la información confidencial tanto de colaboradores del concesionario, clientes o cualquier integrante de la cadena de valor.

### Mensaje final

Concluyendo, esperamos que todos los grupos de interés con los que nos relacionamos ya sean colaboradores, proveedores, clientes o cualquier eslabón de nuestra Cadena de Valor, compartan y promuevan los principios y valores manifestados en este Código de Ética y Conducta. Al hacerlo, contribuiremos juntos a un entorno empresarial más ético, íntegro y sostenible.



Comprometemos e incentivamos a nuestros colaboradores a familiarizarse y cumplir con este código en todas sus actividades laborales, tomando decisiones y actuando de manera coherente con los principios aquí establecidos. Al mismo tiempo, alentamos a nuestra Cadena de Valor a adoptar prácticas éticas y responsables en sus operaciones y en sus relaciones con nosotros y con otros actores del mercado.

Asimismo, invitamos a nuestros clientes a ser partícipes de este compromiso, eligiendo hacer negocios con una empresa que valora la ética, la calidad, la responsabilidad social y el cuidado del medio ambiente. Juntos, podemos crear un impacto positivo en la comunidad y en el entorno en el que vivimos y operamos.

Agradecemos a todos los grupos de interés por su colaboración y apoyo en la implementación de este Código de Ética y Conducta. Trabajemos juntos para construir un futuro sustentable y promover una cultura empresarial basada en la integridad, la transparencia y el respeto por todas las personas y el medio ambiente.

#### Declaración de compromiso del código de ética y conducta

Se requiere que la presente declaración sea firmada por cada uno de los colaboradores de Nippon Car y de cualquier integrante de los grupos de interés y la cadena de valor que sea requerido, a fin de documentar la aceptación y el compromiso con el presente Código.

Asimismo, se recomienda que esta declaración, una vez firmada, sea archivada en el correspondiente legajo laboral de cada colaborador.

**Declaro haber recibido y leído un ejemplar del Código de Ética y Conducta de Nippon Car SRL y me comprometo a cumplir, respetar y hacer respetar las guías contenidas en el mismo.**

**Conforme,**

Nombre y Apellido: .....

DNI: .....

Fecha: ...../...../20.....

Firma: .....