

**Fast Retailing Group**  
**Código de conducta**  
**Guía**

# Índice

## Directrices del código de conducta de Fast Retailing Group

1. Satisfacción del cliente
  - 1.1 Suministro de productos y servicios
  - 1.2 Seguridad de los productos y las tiendas
  - 1.3 Comunicación y publicidad
  
2. Respeto de los derechos humanos
  - 2.1 Respeto de los derechos humanos y prohibición de la discriminación
  - 2.2 Prohibición acoso sexual y abuso de poder
  
3. Cumplimiento de la ley
  - 3.1 Comprensión de las costumbres locales y cumplimiento de la ley
  - 3.2 Cumplimiento del derecho laboral
  - 3.3 Cumplimiento de la legislación antimonopolio
  - 3.4 Cumplimiento de las leyes de importación-exportación
  - 3.5 Controles comerciales relacionados con la seguridad
  - 3.6 Cumplimiento de las leyes relativas a la corrupción
  - 3.7 Donaciones caritativas y a organizaciones políticas
  
4. Relaciones justas con los socios
  - 4.1 Trato justo
  - 4.2 Prohibición de ventajas, entretenimiento y beneficios personales
  - 4.3 Demanda de cumplimiento de las leyes a los socios comerciales
  
5. Divulgación adecuada de la información
  - 5.1 Divulgación puntual de información de la empresa
  - 5.2 Informes financieros justos y transparentes
  - 5.3 Prohibición del uso de información privilegiada
  
6. Entorno de trabajo
  - 6.1 Mantenimiento de un entorno de trabajo seguro
  - 6.2 Establecimiento de entorno de trabajo agradable
  
7. Desarrollo de los recursos humanos y evaluación imparcial
  - 7.1 Igualdad de oportunidades laborales y desarrollo de los recursos humanos
  - 7.2 Evaluación imparcial y tratamiento adecuado
  
8. Gestión adecuada de la información
  - 8.1 Gestión de la información personal
  - 8.2 Gestión de la información confidencial
  - 8.3 Uso apropiado de los sistemas de información

- 9. Exclusión de grupos antisociales
  - 9.1 Evitar vínculos con grupos antisociales
- 10. Protección de la propiedad de la empresa
  - 10.1 Uso apropiado de la propiedad de la empresa
  - 10.2 Protección de la propiedad intelectual
  - 10.3 Conflictos de intereses
- 11. Conservación medioambiental y contribución a la comunidad
  - 11.1 Reducción del impacto medioambiental
  - 11.2 Contribución a la comunidad
- 12. Distinción entre la vida profesional y la vida personal
  - 12.1 Respuestas a los medios de comunicación
  - 12.2 Comunicación de información a través de las redes sociales y similares
  - 12.3 Actividades basadas en ideas políticas u otras ideas

# 1. Satisfacción del cliente

Debemos esforzarnos por ofrecer a nuestros clientes productos de alta calidad y un servicio cuidado que superen sus expectativas y se ganen su confianza.

## 1.1 Suministro de productos y servicios

---

- 1.1.1 Debemos procurar alta calidad y precios razonables desde el punto de vista de los clientes y proporcionar servicios y productos adecuados y que ofrezcan valor.
- 1.1.2 Debemos tratar a todos los clientes con sinceridad y hacer todo lo posible por comprender sus necesidades de forma rápida y precisa y por mejorar y desarrollar los productos en consecuencia.

## 1.2 Seguridad de los y las tiendas

---

- 1.2.1 En todos los procesos, desde la planificación del producto hasta la producción, pasando por la distribución y la venta, debemos realizar un control exhaustivo de la seguridad de los productos y garantizaremos la calidad de estos conforme a la legislación, los reglamentos y las normas pertinentes relativas a la seguridad de los productos.
- 1.2.2 Debemos realizar un control exhaustivo de la seguridad de las tiendas para garantizar una experiencia de compra segura para los clientes.
- 1.2.3 En el caso de que surja un problema de seguridad debido a un producto o en relación con un establecimiento de ventas, confirmaremos y analizaremos inmediatamente la situación, publicaremos información precisa y necesaria de manera oportuna y adoptaremos rápidamente las medidas adecuadas. Además, determinaremos la causa y adoptaremos las medidas necesarias para evitar que se repita.

## 1.3 Comunicación y publicidad

---

- 1.3.1 Proporcionaremos a los clientes información precisa sobre la política de la empresa, los productos y las actividades comerciales del Fast Retailing Group.
- 1.3.2 Nos esforzaremos por expresar y mostrar con precisión la calidad del producto y no utilizaremos expresiones engañosas.
- 1.3.3 En las actividades publicitarias y de relaciones públicas, respetaremos todas las leyes locales pertinentes y evitaremos dañar la credibilidad de otras empresas.

## 2. Respeto de los derechos humanos

Respetaremos los derechos humanos básicos de todas las personas y no cometeremos actos de discriminación o acoso que puedan menoscabar la dignidad de una persona.

### 2.1. Respeto de los derechos humanos y prohibición de la discriminación

---

- 2.1.1. En base a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Pactos Internacionales de Derechos Humanos y otras normas internacionales relativas a los derechos humanos, respetaremos los derechos humanos de todas y cada una de las personas.
- 2.1.2. Valoraremos la diversidad y a todas y cada una de las personas y no discriminaremos a nadie por razón alguna, ya sea por motivos de raza, etnia, nacionalidad, lugar de nacimiento, edad, género, religión, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra razón ilegal.
- 2.1.3. No violaremos los derechos humanos de nadie obligando a realizar tareas mediante violencia, calumnia, difamación, amenaza o acoso.
- 2.1.4. Bajo ningún concepto toleraremos el trabajo infantil por debajo de la edad mínima para trabajar o el trabajo forzado contra la voluntad de una persona.
- 2.1.5. Respetaremos la libertad de asociación, el derecho a la negociación colectiva y otros derechos humanos básicos de los empleados.
- 2.1.6. Haremos todo lo posible para evitar participar en la violación de los derechos humanos en cooperación con socios comerciales y otras partes interesadas.

### 2.2. Prohibición del acoso sexual y el abuso de poder

---

- 2.2.1. No debilitaremos la seguridad del entorno de trabajo de los empleados mediante acciones, lenguaje o comportamientos que puedan considerarse acoso sexual. Haremos todo lo posible por eliminar el lenguaje y el comportamiento sexuales o acciones similares.
- 2.2.2. No utilizaremos una posición de poder o autoridad para acosar o intimidar a otros. Haremos todo lo posible por eliminar tales comportamientos.

## 3. Cumplimiento de la ley

Entenderemos las costumbres de cada país y región donde operamos, cumpliremos con todas las leyes y regulaciones aplicables y nos comportaremos de una manera socialmente aceptable.

### 3.1 Comprensión de las costumbres locales y cumplimiento de la ley

---

- 3.1.1 Entenderemos las costumbres de los países y regiones en los que operamos y obedeceremos las leyes de dichos lugares.
- 3.1.2. En los casos en que las costumbres nacionales o locales de los países y regiones en los que operamos y el Código de Conducta de Fast Retailing entren en conflicto, consultaremos inmediatamente a nuestros superiores o al departamento correspondiente.

### 3.2 Cumplimiento del derecho laboral

---

- 3.2.1 Debemos cumplir estrictamente todas las leyes laborales. Si algún aspecto de estas leyes no está claro, consultaremos inmediatamente con nuestros supervisores o los departamentos relacionados.

### 3.3 Cumplimiento de la legislación antimonopolio

---

- 3.3.1 No abusaremos de la posición de dominio ni violaremos de otro modo las leyes pertinentes, y garantiremos un trato libre y justo con todos los socios comerciales.

### 3.4 Cumplimiento de las leyes de importación-exportación

---

- 3.4.1 Seguiremos los procedimientos apropiados de importación y exportación de acuerdo con las leyes pertinentes al importar y exportar productos.
- 3.4.2. No importaremos ni exportaremos artículos prohibidos.
- 3.4.3. No exportaremos indirectamente ni comerciaremos a través de terceros para eludir las leyes relativas a la importación y exportación.

### 3.5 Controles comerciales relacionados con la seguridad

---

- 3.5.1 No exportaremos ningún producto o tecnología que sean perjudiciales para la paz y la seguridad internacionales.
- 3.5.2. Procederemos con la debida diligencia en relación con el perfil del cliente y el tipo de negocio al realizar exportaciones y llevaremos a cabo el control de las exportaciones y la consiguiente seguridad, de modo que la mercancía y la tecnología exportadas no se utilicen para financiar o apoyar de otro modo el desarrollo y la fabricación de armas de destrucción masiva.
- 3.5.3. Antes de exportar mercancías y tecnologías o de prestar servicios relacionados regulados por las

leyes pertinentes, evaluaremos cuidadosamente si tales transacciones son apropiadas. A continuación, llevaremos a cabo los procedimientos necesarios de acuerdo con las leyes pertinentes.

### 3.6 Cumplimiento de las leyes relativas a la corrupción

- 3.6.1 No ofreceremos sobornos, regalos o entretenimiento a funcionarios gubernamentales o a una persona equivalente dentro o fuera de Japón.
- 3.6.2 Seguiremos los procedimientos apropiados y aseguraremos transacciones justas al tratar con gobiernos o agencias públicas o al llevar a cabo procedimientos administrativos necesarios para nuestras actividades comerciales.

### 3.7 Donaciones caritativas y a organizaciones políticas

- 3.7.1 Mantendremos relaciones saludables y apropiadas con organizaciones políticas y reguladoras, y no daremos regalos inapropiados que violen la política de la compañía o la ley aplicable.

## 4. Relaciones justas con los socios

Llevaremos a cabo transacciones justas con todos los socios comerciales y construiremos una colaboración igualitaria, sincera, imparcial y justa con ellos.

### 4.1. Juego limpio

---

- 4.1.1. Trataremos a todos los socios comerciales con sensatez y sinceridad, con imparcialidad y equidad.
- 4.1.2. Compararemos y evaluaremos objetivamente la calidad, el precio, la entrega, la capacidad tecnológica, la estabilidad del suministro y otras cualidades con el fin de seleccionar los mejores socios comerciales posibles.
- 4.1.3. Concluiremos acuerdos por escrito, además de acuerdos verbales, para asegurarnos de que todos los términos y condiciones queden claros.
- 4.1.4. Cumpliremos todos los términos y condiciones de los acuerdos comerciales con los socios comerciales, así como todas las leyes aplicables, y realizaremos todos los pagos a tiempo.
- 4.1.5. No adquiriremos información confidencial perteneciente a otras compañías mediante métodos inapropiados.

### 4.2. Prohibición de ventajas, entretenimiento y beneficios personales

---

- 4.2.1. En principio, no aceptaremos ninguna ventaja, como por ejemplo regalos o invitaciones, de ningún socio comercial. En caso de que exista la posibilidad de ofrecer ventajas, seguiremos los procedimientos necesarios de la empresa y nos comportaremos con sensatez dentro del ámbito de las leyes y los reglamentos de la empresa.
- 4.2.2. En principio, no ofreceremos beneficios injustos e indebidos en forma de regalos o invitaciones a ningún socio comercial. Daremos o aceptaremos entretenimiento o regalos dentro del alcance de las buenas prácticas comerciales y estándares aceptables para la comunidad.
- 4.2.3. No solicitaremos a los socios comerciales que ofrezcan sobornos ni que pidan de otro modo pagos de socios comerciales o su equivalente que sean inapropiados o contrarios a las normas de la comunidad. No pediremos a nuestros socios comerciales un trato favorable para nosotros mismos o para nuestros asociados.

### 4.3. Demanda de cumplimiento de las leyes a los socios comerciales

---

- 4.3.1. Le pediremos al proveedor de Fast Retailing Group que obedezca todas las leyes aplicables. Indicaremos nuestras expectativas con respecto a los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la prevención de la corrupción y esperamos que el proveedor cumpla con estas expectativas.
- 4.3.2. Pediremos a las fábricas/fabricantes de Fast Retailing Group que obedezcan todas las leyes aplicables. Indicaremos nuestras expectativas con respecto a los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la prevención de la corrupción y solicitaremos que las fábricas/fabricantes

cumplan con estas expectativas.

## **5. Divulgación adecuada de la información**

Llevaremos a cabo una buena gestión empresarial y revelaremos información precisa y adecuada a los accionistas, inversores y otras partes interesadas a su debido tiempo.

### **5.1. Divulgación puntual de información de la empresa**

---

- 5.1.1 Divulgaremos información, incluida información sobre las finanzas y operaciones de la compañía, a los accionistas, inversionistas y otras partes interesadas de manera apropiada y oportuna y haremos esfuerzos sinceros para responder a fin de mantener su confianza.

### **5.2. Informes financieros justos y transparentes**

---

- 5.2.1 Estableceremos y operaremos un sistema de control interno que asegure la presentación de informes financieros justos y transparentes, de conformidad con las leyes empresariales aplicables, las leyes relativas a valores financieros u otras leyes, a fin de garantizar la fiabilidad e idoneidad de los informes financieros.

### **5.3. Prohibición del uso de información privilegiada**

---

- 5.3.1 No compraremos ni venderemos acciones de Fast Retailing ni de socios comerciales utilizando información no divulgada de Fast Retailing ni de socios comerciales, ni cometeremos ningún otro acto ilegal que se considere abuso de información privilegiada.
- 5.3.2. Al comprar o vender acciones de Fast Retailing, lo haremos apropiadamente y siguiendo el procedimiento predeterminado de la compañía.

## 6. Entorno de trabajo

No cometeremos un acto ilícito o de mala fe en el trabajo y mantendremos un entorno de trabajo seguro.

### 6.1. Establecimiento de entorno de trabajo agradable

- 6.1.1 Trabajaremos para construir relaciones de confianza mutua, hacer hincapié en el trabajo en equipo y desarrollar un marco de cooperación en el lugar de trabajo.
- 6.1.2 Cumpliremos estrictamente con toda la legislación laboral y otras legislaciones y nos abstendremos de cualquier acto ilegal o deshonesto.
- 6.1.3 Si descubrimos que se ha cometido un acto ilícito o injusto, informaremos o consultaremos a nuestros superiores o al servicio de asesoramiento interno (línea de atención de Fast Retailing Group).

### 6.2. Mantenimiento de un entorno de trabajo seguro

---

- 6.2.1 Obedeceremos estrictamente todas las leyes relativas a la seguridad y la salud en el lugar de trabajo, prestaremos atención a la salud física y mental de todas y cada una de las personas y haremos todo lo posible por establecer y mantener un entorno de trabajo saludable, seguro e higiénico.
- 6.2.2 Si se produce un accidente, un fallo u otro problema en el lugar de trabajo, trabajaremos para reducir los daños al mínimo. Asimismo, evitaremos de inmediato que se repita.
- 6.2.3 Nos abstendremos de realizar actividades que tengan un impacto negativo en el lugar de trabajo, como, por ejemplo, participar en actividades inmorales, ilegales o corruptas, incluida la ingestión, la manipulación o estar bajo la influencia de drogas o apuestas ilegales. Asimismo, haremos todo lo posible por evitar tales actos.

## **7. Desarrollo de los recursos humanos y evaluación imparcial**

Facilitaremos que todos los empleados puedan desarrollar su potencial y aplicaremos la meritocracia en la evaluación de su trabajo.

### **7.1. Igualdad de oportunidades en el empleo y desarrollo de los recursos humanos**

---

- 7.1.1 Contrataremos a personas y desarrollaremos empleados que sean capaces de demostrar habilidades de liderazgo, independientemente del país o región de origen.
- 7.1.2. Proporcionaremos a las personas autónomas y en crecimiento oportunidades suficientes para desarrollar y aplicar sus habilidades.

### **7.2. Evaluación imparcial y tratamiento adecuado**

---

- 7.2.1 En todas las situaciones en las que la empresa decida sobre las oportunidades de desarrollo de las personas, haremos una evaluación justa y gestionaremos adecuadamente la situación en base a los criterios de evaluación especificados por la empresa.

## 8. Gestión adecuada de la información

Respetaremos la importancia de la información personal y confidencial y la trataremos de manera estricta para evitar filtraciones y el uso indebido o inapropiado de la información.

### 8.1. Gestión de la información personal

---

- 8.1.1. Trataremos con sumo cuidado la información personal de clientes, empleados y socios comerciales y no divulgaremos ni filtraremos dicha información durante el tiempo que estemos empleados ni después de dejar la compañía, sin aplicar los procedimientos especificados en las regulaciones de la compañía.
- 8.1.2. No utilizaremos la información personal de clientes, empleados y socios comerciales para ningún propósito fuera del ámbito de su uso acordado.
- 8.1.3. Respetamos la privacidad de los demás.

### 8.2. Gestión de la información confidencial

---

- 8.2.1. Obedeceremos estrictamente las leyes relativas a la información obtenida en el curso de los negocios, guardaremos adecuadamente todos los registros relativos a nuestras actividades comerciales y los divulgaremos únicamente en el momento adecuado y de la manera adecuada.
- 8.2.2. Trataremos con sumo cuidado la información confidencial de la compañía y de los socios comerciales y no divulgaremos ni revelaremos dicha información dentro o fuera de la compañía excepto para fines legítimos.
- 8.2.3. No utilizaremos la información de los socios comerciales para ningún fin fuera del ámbito acordado por los socios comerciales.
- 8.2.4. No robaremos ni adquiriremos por otros medios indebidos información confidencial perteneciente a otras empresas.
- 8.2.5. No filtraremos ni usaremos para ningún fin la información confidencial de la compañía después de dejar la compañía.

### 8.3. Uso apropiado de los sistemas de información

---

- 8.3.1. Utilizaremos los sistemas de información de la empresa únicamente con fines comerciales y no por razones personales.
- 8.3.2. Cuando utilicemos los sistemas de información de la empresa, nos aseguraremos de seguir las instrucciones facilitadas por el departamento a cargo de dichos sistemas, reglamentos y directrices de la empresa.

## **9. Exclusión de grupos antisociales**

No mantendremos ninguna afiliación con fuerzas o grupos antisociales que supongan una amenaza para el orden social o la seguridad pública.

### **9.1. Cortar vínculos con grupos antisociales**

---

- 9.1.1 Debemos evitar todo contacto con grupos antisociales. Mantendremos una actitud decidida contra los grupos antisociales y rechazaremos cualquier demanda injustificada.
- 9.1.2. No utilizaremos influencias antisociales ni para nuestro beneficio personal ni para el de la empresa.

## 10. Protección de la propiedad de la empresa

Haremos un uso adecuado de la propiedad tangible e intangible de la empresa y la protegeremos.

### 10.1. Uso apropiado de la propiedad de la empresa

---

- 10.1.1. Utilizaremos los activos de la empresa de forma adecuada y eficiente y gestionaremos dichos activos, tanto los tangibles como los intangibles, para evitar pérdidas o robos.
- 10.1.2. No utilizaremos los activos o gastos de la compañía para beneficio personal.
- 10.1.3. No falsificaremos deliberadamente ninguna información o documento. Tampoco participaremos en ninguna falsificación.

### 10.2. Protección de la propiedad intelectual

---

- 10.2.1. Reconoceremos que la propiedad intelectual de la marca de la empresa o de la empresa es un activo importante de esta y la utilizaremos con cuidado y de conformidad con las leyes y reglamentos de la empresa a fin de proteger los derechos de esta sobre dichos activos.
- 10.2.2. Cuando la empresa invente o cree algo en el proceso de fabricación y de actividades de desarrollo, cooperaremos plenamente para garantizar que la empresa solicite rápidamente una patente o reclame un derecho de autor para proteger la propiedad intelectual de la empresa.
- 10.2.3. No violaremos los derechos de propiedad intelectual de otras empresas. Únicamente utilizaremos la propiedad intelectual de nuestros socios comerciales sobre la base de un contrato adecuado y no la utilizaremos de manera indebida.

### 10.3. Conflictos de intereses

---

- 10.3.1. No realizaremos ni nos involucraremos en ninguna acción que cree un conflicto de intereses con la empresa.
- 10.3.2. No trabajaremos sin el consentimiento del Fast Retailing Group como empleados o consultores (o una posición equivalente) en interés de competidores o socios de negocios, ni recibiremos ningún beneficio monetario de ellos.
- 10.3.3. No actuaremos como socios comerciales del Fast Retailing Group.

## **11. Conservación medioambiental y contribución a la comunidad**

Tendremos siempre en cuenta nuestro medio ambiente y nos comprometemos a preservarlo para que la siguiente generación pueda vivir una vida sana.

### **11.1. Reducción del impacto medioambiental**

---

- 11.1.1 Reconoceremos el impacto ambiental de todas nuestras actividades comerciales, desde la adquisición de materiales hasta el suministro de productos y servicios a los clientes, y nos esforzaremos por reducirlo.
- 11.1.2. Conoceremos las normas internacionales y la legislación medioambiental de los países y regiones de todo el mundo y respetaremos todos los tratados y leyes pertinentes.
- 11.1.3. Trabajaremos para concienciar sobre las cuestiones medioambientales y reducir nuestro impacto medioambiental mediante el ahorro de energía y de recursos naturales y la reducción de residuos. Nos esforzaremos por incorporar las actividades medioambientales a nuestras rutinas diarias de trabajo.

### **11.2. Contribución a la comunidad**

---

- 11.2.1 Como miembros de la comunidad, participaremos en actividades que contribuyan al desarrollo de las comunidades locales y regionales.
- 11.2.2. Comprenderemos y respetaremos la sociedad, la cultura, las costumbres y las tradiciones locales y apoyaremos las actividades culturales, artísticas y deportivas. Nos comprometemos a participar en actividades que contribuyan a la comunidad, como la cooperación con las comunidades regionales, la participación en actividades de voluntariado y otras contribuciones a la sociedad mundial, para lograr un impacto positivo en la sociedad.
- 11.2.3. Haremos donaciones para actividades que contribuyan a la comunidad después de tener debidamente en cuenta la necesidad y la idoneidad de dichas donaciones y conforme a las leyes pertinentes.

## **12. Distinción entre la vida profesional y la vida personal**

Separaremos nuestra vida profesional como empleados de Fast Retailing Group de nuestra vida personal y trazaremos siempre una línea entre ellas.

### **12.1. Respuestas a los medios de comunicación**

---

- 12.1.1 Si recibimos una solicitud de entrevista como empleados de la empresa o como individuos por parte de un medio de comunicación, como por ejemplo un periódico, una revista, una televisión o un medio de comunicación por Internet, nos aseguraremos de ponernos en contacto con el departamento de relaciones públicas y seguir sus instrucciones.
- 12.1.2. Si es necesario revelar información a los medios de comunicación, solo revelaremos la información publicada en los sitios web de Fast Retailing y las empresas del grupo.

### **12.2. Comunicación de información a través de las redes sociales y**

---

similares

- 12.2.1 Cuando transmitamos información a través de medios sociales y similares, separaremos claramente la información enviada como individuo de la información que se enviará oficialmente como empleado de la empresa.
- 12.2.2. Ya sea como ejecutivos/empleados o como individuos, no transmitiremos ni publicaremos información no pública o confidencial, o cualquier información que pueda calumniar, discriminar, difamar o infringir los derechos de Fast Retailing Group o de terceros.

### **12.3. Actividades basadas en ideas políticas u otras ideas**

---

- 12.3.1 Cuando participemos en actividades basadas en nuestras ideas políticas o de otro tipo, lo haremos sólo como individuos fuera del horario laboral y fuera de las instalaciones de la empresa.