



Comunicación del Progreso 2015

## 1 Tabla de Contenido

<b>1</b>	<b><i>Declaración de Continuidad del Apoyo al Pacto Global</i></b>	<b>3</b>
	.....	
<b>2</b>	<b><i>Perfil de CMR Falabella</i></b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b><i>Sostenibilidad</i></b>	<b>6</b>
<b>4.</b>	<b><i>Diálogo y Transparencia</i></b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b><i>Gobierno y Ética</i></b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b><i>Derechos Humanos</i></b>	<b>12</b>
<b>6</b>	<b><i>Nuestros Proveedores</i></b>	<b>13</b>
<b>7</b>	<b><i>Nuestros Clientes</i></b>	<b>13</b>
<b>8</b>	<b><i>Compromiso con la Comunidad</i></b>	<b>16</b>
<b>9</b>	<b><i>Nuestros Trabajadores</i></b>	<b>18</b>
<b>10</b>	<b><i>Cuidamos el Medioambiente</i></b>	<b>24</b>
<b>11</b>	<b><i>Anticorrupción</i></b>	<b>27</b>
	<b><i>Contacto y Sugerencias</i></b>	<b>29</b>

# ***1 Declaración de Continuidad del Apoyo al Pacto Global***

H.E. Ban Ki-moon

Secretario General

Naciones Unidas

New York, NY 10017

USA

Estimado Sr. Secretario General,

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el fin de declarar la continuidad al apoyo de **CMR FALABELLA** a los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, al Medio Ambiente y a la lucha contra la corrupción.

**CMR FALABELLA** expresa en forma escrita y explícita su decisión de seguir apoyando y fomentando los principios del Pacto Mundial en nuestra esfera de influencia. Se compromete también a incluir sus principios en el ejercicio diario laboral, su estrategia, su cultura y cada una de las acciones de la compañía.

A continuación presentamos la Comunicación del Progreso Anual con el propósito de comunicarlo a las partes interesadas y fortalecer así los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas.

Atentamente,



**PABLO ARDANAZ**

Gerente General

## **2 Perfil de CMR Falabella**

CMR Falabella es una empresa creada en 1992, fruto de las inversiones del grupo chileno SACI Falabella en la Argentina. El grupo Falabella es actualmente uno de los holdings más grandes de nuestro continente: cuenta con tiendas por departamento, de mejoramiento del hogar, supermercados y una variada oferta de servicios financieros (CMR Falabella, Seguros Falabella y Viajes Falabella).

Actualmente, CMR cuenta con 250 puntos de venta y más de 8.000 colaboradores en Argentina, Chile, Perú y Colombia.

### **Historia de CMR Falabella**

En 1981 se constituye la sociedad Promotora CMR Falabella SA para administrar la tarjeta de crédito. Esta nueva empresa corresponde a la independencia societaria de la antigua área de crédito que venía funcionando en Falabella por años, que implementó el “crédito multirotativo”, de donde proviene la sigla CMR. La tarjeta fue la primera en su tipo en Latinoamérica, del mismo modo que el moderno sistema informático que reemplazó a las fichas, donde se escribían a mano los datos de los clientes que compraban en cuotas. A partir de entonces, miles de familias se han visto beneficiadas con el acceso expedito a, prácticamente, el 100% de sus necesidades de compra: inicialmente, vestuario y electrodomésticos. En la actualidad se suman: financiación, seguros, viajes, esparcimiento.

En la Argentina, también inspirados por las prácticas de nuestra casa matriz, desde su creación la actividad principal de CMR Falabella SA ha consistido en la financiación de compras para el consumo en las tiendas Falabella y, luego de 2008, en las tiendas Sodimac. En septiembre de 2011 se concretó nuestro gran proyecto “Lanzar la tarjeta CMR MasterCard”, y con ello logró ser el primer emisor no bancario de tarjetas MasterCard en el país. Con esta tarjeta, nuestros clientes pueden realizar compras en todo el mundo, extraer dinero en efectivo en ATM y adherirse a un pack de todos los servicios e impuestos, además de disfrutar de promociones exclusivas.

Desde la apertura de la primera tienda por departamentos en la ciudad de Mendoza, en marzo de 1993, CMR Falabella SA ha acompañado las aperturas posteriores que tuvieron lugar en las ciudades de Rosario (1994), Córdoba (1997), San Juan (1997), en la provincia de Buenos Aires (Unicenter, 1999; Alto Avellaneda, 2008, Tortugas, 2011) y Capital Federal (Florida I, II, 2005; Florida III, 2007 y Dot, 2009). Asimismo, CMR acompaña la instalación de las tiendas Sodimac en la provincia de Buenos Aires (San Martín, Malvinas Argentinas, San Justo, Villa Tesei, Vicente López, Tortugas, Córdoba y La Plata).

## Productos CMR

### Tarjetas de crédito

CMR MasterCard. La tarjeta de Crédito CMR MasterCard es el medio de pago que permite comprar en todas las tiendas Falabella, Sodimac y en una amplia red de comercios adheridos. Dentro de los beneficios que posee la tarjeta están los siguientes: adelantos en efectivo, préstamos personales, seguros y adhesión de servicios al débito automático de CMR.

### Préstamos en efectivo

Es un crédito adicional al cupo de compra de la tarjeta CMR que se otorga a clientes CMR titulares de cuenta con línea de préstamo preaprobado.

## *NUESTRA MISIÓN*

Hacer posible las aspiraciones de las personas, mejorar su calidad de vida y superar sus expectativas a través de una oferta integrada de servicios financieros, potenciada por los beneficios del “mundo Falabella”.

## *NUESTRA VISIÓN*

Ser la compañía preferida por las personas, generando relaciones de largo plazo, a partir de:

- Ser líderes por nuestra transparencia, simplicidad, conveniencia.
- Atraer, desarrollar y motivar un equipo de excelencia, comprometido, colaborativo y apasionado por los clientes.
- Ser valorados por nuestro aporte a las comunidades donde trabajamos.

## *NUESTROS VALORES*

Nuestro quehacer como Falabella Financiero y la relación con los clientes se fundan en tres pilares:

- **Transparencia:** para generar relaciones de confianza a largo plazo, sobre la base de la honestidad, el diálogo y el compromiso.
- **Simplicidad:** en la aproximación y promesas hacia nuestros clientes internos y externos, haciendo eficientes y ágiles nuestros procesos, con miras a la competitividad y, por lo tanto, la sostenibilidad de nuestras actividades.
- **Conveniencia:** ofrecemos productos y servicios pensados en el cliente, que se ajusten a sus necesidades y sus etapas de la vida.

## 3 Sostenibilidad

Desde el inicio de nuestras operaciones en la Argentina, no solo trazamos un plan de crecimiento comercial, sino que también delineamos las bases para contribuir a la sociedad en la que trabajamos de manera sostenible, cubriendo las necesidades del presente para preservar las posibilidades de las generaciones futuras.

Confiamos en los valores que guían nuestra misión y los enaltecemos en cada acción:

- ✓ **educación**
- ✓ **inclusión**
- ✓ **sustentabilidad**
- ✓ **compromiso**
- ✓ **concientización**

Así, nuestro Programa de RSE:

- Promueve la educación a través del programa Haciendo Escuela y del apoyo a instituciones que trabajan en la temática.
- Genera oportunidad de inclusión social, a través del programa de empleo inclusivo y del trabajo junto a organizaciones de la sociedad civil.
- Concientiza sobre el cuidado del medio ambiente a través del ahorro de energía, agua y papel.
- Impulsa espacio de desarrollo, participación y compromiso de los colaboradores a través del Programa de Voluntariado Corporativo.
- Fomenta la educación financiera en todos sus ámbitos.

El esfuerzo diario por ofrecer a nuestros clientes las tasas más bajas siempre, también se inserta en nuestras directrices de Responsabilidad Social Empresaria. Cada logro en este sentido permite al cliente ahorrar costos y beneficiarse con productos y servicios que mejoran su calidad de vida.

Para CMR, inspirar a sus colaboradores está en relación directa con conocer sus necesidades, aspiraciones e ideas, y dar muestras concretas de transparencia y valoración hacia ellos. Esto ha significado fortalecer y potenciar los ejes de nuestra cultura organizacional, contribuyendo al buen clima laboral y al desarrollo integral de los miembros de la familia CMR.

### **Alianzas**

Formamos alianzas con distintas instituciones nacionales e internacionales, con las cuales tenemos intereses y objetivos comunes, y que nos ayudan en nuestro camino hacia la sostenibilidad.

### **A nivel corporativo**

- ✓ Pacto Global de las Naciones Unidas: en 2015 CMR Falabella adhirió al Pacto Global, comprometiéndose a difundir y cumplir con los diez principios fundamentales de las Naciones Unidas en temas de sostenibilidad a nivel mundial.
- ✓ Sedex: la mayor plataforma mundial en temas de Responsabilidad Social en la cadena de valor. Apoya a las compañías para alcanzar estándares éticos, laborales, ambientales y de salud y seguridad.

### **Instituciones en la Argentina**

- ✓ Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE): promueve la colaboración entre las empresas que han decidido hacer de su conducta responsable un valor.
- ✓ Fundación Lactancia y Maternidad (Fundalam).
- ✓ Fundación LEER.

### **Nuestra Política de RSE**

Definimos nuestra Política de RSE y desarrollamos diversos mecanismos de comunicación para difundir nuestras innovaciones en sostenibilidad, tanto al interior de la empresa como de manera externa; por ejemplo, a través de página web, newsletters, entre otros. Además, al igual que todos los años, continuamos adelante con nuestro programa de voluntariado a través del cual los colaboradores participan de diversas acciones.

### **Áreas de Influencia**

- **Educación**, a través de nuestro programa de inversión social Programa Haciendo Escuela y la alianza con Fundación Mano Amiga.
- **Inclusión social**, mediante nuestros aportes con la comunidad donde estamos insertos, con nuestros programas de empleo inclusivo, y con apoyo y alianzas con instituciones que trabajen en pos de esta.
- **Medioambiente**, a través de nuestras tiendas ecológicas y nuestro programa EPA!, cuyo fin es difundir acciones de cuidado del ambiente y la concientización.

### **Principios**

- Impulsar comportamientos que generen valor para todo nuestro grupo de interés: clientes, proveedores, colaboradores y comunidad.
- Minimizar los impactos negativos derivados de las actividades de nuestro negocio, por medio de la concientización y la acción del cuidado del medio ambiente a través de diversos programas.
- Invertir y comprometernos en las sociedades en las que estamos insertos mediante el apoyo a iniciativas de la comunidad con foco en educación e inclusión social de forma sostenible.
- Apadrinar instituciones formales en cada tienda por medio de nuestro Programa Haciendo Escuela.
- Promover el desarrollo de nuestros colaboradores y su participación activa en actividades relacionadas con la comunidad, como en actividades relacionadas con el cuidado del medioambiente.

## **Nuestras Acciones y Aportes**

- Participación activa en la comunidad: Con el compromiso puesto en nuestra comunidad, hemos acompañado a distintas instituciones con auspicios, sponsoreos y apoyo en diversos eventos. Creemos que nuestra presencia acompaña y apoya estas iniciativas, y nos comprometemos aún más.
- Comités solidarios: En todas las tiendas funcionan los Comités Solidarios, donde se invita a los colaboradores de Falabella, CMR, Seguros y Viajes a participar en forma voluntaria. Estos comités se reúnen mensualmente para proponer y organizar las acciones de ayuda a la comunidad que realizará la tienda. Lo hacen a través de dinámicas que estimulan la participación y el aporte de sus integrantes, como la lluvia de ideas.

## **Hitos de sostenibilidad**

- ✓ Obtuvimos el 4<sup>to</sup> puesto en la lista de las mejores empresas para trabajar en la Argentina del ranking Great Place to Work (GPTW), en la categoría de hasta 250 empleados.
- ✓ Continuamos trabajando en Sedex, buscando impulsar mejoras en las prácticas en cuanto a ética y responsabilidad en la cadena de suministro.
- ✓ 1854 horas destinadas a voluntariado corporativo del conjunto de las unidades de negocio financiero en la Argentina.

## **Estrategia de Sostenibilidad**

Contamos con una Estrategia de Sostenibilidad cuya implementación se dirige desde la Gerencia Corporativa de Planificación y Desarrollo, con una contraparte encargada de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en cada una de las unidades de negocio y países. Además, el Comité de Sostenibilidad define los lineamientos estratégicos comunes a todas las unidades de negocio, fija las prioridades corporativas y realiza seguimiento al panel de RSE. Esta herramienta resume los indicadores específicos de sostenibilidad de cada negocio, que incluye diversos aspectos relacionados con nuestra Estrategia de Sostenibilidad.

Focos:

- ✓ Educación/ Educación financiera/ Seguridad Vial
- ✓ Equipo humano comprometido
- ✓ Desarrollo comercial sostenible
- ✓ Gobierno Corporativo
- ✓ Alianzas para la sostenibilidad
- ✓ Marketing responsable y reputación
- ✓ Gestión ambiental eficiente

## **Grupos de Interés**



En nuestro compromiso asumido con el desarrollo sustentable de nuestra actividad, creemos que es parte sustancial escuchar las distintas opiniones y puntos de vista, dialogar y responder a las expectativas de nuestros grupos de interés. Para identificar y clasificar a los grupos de interés que se ven afectados, y que atañen a nuestra compañía en el habitual ejercicio de nuestras operaciones y actividades, hemos construido un sistema de análisis, que abarca distintas dimensiones, responsabilidad, influencia, cercanía y dependencia, representación, etc.

Grupo de interés	Quiénes lo componen
Colaboradores	Directores, gerentes, supervisores y jefes de área, profesionales y técnicos, administrativos, personal operativo, de terceros, <i>trainees</i> y pasantes
Clientes	Todos los clientes de nuestras tiendas
Proveedores	Proveedores comerciales y de servicios. Socios comerciales con los cuales trabajamos en equipo enfocados en brindar satisfacción a los clientes
Comunidad	Comunidades, vecinos de todas nuestras tiendas, autoridades públicas y medios de comunicación. Organizaciones de la sociedad civil, con quienes interactuamos para accionar en la comunidad.
Accionistas	Además de los accionistas de la Compañía, todas las Compañías del grupo económico global.

## 4. Diálogo y Transparencia

A fin de fomentar una cultura de transparencia, en nuestra empresa contamos con variados canales de comunicación que nos permiten generar la sinergia necesaria entre las diferentes áreas y las oficinas centrales, para así poder satisfacer los distintos requerimientos de nuestros colaboradores.

Los principales objetivos de nuestro modelo de comunicaciones internas son los siguientes:

- ✓ Alinear a las personas con la estrategia de la organización
- ✓ Crear un contacto cercano orientado a promover la comunicación ascendente y descendente
- ✓ Trabajar en equipo
- ✓ Reforzar la cultura CMR
- ✓ Integrar a los colaboradores de CMR
- ✓ Comunicar beneficios
- ✓ Incrementar el compromiso
- ✓ Mejorar el clima laboral
- ✓ Generar empatía

Los canales de comunicación ascendente son:

- ✓ Reuniones semanales
- ✓ E-mail al Gerente de Recursos Humanos
- ✓ Encuesta de egreso
- ✓ Reunión de feedback

- ✓ Política de puertas abiertas
- ✓ Reuniones de equipo
- ✓ Mail de Recursos Humanos
- ✓ Visita del Gerente General
- ✓ Visitas a sucursales por parte de Gerente de RR.HH.

Prácticas formales e informales de los líderes de la compañía:

- ✓ Comunicación “cara a cara”
- ✓ Reunión de negocios
- ✓ Reuniones de integración
- ✓ Reunión diaria
- ✓ Reunión de sindicatos
- ✓ Visita al mesón de CMR
- ✓ Visita del gerente general a nuestras tiendas
- ✓ Encuentros anuales
- ✓ Desayuno para conocer a los líderes de la compañía

## **4 Gobierno y Ética**

### **Gobierno Corporativo**

La estructura de gobierno es ejercida por un grupo de gerentes, que abarcan todas las áreas funcionales de la organización bajo la dirección del Gerente General. Entre sus deberes y atribuciones, se destacan las funciones de ejercer la administración y, a través de informes elaborados por las diferentes áreas, supervisan el desempeño económico, ambiental y social de la organización.

Cuatro de estas Gerencias son corporativas, esto es que brindan servicio a todas las empresas del Grupo Falabella (Falabella, Sodimac, CMR, Seguros y Viajes Falabella):

- ✓ **Gerencia Corporativa de Auditoría**
- ✓ **Gerencia Corporativa de Sistemas**
- ✓ **Gerencia Corporativa de Recursos Humanos**
- ✓ **Gerencia Corporativa de Administración y Finanzas**

### **Código de Ética CMR**

El Código de Ética CMR explicita las conductas que son avaladas por la compañía y cuáles no. Asimismo, el código norma los mecanismos para denunciar y resolver cualquier conducta irregular que afecte a los colaboradores. Este procedimiento está orientado a emprender acciones concretas para investigar los presuntos hechos de manera confidencial y cautelando la dignidad e integridad del denunciante. Como parte de esta preocupación, todos los colaboradores que consideren realizar alguna denuncia de manera anónima, o a una persona ajena a la compañía, podrán hacerlo a través del canal externo de denuncias.

Adicionalmente, los colaboradores realizan un taller e-learning, donde aprenden más sobre situaciones no deseadas y se dan diferentes alternativas para tratarlas.

### **Canal Externo de Denuncias *Resguarda***

Este canal de comunicación posibilita a todo colaborador de CMR, sin importar el cargo que posea en la compañía, la libertad de realizar una denuncia en ocasiones de:

- Falta de cumplimiento de código de ética.
- Situaciones de discriminación, maltrato.
- Situaciones de acoso laboral.

Para ello pueden realizar la denuncia de manera anónima o solicitando que se contacten para ampliarla.

El contenido de la información obtenida por este canal es vehiculizado a través de la gerente de Auditoría, quien indaga la veracidad de lo denunciado y luego se reúne con el Comité correspondiente para su posterior tratamiento y resolución.

Los medios habilitados para denunciar a través de RESGUARDA son:

[reportes@resguarda.com](mailto:reportes@resguarda.com)

[www.resguarda.com](http://www.resguarda.com)

0800-999-4636

### **Planes de Capacitación**

Para poder confeccionar los planes de capacitación, contamos con un proceso de detección de necesidades, tanto de sucursales como de áreas centrales. Elaboramos programas para que los colaboradores cuenten con más herramientas y habilidades para brindar un servicio de calidad, y para su crecimiento profesional. De esta forma, agregamos valor a través de competencias técnicas y de habilidades, así como experiencias organizacionales enriquecedoras.

Nuestras capacitaciones son:

- Capacitaciones técnicas
- Curso de Líderes Básico (CLB)
- Formación de sucursales
- Programa de Formación Estilo del Líder
- Programa Ejecutivo en Gestión de Empresas de Servicios Financieros
- Foco en el Cliente 2015
- La Aventura del Liderazgo: inducción a nuevos líderes
- Jornadas de liderazgo “Desarrollo ejecutivo”
- “Jornadas de liderazgo para mandos medios”

### **E-learning**

Hemos profundizado la implementación del proyecto de e-learning, a través del cual los colaboradores reciben distintas capacitaciones con mayor cobertura, flexibilidad y velocidad. Además, se migró la plataforma a una versión más actual, que permite mejoras en la administración y la gestión de la herramienta.

En cada tienda existen laboratorios e-learning que brindan un espacio donde los colaboradores pueden acceder a su formación dentro del horario laboral. En el caso de los colaboradores de oficinas de apoyo, pueden realizar las capacitaciones desde su propio puesto de trabajo.

Ofrecemos capacitaciones en temas relacionados con:

- Código de ética
- Libre competencia
- Seguridad de la información
- Excel básico e intermedio
- Prevención de lavado de dinero
- Prevención de incendios
- Ergonomía

## ***5 Derechos Humanos***

Estamos comprometidos con el respeto a los derechos y libertades de todas las personas con las que nos relacionamos en el ejercicio de nuestra actividad.

Como empresa adherimos a:

- Normas y principios de la Constitución Política de cada país en el que estamos presentes.
- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.
- Pacto Global de las Naciones Unidas y sus 10 principios fundamentales.

En el proceso de inducción a la compañía los nuevos trabajadores reciben información en esta materia:

- Principios y valores para mantener las buenas relaciones dentro de la organización.
- Pautas de comportamiento con los grupos de interés, alineadas con los Derechos Humanos y los de la OIT.
- Legislación laboral que explica lo referente al Acoso Laboral y los mecanismos de prevención y control.

## **6 Nuestros Proveedores**

Para establecer relaciones de largo plazo con nuestros proveedores, es clave que estén alineados con principios que son trascendentales para nuestra compañía, como el respeto por los Derechos Humanos. A su vez, nosotros debemos ser socios responsables, promover la transparencia y el cumplimiento.

El Grupo Falabella fue la primera empresa en Sudamérica en formar parte de Sedex, organización que impulsa mejoras en prácticas empresariales en las cadenas de suministro. Asimismo, la relación con nuestros proveedores se realiza desde cada unidad de negocio, buscando condiciones de contratación equilibradas, que nos permitan trabajar con un enfoque de beneficio mutuo. Buscamos garantizar el correcto desarrollo de los servicios contratados, mediante auditorías.

Por otro lado, buscamos promover las prácticas sociales y ambientalmente responsables en nuestra cadena de suministro, incorporando cláusulas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en los contratos.

### **Social Compliance Falabella**

Desde 2005 trabajamos con un Código de Conducta especificado en el contrato con los proveedores, práctica que se perfeccionó y protocolizó en 2013 con la incorporación a Sedex. Gracias a esta plataforma, contamos con información de las empresas en toda la cadena de producción y podemos monitorear el cumplimiento de los proveedores.

### **Vendor Compliance**

Nuestros proveedores adhieren al protocolo SMETA (Sedex Members Ethical Trade Audits), y aceptan que el Grupo Falabella realice auditorías a sus operaciones a través de la firma del Vendor Compliance, código de conducta anexo al contrato.

## **7 Nuestros Clientes**

La transparencia debe regir en cada una de las instancias en que interactuamos con nuestros clientes, desde el diseño y puesta a disposición de los diferentes productos que comercializamos hasta la atención postventa.

Entregar productos que sirven a nuestros clientes y estar donde nos necesiten son esenciales para convertirnos en la opción más conveniente del mercado. Además, nuestras comunicaciones con los clientes buscan ser simples y claras, sin dejar lugar a confusiones. También trabajamos porque la simplicidad sea un atributo de nuestros procesos de atención.

### **Beneficios para Clientes**

Queremos mejorar la calidad de vida de nuestros clientes mediante la entrega de productos convenientes, con valor agregado. Las tarjetas CMR MasterCard constituyen una solución financiera clave para la población, contribuyendo a hacer posibles las aspiraciones de nuestros clientes. Estas ejercen un rol relevante en el financiamiento de los hogares.

Por otro lado, los planes de financiación se hicieron más largos y convenientes para los clientes, y junto con las tiendas de Falabella y Sodimac se desarrollaron planes de financiación sin interés, que atrajeron a clientes de niveles económicos medios y medios altos.

Dentro de la línea de productos y beneficios que ofrece CMR encontramos:

- ✓ **Tarjeta de crédito CMR MasterCard:** permite comprar en todos los comercios de la Argentina y del mundo. Esta amplia cobertura geográfica se extiende en más de 120 países, con más de 250.000 comercios adheridos en la Argentina y 22 millones en el mundo. Se accede a comprar en tiendas Falabella y Sodimac, donde ofrece beneficios en cuanto a descuentos y cuotas sin interés. También se usa para retirar adelantos en efectivo, solicitar préstamo, contratar débitos automáticos y seguros.
- ✓ **Programa CMR Premium:** para gratificar a nuestros mejores clientes, se lanzó el Programa CMR Premium con beneficios como promociones, invitaciones y canales. Actualmente, el 9% de nuestros clientes CMR son premium. Se trata de clientes con alta fidelidad a nuestra tarjeta CMR, que la utilizan más de tres veces por mes como medio de pago.
- ✓ **Préstamos en efectivo:** es un crédito adicional al cupo de compra de la tarjeta CMR, que se otorga a clientes CMR titulares de cuenta con línea de préstamo preaprobado. Se financia hasta en 24 cuotas fijas, se recibe el dinero en el día en efectivo o en 72 horas hábiles en la cuenta bancaria. En el caso de montos mayores a \$10.000, se depositan en la cuenta bancaria.
- ✓ **Agente de Seguros Falabella:** es la unidad de negocios dentro de CMR especializada en seguros. Completa la oferta de servicios financieros que el grupo Falabella brinda a sus clientes, asesorándolos sobre sus necesidades de protección y acercándoles la mejor alternativa para cada persona o familia. Cuenta con una oferta respaldada por compañías líderes del mercado y productos pensados especialmente para sus clientes, conformando una oferta simple y transparente.

## Marketing

Nuestra comunicación de marketing hacia todos los públicos se basa en estrictos parámetros éticos, apegados a la buena fe, la competencia leal y las buenas prácticas publicitarias. En este contexto, el manejo de la privacidad de la información de nuestros clientes se basa en el respeto a las normas que rigen, y nos obligan a mantener reserva de todos los datos personales de los consumidores y su prohibición de entregar a terceros, incluyendo empresas que tengan relación con la Compañía.

La información sobre los productos que comercializamos cumple con los procedimientos en vigor y con la normativa vigente, incluyendo la procedencia de estos como también de su utilización segura por parte del cliente.

- **Gerencia de Marketing**

Tiene la responsabilidad de proteger el valor de la marca CMR, su imagen y posicionamiento. Además, está a cargo de potenciar el uso de CMR en los distintos retailers dentro del holding Falabella y las alianzas.

Se relaciona directamente con la Gerencia Comercial, bajando la información y los requerimientos en torno a la promoción de productos y servicios. Así, dirige las campañas publicitarias en los distintos medios y el marketing directo, adecuándose a los principios y valores de la compañía.

Además, tiene por objetivo conocer en profundidad al consumidor y, especialmente, al cliente de CMR. Nutre a las demás áreas de la empresa, en particular a la Gerencia Comercial, respecto de las necesidades y preferencias de los consumidores, con el fin de satisfacerlos plenamente. Para llevarlo a cabo, utiliza una serie de herramientas y mediciones cuantitativas y cualitativas, entre ellas encuestas telefónicas, focus group y levantamiento de información en terreno. Para reflejar la voz del cliente, esta área propone necesidades a cubrir por CMR.

- **Gerencia de Riesgo Crediticio y Cobranzas**

Define las políticas y los procedimientos de crédito con las cuales funciona CMR. Coordina los planes y las acciones necesarias con las demás áreas de la empresa para su correcta aplicación, fundamentalmente con las áreas de Auditoría y Comercial. Se relaciona frecuente y directamente con los clientes CMR, reflejando la política de puertas abiertas que posee CMR.

- **Gerencia Comercial**

Es responsable de definir la estrategia comercial de la compañía y tiene a su cargo todos los puntos de contacto con nuestros clientes. Define las políticas de atención así como las estructuras de cada sucursal.

## **Comunicación Responsable**

Desde la compañía queremos aportar a nuestros clientes los productos y servicios más adecuados a sus necesidades, basando nuestra comunicación en la transparencia y en la cercanía, tanto en el marketing y captación como en la venta y atención postventa.

A través de la omnicanalidad, buscamos acercarnos al cliente y hacerle la vida más sencilla, en una combinación de canales remotos y presenciales donde pueda vivir la misma experiencia. De este modo avanzamos en accesibilidad, siempre garantizando la seguridad de la información.

## **Atención al Usuario**

En CMR Falabella nos encontramos a disposición para cualquier consulta, reclamo y/o sugerencia. Todas las presentaciones son analizadas, resueltas y respondidas dentro del plazo de 20 (veinte) días hábiles, excepto cuando para su resolución medien causas ajenas a CMR Falabella.

Para contactarse puede escribir un mail a: [clientesCMR@falabella.com.ar](mailto:clientesCMR@falabella.com.ar) o comunicarse al 0810-999-8878.

# **8 Compromiso con la Comunidad**

## **Nuestras Acciones y Aportes**

- **Participación en la comunidad**

Con el compromiso puesto en nuestra comunidad hemos acompañado a distintas instituciones con el apoyo en diversos eventos. Creemos que nuestra presencia acompaña y apoya estas iniciativas, y nos compromete aún más.

Estamos comprometidos con diferentes fundaciones. A través de Fundación Sí y otras instituciones, donamos diversos artículos para ser distribuidos entre comedores, hogares infantiles y apoyos escolares; además, difundimos su trabajo entre nuestros colaboradores.

Colaboramos con la Fundación Reciduca, que acompaña a jóvenes en riesgo de deserción escolar para que finalicen sus estudios secundarios, amplíen sus oportunidades de empleo y promuevan el cuidado ambiental. Tienen diversos programas para cumplir esta misión, y CMR Falabella se sumó a sus once años de vida acompañándolos en su cuarta cena solidaria.

- **Comités Solidarios**

En todas las tiendas funcionan los Comités Solidarios, donde se invita a los colaboradores de Falabella, CMR, Seguros y Viajes a participar en forma voluntaria. Con mucho éxito desde su creación, estos comités se reúnen mensualmente con el fin de proponer y organizar las acciones de ayuda a la comunidad que realizará la tienda. Lo hacen a través de dinámicas que estimulen la participación y el aporte de sus integrantes, como la lluvia de ideas.

Todos los meses, cada tienda destina todos los meses donaciones a una entidad diferente, que es elegida en estos comités.

## **Voluntariado Corporativo**



En nuestra política de RSE, destacamos la importancia y el valor que da el Grupo Falabella al voluntariado corporativo.

El equipo de CMR participa de distintas instancias de voluntariado que son planificadas anualmente por el área de RSE, haciendo partícipe a nuestra gente de los aportes de la compañía a la sociedad en la que está inserta. Además, estas iniciativas buscan afianzar el sentimiento de solidaridad en nuestro grupo de colaboradores.

Para su desarrollo, trabajamos en conjunto con diferentes instituciones: Fundación Si, Fundación Leer, Jardín Santa María del Camino de Boulogne, Mano Amiga.

Las principales iniciativas en las que participamos son las que se detallan a continuación:

- ✓ **Programa Haciendo Escuela:** Este proyecto tiene como objetivo apadrinar una escuela en cada uno de los lugares donde se encuentra una tienda Falabella. El programa contempló la actividad **El Juego del Ahorro**, que trabaja de una forma lúdica la promoción de una conciencia acerca del ahorro, el consumo responsable y la educación financiera.
- ✓ En conjunto con la **Fundación Si** desarrollamos:
  - Fábrica de Juguetes:** Los colaboradores vivieron en familia la experiencia de construir juguetes y de donarlos a los chicos con los que trabaja en todo el país.
  - Fábrica de Útiles:** Los voluntarios construyeron útiles que se donaron a chicos con los que la Fundación trabaja en todo el país para el inicio de clases escolares.
  - Recorridas Nocturnas:** En septiembre de 2014 y julio de 2015, organizamos estas recorridas donde participaron nuestros voluntarios y los de la Fundación, con el objeto de recorrer las calles para repartir comida y sopa a personas en situación de calle, que no cuentan con un refugio digno donde vivir y dormir.
  - Taller de Cocina:** Nuestros voluntarios y los de la Fundación Si prepararon empanadas que se repartieron a las personas en situación de calle.
- ✓ **Cajas Navideñas:** Promover el armado de cajas navideñas por sector para ayudar a familias asignadas especialmente por el jardín Santa María del Camino de Boulogne. Colaboramos con más de cien familias a quienes les acercamos la cena de Navidad y obsequios para los más pequeños.
- ✓ **Fundación Mano Amiga:** CMR, a través de la Fundación Mano Amiga, continúa apadrinando a quince niños del colegio Santa María, a 50 kilómetros de la ciudad de Buenos Aires, en el barrio Manzanares Pilar.
- ✓ **Alianza Regional América Solidaria:** Desde 2013, a nivel regional, CMR tiene una alianza con la Fundación América Solidaria. En la Argentina, estamos trabajando en conjunto con directivos de la Fundación para ayudarla a empezar a trabajar en nuestro país. América Solidaria se preocupa por quienes más lo necesitan, llegando con profesionales voluntarios de diversos países y profesiones a diferentes proyectos en áreas como salud, educación y niñez.

## 9 Nuestros Trabajadores

Para CMR, inspirar a sus colaboradores está en relación directa con conocer sus necesidades, aspiraciones e ideas, y dar muestras concretas de transparencia y valoración hacia ellos. Esto ha significado fortalecer y potenciar los ejes de nuestra cultura organizacional, contribuyendo al buen clima laboral y al desarrollo integral de los miembros de la familia CMR.

### Gestión de Recursos Humanos

2009 fue el año en que se consolidó la gestión corporativa y transversal de recursos humanos, luego de la creación de la correspondiente Gerencia Corporativa. Esta unidad tiene por objetivo dictar los lineamientos corporativos aplicables a todas las unidades de negocio y define estrategias de gestión de personas, de manera integral para todos los países donde operamos.

En relación con la estructura de gestión, hemos definido seis grandes políticas corporativas, homologando a nivel regional criterios de movilidad interna, reclutamiento y selección, compensaciones, desvinculaciones, metas para gerentes y subgerentes, y selección e inducción de las jefaturas. Además, hemos lanzado un programa de cultura de servicio, enfocado en la experiencia que viven nuestros colaboradores en su desempeño y relación con los clientes.

### Demografía Laboral Falabella Financiero

País	Unidad de negocios	2013	2014	2015
Argentina	• CMR	441	388	488
	• Seguros	83	95	104
	• Viajes	115	105	116
<b>Total</b>		<b>639</b>	<b>588</b>	<b>708</b>

### Diversidad e Igualdad

Apostamos por la diversidad, no solo en cuanto a género, sino también a edad. Creemos en el valor de la convivencia de diversas generaciones, que permite contar con una mezcla de experiencia y vitalidad, muy enriquecedora para el funcionamiento de los equipos. Asimismo, potenciamos la incorporación de jóvenes profesionales, que aportan nuevas ideas y dinamismo en el desempeño.

En este sentido, las remuneraciones se establecen sobre la base de la valoración del cargo y de las competencias de cada persona y, en cuanto al desarrollo de carrera, está determinado por la medición del desempeño en relación con una serie de competencias y objetivos.

### **Dotación Femenina CMR Falabella Argentina**

Concepto	Gerente y Subgerente		Profesionales y Administrativos		Otros Trabajadores		Total 2015
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	
<b>Colaboradores femeninos</b>	<b>40%</b>	<b>37%</b>	<b>67%</b>	<b>57%</b>	<b>71%</b>	<b>64%</b>	

### **Gestión del Compromiso**

La encuesta anual que mide el compromiso y motivación de nuestros líderes se realiza desde hace 4 años a nivel ejecutivo. A partir de 2014, el instrumento se hizo extensivo también al resto de la plantilla, cubriendo al 83% de esta. La participación de nuestros colaboradores de todos los niveles jerárquicos fue masiva, y expresaron un compromiso de un 75%.

Por otra parte, durante el año continuamos los esfuerzos iniciados para optimizar los resultados de la encuesta de compromiso y los entregados por aquellas unidades que miden el clima a través del Great Place to Work<sup>®</sup>. Para ello, estamos trabajando en un plan de análisis y actuación con ambos estudios, junto a mediciones de calidad de vida.

### **Gestión de Talento**

En función de las necesidades de nuestro negocio, buscamos profesionales capaces de afrontar nuevos desafíos, optimistas y con capacidad de generar alternativas creativas a las tradicionales que operan en el mercado financiero. Es nuestra meta como empresa conseguir a los mejores talentos, incorporando profesionales idóneos para cada cargo. Nuestra Política de Recursos Humanos establece y garantiza amplias oportunidades de desarrollo profesional de los colaboradores. Para ello, hemos definido nuevas competencias. Aquellas competencias que consideramos más relevantes al momento de seleccionar a un candidato sin equipo a cargo son las siguientes:

- Orientación al resultado
- Compromiso con el cliente externo y/o el interno
- Gestión eficiente
- Innovación
- Capacidad de aprendizaje y cambio
- Trabajo en equipo y generación de redes

En el caso de colaboradores, con equipo a cargo las competencias que buscamos son:

- Jugador de equipo
- Formador
- Emprendedor
- Efectivo

## **Planes de Capacitación**

Nos aseguramos de que todos los colaboradores cuenten con iguales oportunidades para hacer carrera en la compañía. Para poder confeccionar los planes de capacitación, contamos con un proceso de detección de necesidades tanto de sucursales como de áreas centrales. Elaboramos programas para que los colaboradores cuenten con más herramientas y habilidades para brindar un servicio de calidad, y para su crecimiento profesional dentro y fuera de la compañía. De esta forma, agregamos valor a través de competencias técnicas y de habilidades, así como experiencias organizacionales enriquecedoras.

Nuestras capacitaciones son:

1. Capacitaciones técnicas:
  - a. Seguridad e higiene
  - b. Idioma inglés
  - c. Herramientas informáticas
2. Curso de líderes básico (CLB)
  - a. Liderazgo
  - b. Comunicación
  - c. Clima laboral
  - d. Disciplina progresiva
  - e. Desarrollo
3. Formación en sucursales
4. Programa de Formación Estilo del Líder
5. Programa Ejecutivo en Gestión de Empresas de Servicios Financieros
6. Foco en el Cliente 2015
7. La Aventura del Liderazgo: inducción a nuevos líderes
8. E-learning:
  - a. Código de ética
  - b. Libre competencia
  - c. Seguridad de la información
  - d. Excel básico e intermedio
  - e. Prevención de lavado de dinero
  - f. Prevención de incendios
  - g. Ergonomía
9. Jornadas de liderazgo “Desarrollo ejecutivo” y Jornadas de liderazgo para mandos medios

## **Feedback de Desempeño**

Nuestra política fija claramente las normas para la evaluación de desempeño, teniendo como norte la imparcialidad, la objetividad y la transparencia del proceso.

Todos los años, nuestros colaboradores participan del proceso de evaluación de desempeño, que contempla las siguientes etapas:

1. Evaluación
2. Comité de revisión de la evaluación
3. Reunión de feedback sobre el desempeño
4. Reunión de seguimiento de los planes de desarrollo

A fin de poder evaluar los mecanismos de feedback que llevan adelante los líderes de la compañía, hemos implementado la **encuesta de feedback**. Esta consiste en medir, identificar y trabajar aquellos aspectos comunicacionales que deban ser mejorados. Participan de la encuesta el conjunto de los colaboradores de la oficina de apoyo de todas las unidades de negocio y sus reportes directos de las tiendas cuya antigüedad sea superior a los tres meses. La encuesta mide los procesos comunicacionales que se establecen directamente con el jefe del colaborador.

## **Nueva Etapa de Seguimiento Planes de Desarrollo**

Este año lanzamos con éxito la etapa de seguimiento a los planes de desarrollo de la que están participando los colaboradores. Esta etapa tiene como finalidad asegurar un espacio de feedback formal para revisar el cumplimiento del Plan de Desarrollo donde se acuerdan con el colaborador los avances y se cargan los comentarios en la aplicación online.

## **Programas CMR**

Contamos con varios programas destinados a dar la oportunidad a nuestros colaboradores de que opinen en los diferentes ámbitos de acción de la compañía. Por ello, a lo largo del año, tomamos encuestas voluntarias que apuntan a diagnosticar y, en función de esto, podemos tomar acciones que surgen de involucrar a los colaboradores en el plan de mejora. Estas son:

- **Encuesta de cliente interno:** realizamos con periodicidad anual esta encuesta que constituye una herramienta efectiva para conocer la percepción de la organización sobre el nivel de servicio al cliente interno de los departamentos centrales.
- **Etapa de mejora:** luego de recibir los resultados, los compartimos con el equipo y, sobre la base de las métricas y los comentarios que tenemos a disposición, cada líder genera un plan de mejora que tiene como principal objetivo mejorar los indicadores de servicio al cliente interno.
- **Encuesta de compromiso o engagement:** es el nivel de responsabilidad emocional e intelectual de un empleado que se traduce en conductas que impactan positivamente en los resultados del negocio. Decimos que un empleado está comprometido cuando habla, permanece y contribuye.

Nos interesa conocer la relación entre los factores del entorno de trabajo y el compromiso de ellos para maximizar la atracción y retención de nuestros colaboradores, mejorar los

esfuerzos en el logro de la satisfacción de nuestros clientes y así optimizar los resultados del negocio.

## **Bienestar y Calidad de Vida**

El equilibrio entre el trabajo y la familia es un aspecto importante en la calidad de vida de nuestra gente, e influye fuertemente en la motivación de nuestro equipo. Por ello, hemos generado programas elaborados a medida de nuestros colaboradores y que responden a la necesidad de flexibilidad de la empresa para favorecer la conciliación entre la vida laboral y personal.

Nuestros colaboradores se informan acerca de los distintos beneficios disponibles mediante los siguientes canales de comunicación: Proceso de inducción, Intranet, Comunicación en carteleras, Mails y Portal de beneficios.

## **Beneficios Transversales y Convenios**

- Entrega de uniformes y bono uniforme.
- Seguros complementarios de salud, vida y dental.
- Convenios con centros de salud y gimnasios.
- Aguinaldos asociados a las celebraciones de Fiestas Nacionales, Navidad y Año Nuevo.
- Bonos por nacimiento, matrimonio, escolaridad y por fallecimiento de familiar.
- Celebraciones: Cumpleaños, Día de la Madre, Día del Padre, Navidad, entre otros.
- Premio de excelencia académica para trabajadores que estudian.
- Programa Maternidad Flexible: permite a las colaboradoras reintegrarse a la vida laboral de manera progresiva, dándoles la posibilidad de trabajar durante los seis meses posteriores a su reintegro de la licencia por maternidad de manera part time.
- Beneficio Licencia por Paternidad: permite a los colaboradores que puedan disfrutar junto a su bebé, 6 días adicionales a los 2 días de Licencia por Paternidad que otorga la Ley.

## **Reconocimiento**

Reconocemos el buen desempeño y el alto grado de compromiso por parte de cada uno de los integrantes de nuestro equipo. Valoramos el esfuerzo extra del colaborador. Es así como reconocemos periódica y sistemáticamente el desempeño de nuestros colaboradores.

Nuestros sistemas de reconocimientos se dividen en:

- Excelencia en el servicio
- Premio por graduación
- Empleado del año
- Reconocimiento aniversario
- Comunicación de promociones
- Mejor compañero

## **Salud y Seguridad**

El bienestar de nuestros colaboradores es esencial para la compañía, que además de garantizar la seguridad en sus puestos de trabajo, desarrolla programas destinados al cuidado de su salud. En este sentido, nuestras unidades de negocio ponen anualmente a disposición de sus equipos chequeos médicos voluntarios, que buscan (al mismo tiempo) reforzar la cultura de prevención. Realizamos, además, a nivel corporativo, programas que buscan promover la alimentación saludable en nuestros colaboradores.

Dentro de nuestra política de Higiene y Seguridad contemplamos los siguientes cursos de capacitación:

- Primeros auxilios
- Manejo manual de carga
- Uso y manejo de extintores
- Curso básico de Prevención de Riesgos

## **Relaciones Laborales**

Desde la compañía buscamos mantener una relación cordial y fructífera con las organizaciones sindicales, lo que nos permite además fortalecer la comunicación con nuestros colaboradores. Desde la Gerencia de Recursos Humanos de cada unidad de negocio se mantiene un estrecho y continuado diálogo.

## **Política de Puertas Abiertas**

Nuestra Política de Puertas Abiertas contempla un sistema de escucha ascendente, en virtud del cual todos los colaboradores de CMR tienen acceso no solo a sus jefaturas, sino también a las instancias de apoyo del área de Recursos Humanos, para fines de orientación, planteamiento de problemas o necesidades.

Por otro lado, se realizan reuniones diarias en cada sucursal entre los colaboradores y sus jefaturas, con motivos de coordinación y canalización de dudas o requerimientos, en el marco de sus labores. Estas instancias de feedback son independientes de las de carácter semanal que dirigen el flujo de información.

Asimismo, una de las iniciativas altamente valoradas y de mayor convocatoria donde los colaboradores pueden tener la oportunidad de plantear sugerencias, hacer consultas a los jefes de sus jefes, etc., son las reuniones que llamamos reuniones de confianza. Su objetivo es fomentar nuestra política de puertas abiertas como una buena práctica entre los colaboradores y las gerencias, además de detectar las necesidades que hay en cada área o sucursal de CMR.

## **Clima Laboral**

Parte importante de cómo velamos por la calidad de vida de nuestros trabajadores es la preocupación por mantener un buen clima laboral y que ello se vea plasmado en nuestra cultura organizacional. A través de la participación en el ranking Great Place to Work Institute, y al feedback que obtenemos de nuestros trabajadores a través de esta encuesta, hemos ido midiendo y gestionando el clima laboral en la empresa. El Grupo Falabella participa desde 2003 en Great Place to Work, y actualmente está presente en el ranking en los cuatro países donde opera.

### **Ranking Great Place to Work Argentina CMR**

<b>Año</b>	<b>Ranking</b>
2010	5°
2011	9°
2012	7°
2013	4°
2014	5°
2015	4°

#### **Great Place to Work®**

#### **En 2015, nos ubicamos en el 4.º puesto del ranking Great Place to Work.**

Concebimos el crecimiento como un avance continuo pero respetuoso con el entorno. Nos esforzamos por lograr un ambiente laboral grato, que potencie las capacidades y el desarrollo de las personas. Ello se vio reflejado en el lugar destacado que la empresa logró en 2015, en el *ranking* Great Place to Work (GPTW) de Argentina, alcanzando el 4.º puesto, en la categoría entre 251 y 1000 empleados.

Great Place to Work (GPTW) es una firma global de investigación, consultoría y formación que ayuda a las organizaciones a identificar, crear y sostener excelentes lugares para trabajar a través del desarrollo de culturas de confianza. Cada año Great Place to Work® elabora y publica las listas de Las Mejores Empresas para Trabajar en cada uno de los países donde está presente, en base al estudio de clima organizacional más grande del mundo.

## **10 Cuidamos el Medioambiente**

Creemos que la generación de una sociedad más justa, inclusiva y equitativa requiere la creación de valor compartido entre todos. Por ello, desde nuestros inicios, generamos



prácticas socialmente responsables, asumiendo un fuerte compromiso con la causa ambiental y el desarrollo de las comunidades de las que somos parte.

## **Programa EPA!**

En el marco de nuestra política de sustentabilidad, invitamos a todos nuestros colaboradores a sumarse al Programa EPA! Se trata de una iniciativa de concientización ambiental que presenta una guía para que las organizaciones y las empresas puedan ahorrar energía, papel y agua.

Tiene como objetivo promover la adopción de conductas sociales y ambientalmente responsables en el público interno y en la cadena de valor de las empresas, mediante el estímulo de hábitos de ahorro ambiental que contribuyan a una gestión orientada a la sustentabilidad.

## **Grupo Falabella - Conducta respetuosa con el medioambiente**

En línea con nuestro compromiso asumido en toda la region hemos continuado nuestro desarrollo inmobiliario sobre la base de una conducta medioambientalmente sustentable. Es así como la carpeta de proyectos que contempla nuevas tiendas y otras remodelaciones, seguirán siendo construidas bajo estándares internacionales de desarrollo sustentable.

A la fecha contamos con 8 construcciones certificadas LEED y 16 tiendas verdes o ecoamigables, 3 más que en 2013. Cabe señalar, que se encuentran en proceso de certificación 12 tiendas.

Durante 2014 Falabella certificó el Prototipo LEED versión 3 para certificación por volumen, bajo el cual se podrá certificar un total de 25 proyectos y cuya vigencia se extiende hasta el año 2021, es decir, contamos con un modelo para certificar las futuras tiendas que construyamos en la región.

## **Tiendas ecológicas**

Las Tiendas Falabella son el reflejo de nuestra preocupación por el cuidado del medio ambiente: las construcciones ecológicas de nuestras tiendas reducen el consumo energético. Se encuentran en proceso de certificación por el Green Building Council.

Sus principales características son:

- ✓ **Equipos de climatización.** Los equipos de clima cuentan con sistemas de filtro MERV14 de partículas que no generan contaminantes, sensores de emisiones de CO2 y además están conectados a un sistema de control automatizado que regula su potencia, de acuerdo con las necesidades de cada tienda. Adicionalmente, la techumbre es pintada con blanco, lo que permite reflejar el calor exterior y evitar su transmisión al interior.

- ✓ **Iluminación interior.** Las tiendas verdes poseen lucarnas en su techo, que permiten la entrada de la luz natural, reduciendo el uso de artefactos de iluminación. Además, la iluminación de superemergencia consta de equipos alimentados por paneles solares.

## **Tiendas LEED**

1. Tienda Falabella San Bernardo, Chile. CERTIFIED.
2. Tienda Falabella Calama, Chile. CERTIFIED.
3. Tienda Falabella Centro Mayor, Colombia. CERTIFIED.
4. Tienda Falabella Angamos, Lima, Perú. SILVER.
5. Tienda Santa Fe de Medellín, Colombia. CERTIFIED.
- 6. Tienda Falabella Tortuguitas, Buenos Aires, Argentina. SILVER.**
7. Tienda Falabella Parque Arboleda, Colombia. SILVER.
8. Tienda Falabella San Felipe, Chile. CERTIFIED.

Nuestra tienda ubicada en el Shopping Tortugas Open Mall ha recibido la certificación Silver del Leadership in Energy & Environmental Design (LEED) por haber sido edificada cumpliendo requisitos de construcción sustentable. Esta certificación, extendida por United States Green Building Council, es la primera que se otorga a un edificio comercial interno en la Argentina.

La tienda cuenta con unos 10.300 m<sup>2</sup>, fue diseñada y construida siguiendo lineamientos amigables con el medio ambiente. La construcción se llevó a cabo utilizando materiales no contaminantes, como pinturas sin plomo y adhesivos libres de VOC, y su localización fue planeada cercana a los medios públicos de transporte.

Para optimizar la calidad del aire interior, se instalaron filtrados especiales y se capitaliza el aire exterior. Para el ahorro de agua, se incorporó un sistema que recupera lo condensado de los equipos de aire y de artefactos sanitarios, mientras que con la energía eléctrica se recurre a lámparas de bajo consumo, controles de iluminación interior y de presencia, y motores y compresores más eficientes.

Además de las estrategias constructivas, Falabella ideó este proyecto sustentable desde su concepción con decisiones tales como elegir materiales locales a fin de ahorrar en transporte y defender la industria argentina.

## **Consumo Responsable**

Si bien nuestras actividades no generan impactos ambientales relevantes, desde la compañía apostamos por instaurar una cultura de desempeño responsable al respecto, formando parte además de nuestra estrategia de sostenibilidad. A la vez, el papel constituye nuestro principal insumo y residuo, por lo que hemos focalizado nuestros esfuerzos en reducir su uso. Por ello, realizamos campañas de concientización sobre el ahorro y el cuidado del ambiente, impulsando el envío de resúmenes de cuenta por correo electrónico, evitando así el consumo masivo de papel.

En el caso de nuestras unidades CMR Falabella, el esfuerzo queda de manifiesto en el crecimiento de la fracción de clientes que reciben su estado de cuenta a través del correo electrónico.

Cabe destacar que CMR Falabella en Argentina y en Chile, separan los residuos de papel y cartón para su reciclaje. En Argentina, además, nos adherimos al programa EPA del IARSE (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria), enfocado al impulso de ahorro no solo respecto del papel, sino también de la energía y del agua. Para ello, lanzamos una campaña interna de hábitos responsables.

**Porcentaje de clientes que reciben su estado de cuenta por email en Argentina es de 64% al cierre 2015.**

## **Campañas e Iniciativas**

### **Campaña de Reciclado de Papel**

Como todos los años, llevamos adelante nuestra campaña de reciclado de papel junto a la Fundación Garrahan. En todas nuestras tiendas y sectores de oficina contamos con cajas donde depositamos el papel a reciclar.

### **Campaña de Reciclado de Tapas de Plástico**

Continuamos entregando a la Fundación Garrahan tapas de plástico, que fueron utilizadas para realizar cepillos, perchas y baldes con el fin de venderlos y recaudar fondos para la Fundación.

## **11 Anticorrupción**

Mantenemos nuestro firme compromiso por combatir la corrupción en todas sus formas. Consideramos esencial la capacitación de nuestros colaboradores en aspectos de lucha contra la corrupción, incluyendo la prevención del lavado de activos y las prácticas de libre competencia.

### **Declaración de Ética**

**Marco referencial para todos nuestros colaboradores, sea cual fuere su cargo. Fija las bases para un actuar ético y responsable a través de nuestro Decálogo de Ética. Asimismo, advierte sobre potenciales conflictos de interés, enseña a prevenir delitos especiales y sugiere cómo actuar frente a desafíos éticos.**

Algunos extractos de nuestro Decálogo de Ética:

- **Actuar de manera honesta e íntegra** en todas las decisiones que forman parte de nuestro trabajo diario, así como en las decisiones estratégicas de nuestra empresa.

- **Mantener con nuestros proveedores relaciones transparentes y correctas** en que ambos busquemos el beneficio del cliente.
- **Respetar las normas de la libre competencia**, garantizando a nuestros clientes que siempre actuaremos en forma transparente y honesta, procurando mantener los lazos de confianza con nuestros grupos de interés.
- **Proteger la información** de la empresa y mantener la reserva en todos aquellos ámbitos que pudiesen afectar las decisiones estratégicas.
- **Mantener buenas relaciones** con las autoridades y los diversos actores con los que se pueda vincular nuestra empresa, asegurando el cumplimiento irrestricto de la normativa vigente.
- **Promover el desarrollo laboral** de nuestros trabajadores, entregándoles constante capacitación y perfeccionamiento, respetando sus derechos, dignidad e integridad y valorando sus opiniones y aportes.
- **Entregar el mejor servicio** a nuestros clientes ofreciendo excelencia en la atención, respondiendo en forma oportuna, ágil y amable a sus consultas y requerimientos.
- **Ser una empresa socialmente responsable** promoviendo políticas que fortalezcan nuestro crecimiento y sostenibilidad en todos los ámbitos de nuestra organización, así como el cuidado y protección del medio ambiente.

## Sistema Ético

Desde 2010 contamos con un Sistema Ético, un método establecido de gestión y prevención de nuestro actuar en el marco del negocio. Cada trabajador recibe y adhiere a la Declaración de Ética.

Proveedores, empresas filiales y prestadoras de servicios también reciben esta guía. En 2014 se formalizó nuestro Comité de Ética, el cual tiene como objetivo colaborar con su correcto funcionamiento, y a través del Coordinador General de Ética, se informa sobre los casos más complejos, los cuales debe resolver y reportar al Directorio.

## Cumplimiento Legal

Desde la compañía hemos reforzado nuestros planes de auditoría respecto del cumplimiento normativo, y de nuestras propias políticas y estándares. Se han implementado mejoras para reforzar a nuestros equipos de cumplimiento

## Canal de Denuncias

Nuestros colaboradores, por su parte, tienen a su disposición un canal de denuncias (Resguarda) que posibilita a todo colaborador de CMR, sin importar el cargo que posea en la compañía, la libertad de realizar una denuncia en ocasiones de:

- Falta de cumplimiento de código de ética.
- Situaciones de discriminación, maltrato.
- Situaciones de acoso laboral.

Para ello pueden realizar la denuncia de manera anónima o solicitando que se contacten para ampliarla.

### **Otras medidas para evitar casos de corrupción**

- Política Corporativa de Prevención de Delitos. Estructura Interna para la recepción, investigación y resolución de las consultas y denuncias.
- La Gerencia de Contraloría Corporativa desarrolla un plan anual de auditorías, enfocado a los riesgos del negocio. Los informes con los resultados son entregados a la alta dirección y contienen:
  1. Principales debilidades
  2. Recomendaciones de auditoría. Acciones comprometidas por las gerencias para su solución
  3. Respectivos responsables de su implementación
  4. Fechas en que se implementarán

## ***Contacto y Sugerencias***

Para comentarios, sugerencias o consultas relativas a este documento o su contenido, contáctenos a [rsefalabella@falabella.com.ar](mailto:rsefalabella@falabella.com.ar)