



Comunicación del Progreso

1 Tabla de Contenido

- 1. *Declaración de Continuidad del Apoyo al Pacto Global* 3**
- 2. *Perfil de CMR Falabella* 4**
- 3. *Sostenibilidad, Diálogo y Transparencia* 7**
- 4. *Gobierno y Ética* 10**
- 5. *Derechos Humanos* 11**
- 6. *Nuestros Proveedores* 12**
- 7. *Nuestros Clientes* 13**
- 8. *Nuestros Trabajadores* 15**
- 9. *Compromiso con la Comunidad* 24**
- 10. *Cuidamos el Medioambiente* 27**
- 11. *Anticorrupción* 29**
- Contacto y Sugerencias* 30**

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 la unidad de negocios financieros del Grupo Falabella y una de las mejores empresas para trabajar en Argentina. Hace años comenzó un proyecto visionario e innovador y, desde su creación, ha consistido en la financiación de compras para el consumo en las Tiendas Falabella, y luego en las Tiendas Sodimac. En 2011 se concretó el proyecto “CMR MasterCard” y con ello logró ser el primer emisor no bancario de tarjetas MasterCard en el país.

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 de nuestras tiendas.

Nuestra Visión
<p>Ser la empresa de servicios preferida por las personas, generando relaciones sostenibles a partir de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diferenciarnos por nuestra transparencia, conveniencia y simplicidad. • Atraer, desarrollar y motivar un equipo de excelencia, comprometido, colaborativo y apasionado por los clientes. • Ser valorados por nuestro aporte a las comunidades en que trabajamos.

Nuestros Valores		
Hemos definido tres valores fundamentales como referentes para nuestro desempeño de cara a los clientes:		
<p>Transparencia</p> <p>Para generar relaciones de confianza a largo plazo, sobre la base de la honestidad, el diálogo y el compromiso.</p>	<p>Simplicidad</p> <p>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.</p>	<p>Conveniencia</p> <p>Ofrecemos productos y servicios pensados en el cliente, que se ajusten a sus necesidades y sus etapas de la vida.</p>

- **Historia de CMR Falabella**

1889	1958	1980	1981	1997
Los orígenes de Falabella se remontan a 1889, año en que Salvatore Falabella abre la primera gran sastrería en Chile.	El éxito y posicionamiento alcanzado por Falabella en el mercado permite la incorporación de una gran variedad de productos para el hogar, transformándose en una tienda por departamentos.	Con el objeto de satisfacer la creciente demanda de crédito por parte de sus clientes, Falabella implementa CMR Falabella, su propia tarjeta de crédito.	Se constituye la sociedad Promotora CMR Falabella S.A., para administrar la tarjeta. Esta nueva empresa corresponde a la independencia societaria de la antigua área de crédito que venía funcionando en Falabella por años, que	Se constituyen las empresas Viajes y Seguros Falabella, negocios complementarios del de CMR Falabella.

2006	2007	2010	2011	2016
Se implementan los productos "Adelantos en Efectivo CMR" y Prestamos en Efectivo CMR en Argentina.	Se crea www.cmrfalabella.com.ar	Más de medio millón de clientes ya tienen la tarjeta CMR Falabella.	Se lanza al mercado la tarjeta de crédito CMR Falabella MasterCard, logrando ser el primer emisor no bancario de tarjetas MasterCard en el país.	El Grupo Falabella firmó un acuerdo con la supermercadista mexicana Soriana implicando el arribo de CMR en México en el 2017.

Sucursales Buenos Aires	Unicenter- Paraná 3745, Martínez	 CMR en Falabella
	Avellaneda- Güemes 897, Avellaneda	 CMR en Falabella
	Tortuguitas- Panamericana Ramal Pilar Km 36,5.	 CMR en Falabella
	DOT- Vedia 3626, Capital Federal	 CMR en Falabella
	Florida 343- Florida 343, Capital Federal.	 CMR en Falabella
	Florida 202- Florida 202, Capital Federal	 CMR en Falabella
	Florida 665- Florida 665, Capital Federal	 CMR en Falabella
	Villa Tesei- Avenida Vergara 1910 Villa Tesei, Partido de Hurlingham	 CMR en Sodimac
	San Martín- San Martín 421, esquina General Paz, Partido de San Martín.	 CMR en Sodimac
	San Justo- Av. Don Bosco 2680 (esq. Bouchard, Partido de La Matanza), San Justo.	 CMR en Sodimac
	Tortuguitas- Avenida Olivos 4051 Partido de Malvinas Argentina, Tortuguitas.	 CMR en Sodimac
	Vicente López- Avenida del Libertador 77, Partido de Vicente López.	 CMR en Sodimac
	Malvinas Argentinas- Ruta 8 y Ruta 202, Partido de Malvinas Argentinas.	 CMR en Sodimac
La Plata- Camino General Belgrano s/n entre 514 y 517, La Plata.	 CMR en Sodimac	
Sucursal Córdoba	Duarte Quiroz 1400, Córdoba	 CMR en Falabella
	Avenida Colón 4880 Barrio Villa Urquiza , Córdoba.	 CMR en Sodimac
Sucursal Mendoza	Acc. E. Lateral Norte 3280 – Guaymallén, Mendoza.	 CMR en Falabella
Sucursal Rosario	Córdoba 1101, Rosario.	 CMR en Falabella
Sucursal San Juan	Peatonal Tucumán 163 Sur, San Juan.	 CMR en Falabella

- **Descripción de Negocios**

	
<p>Con 36 años de historia, CMR Falabella es uno de los más importantes emisores de tarjetas de crédito en la región. A través de sus múltiples productos y servicios entrega a sus clientes un sistema de pago cómodo y flexible, acompañado de beneficios altamente valorados por los usuarios.</p>	<p>Corredora de seguros con 19 años de trayectoria y presencia en Chile, Argentina, Colombia y Perú. Ofrece asesoría integral y personalizada para la elección del seguro que se adapte mejor a las necesidades del cliente. Si bien en un principio el foco estuvo en los seguros del auto, se han ido ampliando los servicios, ofreciendo hoy una amplia gama de seguros de Hogar, salud y de vida, entre otros.</p>

Productos CMR Falabella

Tarjetas de Crédito CMR Falabella	
 <p>Tarjeta CMR</p> <p>La Tarjeta de Crédito CMR Falabella es el medio de pago que permite comprar en todas las tiendas Falabella, Sodimac y en una amplia red de comercios adheridos.</p>	 <p>Tarjeta CMR MasterCard</p> <p>La Tarjeta CMR Mastercard es una tarjeta de crédito que permite comprar en todos los comercios que acepten Mastercard en Argentina y en el Mundo. Además te permite comprar en tiendas Falabella y Sodimac, donde te ofrece especiales beneficios en cuanto a descuentos y cuotas sin interés</p>
CMR Premium	
<p>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.</p>	
Préstamos en efectivo CMR	Adelantos en efectivo CMR
<p>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.</p>	<p>Es dinero en efectivo que el cliente tiene disponible y está vinculado a la línea de crédito de la Tarjeta CMR/CMR MasterCard.</p>
Servicios	
Plan Cuotas Fijas	Pago Automático
<p>Es el plan que te permite financiar tu Resumen de la manera más conveniente. Podés elegir de 2 a 12 cuotas fijas (*).</p>	<p>Es el servicio que te permite pagar tu resumen de cuenta CMR a través del débito de una cuenta bancaria.</p>

Débito Automático	Resumen por E-mail
Es la forma más simple y moderna de pagar tus Servicios, despreocupándote del vencimiento de los mismos.	Envío de resumen de cuenta por E-mail contribuyendo con la protección del Medio Ambiente no acumulando papeles innecesarios.

3. Sostenibilidad, Diálogo y Transparencia

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. Adoptamos este compromiso con la convicción de que las organizaciones que de verdad trascienden en el tiempo son aquellas que, junto con atender los objetivos de rentabilidad y eficiencia, son capaces de aportar a la calidad de vida de las personas, al progreso de sus colaboradores y de la comunidad, cuidando el entorno natural donde están insertas. Confiamos en los valores que guían nuestra misión y los enaltecemos en cada acción:

Educación	Inclusión	Sustentabilidad	Compromiso	Concientización
-----------	-----------	-----------------	------------	-----------------

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.

- **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.

- **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	Instituciones en la Argentina
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.	Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE): promueve la colaboración entre las empresas que han decidido hacer de su conducta responsable un valor.

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.	Fundación Lactancia y Maternidad Fundació Amèrica Solidaria.
	Fundación LEER.

Principios para el Empoderamiento de las Mujeres. Estos principios, elaborados a través de una asociación entre ONU Mujeres y el Pacto Global de las Naciones Unidas, están diseñados para ayudar a las empresas a la hora de examinar las políticas y prácticas que aplican —o a crear otras nuevas— para favorecer el empoderamiento de las mujeres.

- **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. 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	Inclusión social	Medioambiente
Promovemos la educación a través del Programa Haciendo Escuela y del apoyo a instituciones que trabajan en la temática. Fomentamos la Educación Financiera en todos sus ámbitos.	Generamos oportunidad de inclusión social, a través del Programa de Empleo Inclusivo y del trabajo junto a organizaciones de la sociedad civil. Impulsamos espacios de desarrollo, participación y compromiso de los colaboradores a través del Programa de Voluntariado Corporativo .	Concientizamos sobre el Cuidado del Medio Ambiente a través de nuestras tiendas ecológicas y el Programa JUSTO acerca del consumo responsable de energía, agua y papel.

- **Hitos de sostenibilidad**

- ✓ CMR Argentina recibió el 6° lugar en el ranking Mejores Empresas para Trabajar en Argentina (categoría 251 a 1.000 colaboradores) y Viajes Falabella Argentina, el 11° lugar (< 251 colaboradores).
- ✓ Continuamos trabajando en Sedex, buscando impulsar mejoras en las prácticas en cuanto a ética y responsabilidad en la cadena de suministro.

- ✓ 870 horas destinadas a voluntariado corporativo del conjunto de las unidades de negocio financiero en la Argentina (CMR Falabella, Seguros Falabella y Viajes Falabella).
- ✓ Viajes y CMR Argentina obtuvieron el Premio Impulsores de Impacto Social, otorgado por Red Activos (Asociación Civil sin Fines de Lucro).

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

- **Grupos de Interés**

En el 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 Colaboradores	Directores, gerentes, supervisores y jefes de área, profesionales y técnicos, administrativos, personal operativo, de terceros, <i>trainees</i> y pasantes
 Clientes Clientes	Todos los clientes de nuestras tiendas
 Proveedores Proveedores y aliados	Proveedores comerciales y de servicios. Socios comerciales con los cuales trabajamos en equipo enfocados en brindar satisfacción a los clientes
 Comunidad 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.

 <p>Accionistas</p>	Además de los accionistas de la Compañía, todas las Compañías del grupo económico global.
---	---

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:	Prácticas formales e informales de los líderes de la compañía:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reuniones semanales ✓ E-mail al Gerente de Recursos Humanos <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación "cara a cara" <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reunión de negocios ✓ Reuniones de integración <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reunión diaria ✓ Reunión de sindicatos ✓ Visita al mesón de CMR ✓ Visita del gerente general a nuestras tiendas <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 Gestión Humana
- ✓ 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.

Durante el 2016, el 17% de los colaboradores de CMR Falabella y el 4% de los colaboradores de Seguros Falabella fueron capacitados con charlas de seguridad de la información, de conflictos de interés, y de riesgo operacional.

- **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 y/o 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 Gerencia 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

www.resguarda.com

0800-999-4636

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 colaboradores 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 los principios que son trascendentales para nuestra compañía, como el respeto por los Derechos Humanos. A su vez, nos comprometemos a 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.

Sucursales por Unidad de Negocio		
	2015	2016
CMR Falabella	18	18
Seguros Falabella	11	11

- **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.

535.757 Cuentas CMR con Saldo

De acuerdo al Banco Central de la República Argentina, la participación de mercado de CMR en ese país de acuerdo a las colocaciones de tarjetas de crédito y préstamos personales asciende a 0,7% (Colocaciones a agosto 2016).

- **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.

	Lanzamos la primera app de la tarjeta CMR Falabella apuntando a darle al cliente un mayor control y autonomía, permitiendo
--	---

	acceder fácilmente a la consulta de saldos, bloqueo de tarjeta y simulacro de créditos.
	11.000 descargas de la app CMR Falabella acumuladas desde su lanzamiento

Gerencia de Marketing	Gerencia de Riesgo Crediticio y Cobranzas	Gerencia Comercial
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>

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.

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 o comunicarse al 0810-999-8878.

Número de Reclamos cada 10.000 clientes y atenciones totales por unidad de negocio				
	Reclamos: Número de reclamos por cada 10 mil clientes		N° Atenciones Totales	
	2015	2016	2015	2016
CMR Falabella	15	45	9.057.842	9.462.064
Seguros Falabella	10	6	186.276	171.602

CONTACTANOS

Podés contactarnos a través de



Call Center

- Desde Argentina: 0810-999-8878
- Desde el exterior: +54 11-4360-5001



E-Mail

Elegí el tipo de consulta [aquí](#)



Redes Sociales

- /CMR ARGENTINA
- @CMR ARG

8. Nuestros Trabajadores

Inspirar a nuestros 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 Falabella.

		<p>Estamos altamente comprometidos con lo que hacemos, sentimos los desafíos de la organización como propios y fomentamos el espíritu de emprendimiento.</p>
--	--	--

<p>Cultura Organizacional</p> <p>↓</p> <p>Contamos con una declaración de cinco principios que definen cómo queremos ser</p>	 <p>NOS APASIONAMOS POR LOS CLIENTES</p>	Nos ponemos en el lugar de los clientes, los escuchamos y atendemos sus necesidades en forma rápida y empática. Con ellos construimos relaciones de largo plazo.
	 <p>HACEMOS QUE LAS COSAS PASEN</p>	Tomamos decisiones oportunas, disfrutamos y nos entusiasman la acción y el logro de lo que nos proponemos. Somos ágiles, austeros y rigurosos en el seguimiento de las tareas y siempre buscamos generar el mayor impacto.
	 <p>DESARROLLAMOS A LAS PERSONAS</p>	Vivimos cada desafío como una oportunidad de aprendizaje, y transmitimos nuestra experiencia y conocimientos a los demás, creemos que dar el ejemplo es la mejor manera de enseñar y promovemos el cambio y la flexibilidad para adaptarnos.
	 <p>JUGAMOS EN EQUIPO</p>	Sabemos que solo trabajando colaborativamente podemos lograr metas crecientes y complejas. Por eso, nos escuchamos, nos apoyamos y damos nuestra opinión de manera transparente y constructiva.

- **Diversidad e Igualdad**

Apostamos por la diversidad, no solo en cuánto 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						
	Mujeres		Hombres		Total	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
CMR Falabella	276	246	212	131	488	377
Seguros Falabella	60	59	44	43	104	102
	336	305	256	174	592	479

Tasa de Rotación						
	Mujeres		Hombres		Total	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
CMR Falabella	18.5%	27.2%	17.9%	39.7%	18.2%	31.6%
Seguros Falabella	28.3%	20.3%	22.7%	16.3%	26.0%	18.6%

- **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.

- **Gestión del Compromiso y Clima Laboral**

La encuesta anual que mide el compromiso y motivación de nuestros líderes se realiza desde hace 5 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%.

El siguiente estudio corresponde a una serie de estados emocionales que se relacionan con el esfuerzo, el comportamiento y el desempeño de los integrantes de un grupo de trabajo. Se distinguen 4 estados motivacionales distintos, el Engagement está determinado entre por las emociones de Entusiasmo y Tranquilidad, el resultado fue de 81%.

	Descripción	KPI ideal
Entusiasmo	Estado positivo de alta energía que se asocia a un alto desempeño laboral. Bajos puntajes indican niveles limitados de entusiasmo, mientras que altos puntajes indican altos niveles de entusiasmo.	Entre ambos \geq a 80%
Tranquilidad	Estado positivo de baja energía que se relaciona con el desempeño mínimo esperado para un trabajador o un grupo de trabajo.	
Nerviosismo	Estado negativo de alta energía asociado a un desempeño limitado y potencial conflicto al interior del equipo. Para esta dimensión es deseable un bajo puntaje.	Entre ambos \leq a 20%
Decepción	Estado negativo de baja energía asociado a un desempeño muy pobre, siendo además un factor de riesgo para la salud ocupacional. Para esta dimensión es deseable un bajo puntaje.	

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®. Para ello, estamos trabajando en un plan de análisis y actuación con ambos estudios, junto a mediciones de calidad de vida.

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.



- **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**

Brindamos posibilidades de desarrollo y capacitación constante, en un ambiente dinámico e innovador.

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
7. La Aventura del Liderazgo: inducción a nuevos líderes
8. 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:
 - 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

Horas de Capacitación Promedio por Colaborador						
	Mujeres		Hombres		Total	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
CMR Falabella	34	27	22	24	29	26
Seguros Falabella	21	41	34	25	27	34

- **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.

Colaboradores que participaron de algún proceso de Evaluación de Desempeño		
	2015	2016
CMR Falabella	76.2%	86.1%*
Seguros Falabella	90.4%	

*Se sistematizó la evolución de desempeño en Argentina como un total incluyendo también a Viajes Falabella.

- **Herramientas para el crecimiento interno de nuestros colaboradores y Planes de Carrera.**

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.

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.
- **Etapas 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**

Nuestro capital humano es la pieza fundamental de la compañía; cuidamos y protegemos la calidad de vida de nuestros colaboradores, logrando formar equipos motivados. Por ello, contamos con beneficios especiales relacionados al tiempo personal, vida saludable y aire libre, descuentos en nuestras Tiendas y red de comercios, universidades, gimnasios, obsequios y celebraciones en fechas especiales.

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.

Principios para el Empoderamiento de las Mujeres

Desde el Grupo Falabella Argentina y junto a un grupo de 15 empresas líderes del país, asumimos un nuevo compromiso adhiriéndonos a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres con el objetivo de **“Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas”**.



Estos principios, elaborados a través de una asociación entre ONU Mujeres y el Pacto Global de las Naciones Unidas, están diseñados para ayudar a las empresas a la hora de examinar las políticas y prácticas que aplican —o a crear otras nuevas— para favorecer el empoderamiento de las mujeres.

1. Promover la igualdad de género desde la dirección al más alto nivel.
2. Tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo; respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.
3. Velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.
4. Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.
5. Llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y mercadotecnia a favor del empoderamiento de las mujeres.
6. Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo.
7. Evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.

La firma de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres nos permite reforzar los esfuerzos de empoderar a las mujeres en el lugar de trabajo, el mercado y la comunidad, desde un enfoque de igualdad de género, encuadrándolo en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Iniciativa del Pacto Global de Naciones Unidas y ONU Mujeres

Comprometidos con los Principios para el **Empoderamiento de las Mujeres**

Desde Grupo Falabella asumimos un nuevo compromiso público con la firma de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres con el objetivo de

“LOGRAR LA IGUALDAD ENTRE LOS GÉNEROS Y EMPODERAR A TODAS LAS MUJERES Y NIÑAS”.

Redoblamos nuestro esfuerzo de empoderar a las mujeres en el lugar de trabajo, el mercado y la comunidad, desde un enfoque de igualdad de género, encuadrándolo en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.



• **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

• **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.

Sindicalización por Unidad de Negocios		
	2015	2016
CMR Falabella	9%	9%
Seguros Falabella	5%	3%

- **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

9. Compromiso con la Comunidad

Generar relaciones de confianza y cercanía con nuestras comunidades es uno de los pilares de nuestra estrategia de sostenibilidad, enmarcando nuestros esfuerzos en dos focos de actuación: el voluntariado corporativo en programas sociales y la participación en la comunidad mediante el apoyo a iniciativas de distintas organizaciones.

- **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.

- **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.

Voluntariado Corporativo				
	Total de Horas de Voluntariado		Promedio Horas de Voluntariado por Persona	
	2015	2016	2015	2016
CMR Falabella	1155	485	2.4	1.3
Seguros Falabella	352	216	3.4	2.1

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

- ✓ **Programa Haciendo Escuela:** Durante 2016, CMR Falabella Argentina colaboró con la formación a docentes de Fundación Leer en materia de estrategias de lectura. Además, la organización donó más de 2500 libros para equipar las bibliotecas de las escuelas, organizó una maratón de lectura con el objetivo de promover el desarrollo del lenguaje, la alfabetización, el acercamiento de los niños a la lectura y la integración de las familias a la vida escolar.
Por otro lado, Seguros Falabella innovó con el lanzamiento de un juego sobre educación vial, “Mini Agente de tránsito” para implementar en colegios del programa Haciendo Escuela. En 2016 se capacitó a docentes en esta iniciativa que llegará a los niños en 2017.
- ✓ 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.
 - 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 17 niños del colegio Santa María, a 50 kilómetros de la ciudad de Buenos Aires, en el barrio Manzanares Pilar.

DEBITO SOLIDARIO

Se invita a cada uno de nuestros clientes a adherirse al Débito Solidario con su CMR, contribuyendo todos los meses con la Fundación América Solidaria Argentina.

América Solidaria es una organización sin fines de lucro cuya misión es superar la pobreza infantil en el continente. Trabaja desde hace 15 años impulsando proyectos sociales. Cada proyecto es liderado por profesionales voluntarios que trabajan junto a las comunidades más vulneradas en pos de su desarrollo. Desde CMR nos unimos para potenciar cada una de las iniciativas de Argentina.

La fundación genera alianzas colaborativas para cambiar las miradas, transformar las relaciones y generar acciones de justicia continental. Sus proyectos son movilizados por el sentido de urgencia, unión y el cuidado de las comunidades.

En Argentina, América Solidaria impulsa proyectos de salud, educación y desarrollo económico familiar con foco en el desarrollo comunitario. Además, fomenta el fortalecimiento de espacios educativos, promueve a los jóvenes como agentes de cambio junto con la alfabetización laboral y la adquisición de competencias para la vida.



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 JUSTO**

En el marco de nuestra política de sustentabilidad, invitamos a todos nuestros colaboradores a sumarse al Programa JUSTO. 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 (programa regional)**

En línea con nuestro compromiso asumido en toda la región 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 m², 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. El programa busca impulsar el ahorro no solo de papel, sino también de la energía y del agua. Para ello, lanzamos una campaña interna de hábitos responsables.

Se desarrollaron campañas específicas para invitar a los clientes a recibir su estado de cuenta por medio del correo electrónico.

Clientes con cartolas digitales		
	2015	2016
CMR Falabella	63.6%	65.3%

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, 9.997 kilos de papel a nivel corporativo.

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. 629 kilos de plástico a nivel corporativo

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

- **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