



CÓDIGO DE ÉTICA  
CORREDORES DE  
SEGUROS  
FALABELLA





## CODIGO DE ÉTICA CORREDORES DE SEGUROS FALABELLA S.A.C.

### CÓDIGO DE ÉTICA

Actuar con Integridad nos mantiene unidos. Este valor debe guiar nuestro actuar en el trabajo y en la sociedad.

### CONTENIDOS

Carta del Gerente General	4
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
¿Para qué un Código de Ética?	5
¿A quién aplica el Código de Ética?	5
¿Cuáles son nuestras principales responsabilidades éticas?	5
Excepciones	6
<b>II. PRINCIPIOS DE CORREDORES DE SEGUROS FALABELLA</b>	<b>6</b>
<b>III. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE INTEGRIDAD</b>	<b>8</b>

Oficial de Ética	8
Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento	
Consejeros de Integridad	8
Comité de Ética	8
<b>IV. CANAL DE INTEGRIDAD</b>	<b>8</b>
<b>V. FORMAS Y GARANTÍAS PARA COMUNICAR INQUIETUDES ÉTICAS</b>	<b>9</b>
Preguntas	9
Denuncias	9
Sin represalias	10
<b>VI. ¿CÓMO ACTUAR CON INTEGRIDAD EN NUESTRO LUGAR DE TRABAJO?</b>	<b>11</b>
Respetando a las personas	11
Manteniendo buenas relaciones con nuestros clientes y clientas	11
Manteniendo buenas relaciones entre colaboradores y colaboradoras	11
Declarando y administrando nuestros conflictos de interés	12
Cumpliendo la ley y la normativa interna en el uso de alcohol y drogas	13
Rechazando toda forma de acoso y discriminación	13
Manteniendo buenas relaciones con proveedores y terceros	13
Cumpliendo la normativa interna sobre regalos e invitaciones	14
Cuidando los bienes de la compañía	14
<b>VII. ¿CÓMO ACTUAR CON INTEGRIDAD EN EL MERCADO?</b>	<b>15</b>
Competiendo de manera justa	15
Respetando la integridad financiera y documental	15
Manejando la información según la ley y la normativa interna	16
Respetando la propiedad intelectual e industrial	16
<b>VIII. ¿CÓMO ACTUAR CON INTEGRIDAD EN LA SOCIEDAD?</b>	<b>17</b>
Con apego a la ley	17
Rechazando cualquier forma de soborno	17

Actuando responsablemente con las comunidades y el medio ambiente	17
Protegiendo la salud y seguridad de colaboradores, colaboradoras, clientes y clientas	17
Desarrollando actividades políticas fuera del lugar y horario de trabajo	18
Relacionándonos con la autoridad con integridad	18
Contando con autorización antes de hacer declaraciones a los medios de comunicación	18
Actuando con integridad dentro y fuera del trabajo	19

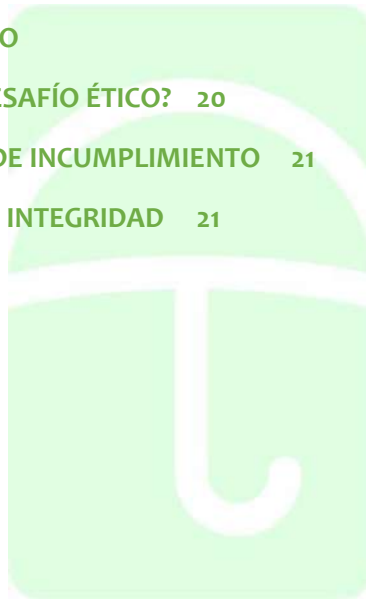
**IX. PREVENCIÓN DE DELITOS DE LA COMPAÑÍA: COHECHO, LAVADO DE ACTIVOS 19**

**Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO**

**X. ¿CÓMO ACTUAR FRENTE A UN DESAFÍO ÉTICO? 20**

**XI. MEDIDAS APLICABLES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO 21**

**XII. NUESTRO COMPROMISO CON LA INTEGRIDAD 21**



## CARTA DEL GERENTE GENERAL

En Seguros Falabella estamos muy orgullosos y orgullosas de lo que hemos logrado construir, gracias a los valores y principios sólidos que nos caracterizan, pero por sobre todo a nuestro gran equipo, siempre comprometidos y comprometidas, con una gran capacidad humana y profesional que hacen que nuestra compañía sea cada día mejor.

Queremos seguir por este camino y los nuevos desafíos que se vienen nos exigen estar constantemente buscando la excelencia y hacer siempre lo correcto en beneficio de nuestra empresa y sobre todo de nuestros clientes y clientas, quienes deben estar en el centro de nuestro actuar. Por lo mismo, estoy muy feliz de presentarles nuestro Código de Ética, el cual es una guía para nuestro trabajo dándonos claridad de cuál es el comportamiento que se espera de nosotros.

Nuestro Código de Ética demuestra que en Seguros Falabella estamos comprometidos y comprometidas con la integridad y con el valor de hacer lo correcto. Define nuestra misión y visión; principios y valores, además de dar ciertas pautas de cuál debe ser nuestro comportamiento en ciertas situaciones. También se encontrarán respuestas y ejemplos que ayudarán a entender qué significa actuar con integridad y qué hacer cuando nos enfrentemos a situaciones que no son correctas. Lo(a)s invito a leerlo, comentarlo y hacerlo realidad.

Yo estoy comprometida con el valor de hacer lo correcto y espero que ustedes también. Un

gran saludo,

Gerente General

### I. INTRODUCCIÓN

**¿Para qué un Código de Ética?** Hoy muchas empresas tienen un Código de Ética. Y empresas como la nuestra en tamaño, presencia y complejidad, siempre han tenido uno. ¿Te has preguntado por qué? Nosotros sí. Y éstas son las razones:

- Porque es una muy buena manera de asegurarnos que vivamos nuestros valores como empresa y porque es importante que todos y todas tengamos claridad de cuál es el comportamiento que se espera de nosotros. Nuestra ética tiene que estar clara y este Código ayuda mucho a que así sea.
- Porque para hacer lo correcto hay que saber qué es lo correcto y, a veces, la diferencia es difícil de ver. Este Código y los mecanismos que establece son herramientas para ayudarnos.
- Hacer lo correcto necesita a veces de valentía, y si ponemos esto por escrito y lo comunicamos muy bien, sabes que estamos todos y todas detrás; que estamos junto(a)s comprometidos con hacer lo correcto y que nadie, absolutamente nadie en la compañía, puede pedirte que rompas este compromiso de ética.
- Para demostrar nuestra integridad, que habla de lo que hacemos, de lo que somos y de lo que proyectamos, incluso cuando nadie nos está viendo.

### ¿A quién aplica el Código de Ética?

Este Código nos aplica a todos los colaboradores y colaboradoras, independientemente de las actividades y responsabilidades que tengamos. Esto incluye a todos y todas lo(a)s empleados, ejecutivo(a)s y director(e)a)s. Además, la compañía busca y promueve que sus proveedores y terceros en general, actúen de acuerdo a este Código.

### ¿Cuáles son nuestras principales responsabilidades éticas?

- **Cumplir siempre con la ley**, este Código de Ética y las normas internas de la compañía, que se encuentran disponibles en el Portal de Normativas Internas, debiendo prestar especial atención a aquéllas referidas al Reglamento Interno de Trabajo (RIT), Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (RISST), la normativa LAFT, la Política Libre Competencia, el Modelo de Prevención del Delito y las que regulen el área específica en la que te desempeñas laboralmente.
- **Liderar con integridad y siempre con el ejemplo**. Cuida siempre que tus acciones sean éticas y digan lo mismo que tus palabras.
- **Mantener un clima laboral sano**, que incentive el comportamiento íntegro y un ambiente de confianza en el que la gente se sienta cómoda para hacer preguntas y denuncias sobre ética, sin temor a represalias.
- **Preguntar antes de actuar** si es que tienes una duda, reportar lo que está mal y colaborar en las investigaciones de la compañía.

Si tienes dudas siempre puedes recurrir a los Consejeros de Integridad, a la Subgerencia Legal o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

### Ejemplos prácticos

Mi jefe(a) me pide que omita cierta información en los reportes a la autoridad porque pueden afectar gravemente la reputación de la compañía.

### ¿Qué debo hacer?

Esta instrucción no solo es contraria a nuestro Código de Ética, sino que también podría ser ilegal.

Si no sientes la confianza necesaria para decirle directamente a tu jefe(a) que esto está mal, puedes acudir al Consejero(a) de Integridad, a la Subgerencia Legal y/o a la Gerencia de **Gobernanza, Ética y Cumplimiento** o hacer una denuncia a través de algunos de los medios del Canal de Integridad de la compañía. Si lo prefieres, tu denuncia también puede ser anónima.

### Excepciones

Sin perjuicio de que este Código nos aplica a todos, en casos muy excepcionales se puede solicitar una dispensa a la aplicación del mismo cuando ello no signifique comprometer nuestra integridad. Las solicitudes deben ser enviadas a la Gerente General junto a la Gerente de Gestión Humana, con anticipación a la conducta para la cual se busca aprobación quién resolverá previa consulta a la Subgerencia Legal y/o Gerente de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

## II. PRINCIPIOS DE CORREDORES DE SEGUROS FALABELLA

Este Código se construye sobre nuestra Visión, Misión y Valores, así como sobre los principios que guían la forma en que queremos hacer las cosas.

Si orientamos nuestras decisiones a cumplir la Visión, Misión y principios de la compañía y actuamos llevando a la práctica sus Valores, fortalecemos la integridad corporativa.

Nuestra Visión es ser la empresa de servicios preferida por las personas, generando relaciones sostenibles a partir de: diferenciarnos por nuestra conveniencia, transparencia 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.

Y nuestra Misión es hacer posibles las aspiraciones de los clientes y las clientas, mejorar su calidad de vida y superar sus expectativas a través de una oferta integrada de servicios, potenciada por los beneficios de nuestras tiendas.

Y nuestra Visión y Misión las vivimos actuando siempre conforme a nuestros valores y principios: **transparencia, simplicidad y conveniencia.**

## VALORES

**Transparencia:** Para generar relaciones de confianza a largo plazo, sobre la base de la honestidad, el diálogo y el compromiso.

**Conveniencia:** Ofrecemos productos y servicios pensados en el cliente, que se ajusten a sus necesidades y sus etapas de la vida.

**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.

## PRINCIPIOS

### Somos protagonistas

- Estamos altamente comprometidos con lo que hacemos.
- Sentimos los desafíos de la organización como propios.
- Fomentamos un espíritu de emprendimiento.

### Nos apasionamos por los clientes

- Nos ponemos en el lugar del cliente, lo escuchamos y atendemos sus necesidades en forma rápida y empática.
- Construimos relaciones de largo plazo.

### Hacemos que las cosas pasen

- Tomamos decisiones oportunas, disfrutamos y nos entusiasma la acción y lograr lo que nos proponemos.
- Somos ágiles, austero(a)s y riguroso(a)s en el seguimiento de las tareas.
- Siempre buscamos generar el mayor impacto.

### Desarrollamos a las personas

- Vivimos cada desafío como una oportunidad de aprendizaje.
- Transmitimos nuestra experiencia y conocimiento a los demás.
- Creemos que ser modelos es la mejor manera de enseñar.
- Promovemos el cambio y flexibilidad para adaptarnos.



### Jugamos en equipo

- Sabemos que solo trabajando colaborativamente podemos lograr metas crecientes y complejas.
- Nos escuchamos y apoyamos.
- Damos nuestra opinión de manera transparente y constructiva.

### III. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE INTEGRIDAD

Para asegurar que nuestro compromiso con la ética funcione, la compañía ha creado una estructura organizacional que permite difundir adecuadamente nuestros valores, educar a colaboradores y colaboradoras, así como a terceros con los que se relaciona la compañía y gestionar profesionalmente todas las consultas y denuncias que se reciban.

#### Oficial de Ética

Es el Subgerente Legal de la Compañía quien deberá ser designado por el Gerente General para que actúe como interlocutor entre la compañía y la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

#### Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento

Es el área que está a cargo de velar por el buen funcionamiento de nuestro Programa de Ética y el fiel cumplimiento del Código de Ética, gestionando las consultas, denuncias e investigaciones de forma profesional y confidencial. Adicionalmente, desarrolla capacitaciones y campañas de difusión con el objeto de orientar a los colaboradores en nuestra ética.

#### Consejeros de Integridad

Son los colaboradores y las colaboradoras que han recibido un entrenamiento especial y por tanto están capacitados para asesorarnos en temas de integridad, aclarando dudas e inquietudes y canalizando de forma confidencial las denuncias que se les planteen. Puedes conocer quiénes son en intranet.

#### Comité de Ética

El Comité de Ética está formado por la Gerente General, la Gerente de Gestión Humana, la Subgerente Legal, y el Gerente de Auditoría Corporativa FIF. Su objetivo es supervisar la efectividad del Programa de Ética de la compañía.

#### IV. CANAL DE INTEGRIDAD

Es posible que al momento de tomar una decisión nos surjan dudas de carácter ético y sea necesario consultar antes de actuar. En otras ocasiones podemos tener dudas respecto de la integridad del actuar de otros colaboradores y colaboradoras, o hemos tomado conocimiento de que se ha cometido un delito o alguna actuación ilegal al interior de la compañía.

Esta información es muy relevante para la compañía a fin de conducir de manera adecuada el actuar de sus colaboradores o sancionar aquellas conductas que infringen la ley, nuestras normas internas o el Código de Ética.

La compañía pone a nuestra disposición los siguientes medios de comunicación:

- **Botón de acceso al link** “Canal de Integridad” ubicado en la intranet y página web de la compañía.
- **Número telefónico gratuito** 0 800 18 479.
- **Correo electrónico** [contactoperu@gerenciadeetica.com](mailto:contactoperu@gerenciadeetica.com)

**Personalmente** acudiendo directamente a las oficinas de la Subgerencia Legal y/o Gerencia de **Gobernanza, Ética y Cumplimiento**.

Es importante destacar que toda la información que reciba la compañía a través de los distintos medios del Canal de Integridad será tratada de forma estrictamente confidencial, resguardando la identidad del denunciante, del denunciado y de todas las personas que participen de una investigación, así como todo dato relacionado a la misma. Es deber también de todos quienes toman conocimiento de un caso ético guardar la máxima confidencialidad.

Asimismo un(a) colaborador(a) o un tercero podrá, con la seriedad y responsabilidad del caso, efectuar una denuncia de manera anónima.

Creemos en el valor de la verdad y el respeto, por lo que debemos usar el Canal de Integridad con responsabilidad.

#### V. FORMAS Y GARANTÍAS PARA COMUNICAR INQUIETUDES ÉTICAS

##### Preguntas

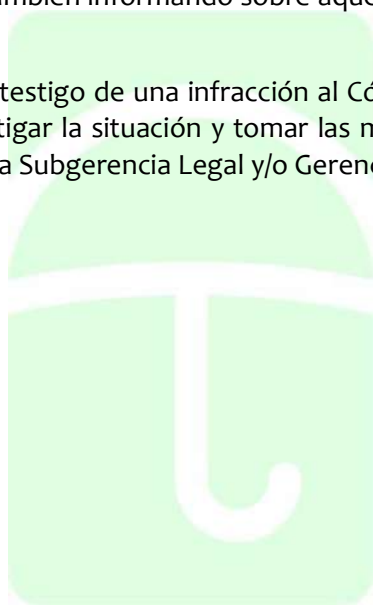
A la compañía le interesa que todos los colaboradores y colaboradoras entiendan muy bien este Código de Ética. Por eso tenemos especialistas para resolver cualquier duda o inquietud. Todas las consultas son importantes y por ello serán gestionadas de forma profesional, rápida y confidencial.

Las preguntas, dudas o inquietudes pueden realizarse directamente al Consejero de Integridad, Subgerencia Legal y/o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento, utilizando algunos de los medios de contacto del Canal de Integridad (teléfono o 800 18 479; email [contactoperu@gerenciadeetica.com](mailto:contactoperu@gerenciadeetica.com); botón de acceso al link “Canal de Integridad” ubicado en la intranet y página web de la compañía) o acercándose personalmente a la Subgerencia Legal y/o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

### **Denuncias**

La integridad corporativa la construimos todos y todas, día a día. Por eso tu aporte es vital no solo con tu actuar ético sino también informando sobre aquellas situaciones que se alejan de la conducta esperada.

Si tomas conocimiento o eres testigo de una infracción al Código de Ética, la compañía espera que la informes para así investigar la situación y tomar las medidas que sean necesarias. Toda denuncia será gestionada por la Subgerencia Legal y/o Gerencia de Gobernanza, Ética y



Cumplimiento e investigada de manera confidencial protegiendo la identidad de quien denuncia, de quienes colaboran con testimonios en una investigación y todo dato relacionado a la investigación.

Recuerda, cada uno de nosotros está llamado a ayudar en esto. No informar una infracción al Código de Ética puede ser tan perjudicial como la misma infracción. De ahí la importancia de utilizar los distintos medios de contacto del Canal de Integridad para entregar este tipo de información. No te inhibas de preguntar o denunciar pensando que alguien más lo hará. Si ves algo que está mal, reporta.

### **Sin represalias**

Para la compañía es muy importante recibir todas las inquietudes éticas que tengan los colaboradores con la finalidad de responder sus dudas. Para que los colaboradores y las colaboradoras se acerquen libremente, es indispensable contar con un ambiente donde todos y todas sientan confianza de plantear sus inquietudes sin temor a sufrir algún perjuicio o represalia.

Se entiende por represalia toda conducta que afecte negativamente o perjudique al colaborador a raíz de haber planteado de buena fe una inquietud o denuncia o colabore en una investigación ética.

Las represalias en contra de colaboradores y colaboradoras que plantean inquietudes éticas no serán nunca toleradas y serán consideradas una infracción grave al Código de ética. Por tanto, una vez acreditada una conducta de represalia se tomarán medidas en contra del colaborador que la haya cometido.

Ahora bien, la compañía espera que los colaboradores y las colaboradoras actúen de buena fe, es decir, con el convencimiento genuino y honesto de lo que están planteando, aunque posteriormente se determine que hubo un error. Por el contrario, si un(a) colaborador(a) realiza una denuncia a sabiendas que es falsa, sí es posible que la compañía adopte medidas en contra de éste.

Si un(a) colaborador(a) considera que ha sufrido represalias, debe informar inmediatamente este hecho a la Subgerencia Legal y/o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento a través de los canales que la compañía pone a su disposición.

## **VI. ¿CÓMO ACTUAR CON INTEGRIDAD EN NUESTRO LUGAR DE TRABAJO?**

### **Respetando a las personas**

El respeto a la dignidad de cada uno de los colaboradores y colaboradoras es fundamental para la construcción de la integridad corporativa y por ello la compañía se compromete a protegerla siempre.

Toda violación a la dignidad de sus colaboradores, colaboradoras o de terceros con los que se relacione la compañía será debidamente sancionada.

La compañía busca promover la diversidad entre sus colaboradores y colaboradoras, y espera por tanto que las relaciones entre éstos estén basadas en el respeto e inclusión.

**En particular la compañía se compromete a:**

- Respetar a todas las personas independientemente de sus posturas ideológicas y filosóficas, ideas políticas, creencias religiosas, orientación sexual, raza, nacionalidad, etnia u origen.
- Promover la diversidad e inclusión como fuente de enriquecimiento recíproco entre los colaboradores. Por tanto, no tolerará ningún tipo de discriminación arbitraria o acoso.
- Proteger a la persona, la salud y dignidad de todos y todas aquellos con quienes se relaciona. Asimismo, prohibir el uso de mano de obra infantil y forzada.
- Capacitar a los colaboradores y colaboradoras para que continúen su desarrollo personal y profesional.
- Proteger la identidad de los colaboradores y colaboradoras que efectúan preguntas o denuncias.
- Asegurar que no sufrirán represalias los colaboradores y colaboradoras que efectúan preguntas o denuncias de buena fe.

**Manteniendo buenas relaciones con nuestros clientes**

Todos los colaboradores y las colaboradoras de esta compañía nos debemos a nuestros clientes, por ello nos comprometemos a entregarles un servicio profesional y honesto.

De esta manera el/la cliente recibirá una atención respetuosa y no discriminatoria, información veraz, completa y adecuada a sus requerimientos.

**Manteniendo buenas relaciones entre colaboradores y colaboradoras**

Somos responsables de crear un ambiente de trabajo de respeto y confianza recíproco.

Como colaboradores y colaboradoras asumimos el compromiso de actuar sin poner en riesgo, ni afectar la salud, la seguridad, la dignidad, la integridad ni la reputación de las personas que formamos parte de esta organización.

Igualmente, nos relacionamos con honestidad, respeto y amabilidad.

En razón de lo anterior, está estrictamente prohibido al interior de la compañía el abuso de autoridad, el acoso sexual y laboral, el hostigamiento psicológico, la discriminación arbitraria, el trato despectivo o humillante, así como cualquier otra acción que nos afecte negativamente.

**Declarando y administrando nuestros conflictos de interés**

Como colaboradores y colaboradoras, tenemos la responsabilidad y obligación de tomar decisiones y de actuar basados en el mejor interés de la compañía. Por tanto, debemos evitar

toda situación en que nuestros intereses personales estén o parezcan estar en contraposición con los intereses de la compañía.

Existe conflicto de interés si al tener que tomar una decisión a nombre de la empresa, la objetividad del colaborador se ve afectada por la posibilidad de obtener un beneficio personal o para un tercero.

A veces los conflictos de interés son reales y a veces son aparentes. Pero el que sean aparentes no significa que no puedan ser graves porque tu reputación y nuestra reputación podrían verse afectadas.

Las situaciones que dan origen a conflictos de interés pueden surgir de varias formas, y pueden no ser negativas o incorrectas en sí mismas. La mejor manera de evitar que dichas situaciones generen una contraposición entre los intereses del colaborador o la colaboradora y los de la compañía es comunicándolas oportunamente. En términos generales se debe informar de todo interés económico, vínculo personal, o comercial con otros trabajadores, clientes, proveedores y/o competidores, como también empleos externos y cualquier otra actividad, asociación o vinculación con otras personas que puedan generar un conflicto de interés.

En caso de dudas, consulta directamente con tu superior jerárquico, con la Subgerencia Legal y/o con la Gerencia de **Gobernanza, Ética y Cumplimiento.**, quienes podrán guiarte.

### Ejemplos prácticos

1. Tengo una relación romántica con una compañera de trabajo a la que superviso indirectamente.

¿Es esto un conflicto de interés?

Sí, existe un conflicto de interés cuando tú eres el/la supervisor(a) directo(a) o indirecto(a) de alguien con quien tienes una relación romántica. Puede que estés actuando correctamente, pero tu relación podría percibirse como un factor que influye en tu juicio, por lo que debes declararlo para que la compañía tome las medidas apropiadas y administre este conflicto.

2. Me gustaría formar una empresa y asociarme para ello con uno de mis subalternos. Esta empresa no va a tener nunca relación comercial con la compañía.

¿Puedo hacerlo?

No, esto constituye un conflicto de interés. Tu objetividad y juicio en las decisiones relativas a tu subalterno se pueden ver afectadas por ser tu socio.

### Cumpliendo la ley y la normativa interna en el uso de alcohol y drogas

La seguridad de nuestros colaboradores y colaboradoras, así como clientes es una de las principales responsabilidades y preocupaciones de nuestra compañía.

El consumo de drogas ilícitas y la utilización indebida de fármacos y alcohol pueden deteriorar este nivel de seguridad y, al mismo tiempo, tener consecuencias dañinas en las personas. Asimismo, la venta y distribución de drogas ilícitas constituye un delito. Por tales motivos, nuestra compañía prohíbe estrictamente la posesión, distribución, venta y consumo de drogas ilícitas y/o alcohol en el trabajo.

En ocasiones, es posible que, por una enfermedad o condición de salud, un médico te haya dado indicaciones para que tomes fármacos que, aunque sean legales y te hayan sido ordenados por el médico, pueden alterar algunas de tus facultades que son necesarias para hacer tu trabajo, como por ejemplo, tu capacidad de concentración o tus reflejos. Si eso ocurre, es importante que discutas con tu médico si ello puede acarrear algún riesgo para ti, para tus compañeros y compañeras de trabajo, para los clientes o para los activos de la compañía, y que te aconseje y te dé instrucciones al respecto.

No está permitido fumar en las instalaciones de la compañía, salvo en aquellos lugares establecidos de acuerdo a la ley.

### **Rechazando toda forma de acoso y discriminación**

Uno de los valores fundamentales de nuestra compañía es el respeto por la persona. Son contravenciones graves a este Código todas las conductas de acoso sexual y laboral, y todo acto de discriminación.

Asimismo, la compañía valora y protege la diversidad de raza, color, sexo, estado civil, asociación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia étnica, orientación sexual u origen social. La compañía buscará identificar y corregir oportuna y adecuadamente cualquier conducta que atente contra este valor, pero la responsabilidad de mantener un ambiente libre de discriminación en el trabajo, entre nosotros mismos, con nuestros clientes, proveedores y terceros en general, es de todos.

### **Manteniendo buenas relaciones con proveedores y terceros**

En nuestras relaciones con los proveedores y terceros con quienes la compañía tiene algún vínculo, siempre debe estar presente la búsqueda del beneficio para nuestros clientes.

Para esto debemos establecer vínculos basados en la transparencia, en la eficiencia y en el respeto a la normativa legal vigente. La compañía buscará siempre obtener mejores condiciones, mayor calidad y mejor servicio, sin privilegiar ni discriminar arbitrariamente a ningún proveedor o tercero.

Buscaremos no realizar negocios ni mantener relaciones comerciales con personas y empresas que se aparten deliberadamente de la ley, que participen de negocios ilícitos o cuya conducta infrinja deliberadamente los principios y valores de la compañía. Cuidaremos nuestra reputación buscando relacionarnos con quienes compartan nuestros estándares éticos.

## Cumpliendo la normativa interna sobre regalos e invitaciones

La práctica de hacer o aceptar regalos o invitaciones en contextos de negocios es una realidad. Sin embargo, esto se podría prestar para abusos; puede favorecer situaciones de corrupción; confunde los planos profesional y personal; aumenta el costo general de hacer negocios, en perjuicio de los clientes y la compañía. Además, aceptar regalos o invitaciones puede causar un conflicto de interés o una apariencia de conflicto entre tus intereses personales y tu responsabilidad como colaborador.

No debemos aceptar regalos ni invitaciones de ningún proveedor, posible proveedor, funcionario público, cliente, socio comercial o competidor. Este regalo o invitación puede estar buscando influir en las decisiones comerciales o de negocios.

Sin perjuicio de lo anterior, sí podemos recibir algunos bienes u objetos siempre y cuando sean de manifiesto menor valor, habituales según la cultura, el lugar y las circunstancias en que se dan, pudiendo llevar la marca del proveedor o no, a modo de difundir su empresa o servicios, y se distribuyan de buena fe e indiscriminadamente a proveedores o clientes en carácter de actividad de marketing, como llaveros, lápices y gorros, entre otros.

En la Política de Regalos podrás encontrar más información en detalle y las excepciones a esta norma.

En caso de existir cualquier duda, puedes consultar al Consejero de Integridad, a la Subgerencia Legal y/o a la Gerencia de **Gobernanza, Ética y Cumplimiento**.

## Cuidando los bienes de la compañía

Todos debemos cuidar y proteger los bienes de la compañía. Por lo tanto, debemos resguardar los productos, la información, las instalaciones y el equipamiento. No podemos hacer mal uso de ellos, es decir, usarlos para fines personales, de forma descuidada o desmedida. Tampoco es posible retirar dichos bienes de los recintos donde la compañía los ubicó, salvo que seas debidamente autorizado.

Las nóminas o archivos de clientes, proveedores, bases de datos, secretos comerciales, entre otros, son estrictamente confidenciales y solamente pueden ser utilizados para fines del negocio y por las personas autorizadas para hacerlo. Si por el desempeño de nuestras funciones generamos creaciones intelectuales, éstas son propiedad de la compañía.

No debemos bajar ni instalar software en los computadores de la compañía, ya que podemos exponer nuestra red a virus informáticos o violar licencias de software.

Los softwares computacionales o sistemas de procesamiento de la información que provee la compañía, solo pueden usarse para nuestro trabajo. El correo electrónico institucional solo puede ser usado para los fines del negocio, no para fines personales.

Utilizaremos la papelería con membrete de la compañía, los timbres y toda representación de la organización únicamente en asuntos propios del desempeño de nuestras funciones.



Todos los colaboradores y colaboradoras tenemos la responsabilidad de proteger los bienes de la compañía del fraude, mal uso, robo, hurto, pérdida o daño y denunciar cuando tomamos conocimiento de ello.

## VII. ¿CÓMO ACTUAR CON INTEGRIDAD EN EL MERCADO?

### Competiendo de manera justa

Buscamos competir en forma abierta e independiente en los mercados en los que tenemos presencia, inspirados en la lealtad con el consumidor y con respeto a la libre competencia. Por lo anterior, no utilizamos métodos que impidan, restrinjan o entorpezcan la libre competencia o constituyan actos de competencia desleal, todos métodos que en definitiva perjudican a nuestros clientes.

Para garantizar la libre competencia no participaremos directa o indirectamente en ninguna situación que pueda impedir, restringir o entorpecer la libre competencia; como por ejemplo, acuerdos colusorios de fijación de precios, abuso de una eventual posición dominante o realizar prácticas predatorias. Asimismo, rechazamos las conductas contrarias a la buena fe que por medios ilegítimos persigan atraer la clientela de un competidor.

La compañía cree firmemente en los principios de la libre competencia y rechaza la competencia desleal y cualquier otra conducta que atente en contra de ella. Ningún(a) colaborador(a) está autorizado a transgredir esta normativa y es su deber notificar de cualquier hecho o instrucción de esta naturaleza de la que tome conocimiento.

### Respetando la integridad financiera y documental

Todas las transacciones que realice la compañía deben apegarse estrictamente a la ley. Además, todas nuestras transacciones y operaciones deben realizarse según su tipo y características, sin simular algo que no son. Finalmente, todas nuestras transacciones deben documentarse y registrarse de manera veraz en forma, fecha y fondo; sea en nuestros contratos, en nuestras comunicaciones, en nuestras presentaciones y en nuestra contabilidad.

Con este fin mantendremos contratos, documentos, presentaciones, correspondencia, libros, registros y cuentas completos y fidedignos, que reflejen operaciones o transacciones de la compañía. No está permitido bajo ninguna circunstancia omitir o adulterar la información en estos libros, registros y cuentas.

No debemos utilizar el dinero de la compañía para una finalidad distinta a la asignada por ésta. Solamente las personas expresamente autorizadas podrán firmar documentos y representar a la compañía.

Quienes estén autorizados para incurrir en gastos deben dejar respaldo de cada transacción y rendir cuentas exactas y oportunas de las mismas, de acuerdo a las normas internas de la compañía para el manejo de dinero.

Asimismo, mantendremos la exactitud y veracidad de toda documentación que circule al interior de la compañía, sin alterar ni modificar intencionalmente su fecha, contenido o cualquier otro aspecto de la misma.

### **Manejando la información según la ley y la normativa interna**

La información es un activo importante de la compañía y por tanto es nuestra responsabilidad protegerla independientemente del medio que la contenga.

A raíz de nuestras funciones podemos tener acceso a datos privados de nuestros clientes y clientas, proveedores, accionistas y/o colaboradores y colaboradoras protegidos por ley; información comercialmente sensible que no podemos compartir con la competencia, información estratégica e información privilegiada. Es obligación nuestra proteger, manejar y guardar la información con estricto apego a la ley y a la normativa interna, con absoluta discreción, sin utilizarla para beneficio propio o de terceros y, del mismo modo, destruirla de manera segura cuando corresponda.

La compañía tiene políticas y procedimientos especiales para clasificar la información según su nivel de sensibilidad y el tratamiento que se le debe dar. Es tu obligación conocer esas políticas y procedimientos y cumplirlos. En general, solo podemos revelar información a aquellas personas que, por sus funciones en la compañía, necesiten conocerla.

### **Respetando la propiedad intelectual e industrial**

Somos una empresa innovadora y promovemos la creatividad en nuestros productos de marca propia así como en los que adquirimos de terceros. Sin embargo, debemos siempre respetar los derechos de propiedad industrial e intelectual.

## **VIII. ¿CÓMO ACTUAR CON INTEGRIDAD EN LA SOCIEDAD?**

### **Con apego a la ley**

Como colaboradores y colaboradoras tenemos la responsabilidad de cumplir con las diferentes leyes y regulaciones que aplican tanto en nuestro país como en el resto de los países con los que

la compañía se relaciona o tiene operaciones y nunca conducimos ni participar en actividades fraudulentas.

### **Rechazando cualquier forma de soborno**

El soborno es ilegal, antiético, aumenta el costo de hacer negocios, introduce incertidumbre en las transacciones comerciales, destruye la confianza en las instituciones e impide el funcionamiento eficiente de los mercados. En atención a lo anterior, **la compañía prohíbe estrictamente que cualquier colaborador o colaboradora haga u ofrezca pagos indebidos a cualquier persona, o reciba coimas de ésta, con el objeto de obtener algún beneficio, dádiva o proporcionarle una ventaja.**

Soborno significa prometer o entregar un beneficio -cualquiera sea su naturaleza- así como aceptar la solicitud de un beneficio de una persona, ya sea funcionario público o no, con el objeto de que haga o deje de hacer algo. Ningún colaborador, aun a pretexto de entregar regalos de cortesía podrá cometer un soborno.

Los criterios particulares de entrega de los regalos de cortesía estarán regulados en la Política de Regalos.

Como colaboradores y colaboradoras no debemos ofrecer, prometer, dar o consentir la entrega de un beneficio de cualquier tipo a un(a) empleado(a) público o privado, nacional o extranjero(a), bajo ningún pretexto o circunstancia y por ningún medio ni para obtener ventajas, influir en una decisión o acelerar un trámite.

### **Actuando responsablemente con las comunidades y el medio ambiente**

Tan importante como la relación que mantenemos con nuestros clientes y clientas, proveedores y autoridades, es la que establecemos con las diferentes comunidades en donde estamos presentes. Somos parte de la comunidad, buscamos no solo la rentabilidad de la compañía, sino que mitigar posibles impactos adversos en la calidad de vida de las comunidades donde estamos presentes.

**Nos comprometemos a ser responsables con los posibles efectos o consecuencias que nuestro accionar pudiera tener en los lugares en los cuales trabajamos, procurando siempre mejorar los vínculos con todos los actores involucrados.**

Asimismo, el cuidado del medio ambiente siempre será una preocupación para nosotros y cumpliremos con todas las leyes y regulaciones ambientales.

### **Protegiendo la salud y seguridad de los colaboradores, las colaboradoras, clientes y clientas**

Nuestra compañía está comprometida con proteger la salud y seguridad de sus colaboradores y clientas. Como colaboradores y colaboradoras debemos cumplir siempre con todas las leyes,

regulaciones y políticas sobre salud y seguridad. Actuar íntegramente en relación a la salud y la seguridad es esencial para proporcionar un ambiente de trabajo seguro.

### **Desarrollando actividades políticas fuera del lugar y horario de trabajo**

En nuestra compañía, valoramos la diversidad en todas sus formas y eso incluye la diversidad de opinión, perspectiva y participación políticas.

Queremos tu aporte a la empresa, con toda tu identidad, en todo lo que te es importante, porque tu dignidad como individuo lo merece y porque la diversidad nos enriquece.

Por lo mismo, para dar lugar a todos y todas en la compañía, es importante que mantengamos neutralidad en el lugar de trabajo en aquellas cosas que no están directamente relacionadas con nuestro quehacer para con la compañía.

Por eso es que, valorando tu opinión y el cómo ella se manifiesta en tu identidad, todos debemos cuidarnos de desarrollar nuestras actividades políticas fuera del horario y lugar de trabajo. Esto también significa que los colaboradores y colaboradoras no pueden usar su cargo, puesto o activos de la compañía para sus actividades políticas.

### **Relacionándonos con la autoridad con integridad**

Colaboraremos con los requerimientos que realicen las autoridades en el ejercicio de sus funciones, con transparencia, veracidad, integridad y eficiencia.

Como colaboradores y colaboradoras, a veces tenemos que realizar trámites ante las autoridades en representación de la compañía. En estos casos debemos esmerarnos en cumplir con lo dispuesto en nuestra normativa interna que regula la manera de relacionarnos con la autoridad.

Trataremos respetuosamente a las autoridades públicas, no realizando ningún acto que pueda afectar negativamente nuestra imagen institucional.

### **Contando con autorización antes de hacer declaraciones a los medios de comunicación**

La comunicación juega un rol esencial en el mundo globalizado en que vivimos. Por lo anterior, y para garantizar la exactitud y oportunidad de la información que se proporciona al público en los medios de comunicación, solo las áreas o los voceros autorizados podrán hacer declaraciones a nombre de la compañía.

### **Actuando con integridad dentro y fuera del trabajo**

Así como tú esperas que la compañía sea un ciudadano corporativo leal y respetuoso de la ley siempre y no solamente como empleador, la compañía también espera de ti que seas ético e íntegro en el trabajo y fuera de él.

La empresa no pretende entrometerse en tu vida personal, tan solo invitarte a que vivas la ética y la integridad dentro y fuera del trabajo. Asimismo, se espera un uso responsable de las redes sociales en relación a tus dichos que puedan afectar la imagen o reputación de la compañía.

Un actuar deshonesto o poco ético de algún colaborador en su ámbito personal, no solo puede afectar la reputación de la compañía, sino que la credibilidad que depositan sus pares y subalternos respecto a la importancia que él da a la integridad corporativa.

## IX. PREVENCIÓN DE DELITOS DE LA COMPAÑÍA

La compañía está comprometida con evitar la comisión de delitos dentro de la organización, sea que la beneficien o no. Por lo anterior, cuenta con un Programa de Prevención del Delito de cohecho, lavado de activos y financiamiento del terrorismo que exige un comportamiento estricto y diligente por parte de todos los colaboradores y colaboradoras.

La comisión de cualquier delito dentro de la organización es considerada una infracción al Código de Ética. En el caso de los delitos de cohecho, lavado de activos y financiamiento del terrorismo serán considerados una infracción grave a este Código de Ética y al Modelo de Prevención de Delitos. Por esta razón, la compañía aplicará las sanciones o medidas disciplinarias que correspondan como señal clara del compromiso adquirido.

Como colaboradores, en caso de tomar conocimiento de la comisión de algunos de estos delitos tenemos la responsabilidad de informar de inmediato al Encargado de Prevención de Delitos, a la Subgerencia Legal y/o o a la Gerencia de **Gobernanza, Ética y Cumplimiento**, a través de los distintos medios de contacto del Canal de Integridad.

Los colaboradores y colaboradoras no deben ofrecer, prometer, dar o consentir la entrega a un(a) empleado(a) público o privado, ya sea nacional o extranjero(a), de un beneficio económico, bajo ningún pretexto o circunstancia y por ningún medio. Asimismo, los colaboradores y colaboradoras de la compañía deberán siempre cuidar que el dinero o bienes de la empresa o la celebración de actos y contratos, en ningún caso sean utilizados para el lavado de activos, financiamiento del terrorismo u otros fines ilegales y/o constitutivos de delito.

### MEDIOS DE CONTACTO (en imagen)

- Botón de acceso al link “Canal de Integridad” ubicado en la intranet y página web de la compañía.□
- Número telefónico gratuito o 800 18 479.□
- Correo electrónico [contactoperu@gerenciadeetica.com](mailto:contactoperu@gerenciadeetica.com)□

- **Personalmente** acudiendo directamente a las oficinas de la Subgerencia Legal y/o Gerencia de **Gobernanza, Ética y Cumplimiento**.□

## X. ¿CÓMO ACTUAR FRENTE A UN DESAFÍO ÉTICO?

Ante decisiones complejas la certeza de estar actuando de forma íntegra no siempre es clara.

Cuando enfrentemos un dilema ético y antes de actuar, debemos hacernos las siguientes preguntas:

1. ¿Me siento bien con lo que estoy haciendo?
2. ¿Es legal?
3. ¿Representa algún conflicto de interés?
4. ¿Está alineado con los valores de la compañía?
5. ¿Actuaría alguien que me inspira confianza de la misma forma?
6. ¿Qué sentiría si se publicara en primera plana de un diario?
7. ¿Estaría mi familia orgullosa de mí?

Por otra parte, todos tenemos una tendencia natural a buscar o inventar justificaciones para concluir que lo que hemos hecho o vamos a hacer no está mal, a pesar de que sí lo está. Ese proceso psicológico para acomodar o justificar la incomodidad de nuestra conciencia ética se llama racionalización. Algunos ejemplos típicos de racionalización son las siguientes justificaciones:

1. Una sola vez no importa
2. Nadie se dará cuenta
3. Todo el mundo lo hace
4. Siempre lo hemos hecho así
5. En la práctica funciona así

¡Cuidado! Frases como esas son frecuentemente excusas para permitirnos hacer aquello que sabemos que está mal.

Si tienes dudas, entonces es recomendable que te acerques al Consejero de Integridad, a la Subgerencia Legal y/o o a la Gerencia de **Gobernanza, Ética y Cumplimiento**, quienes te orientarán para que puedas tomar la mejor decisión.

## XI. MEDIDAS APLICABLES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

La compañía puede aplicar medidas disciplinarias que van desde una amonestación verbal hasta el despido del colaborador o colaboradora, así como tomar las acciones legales que

correspondan, en caso de incumplimiento de nuestro Código de Ética, de las leyes o regulaciones vigentes.

Las medidas a aplicar se definirán según la gravedad del incumplimiento, el impacto y trascendencia para la compañía y la responsabilidad de quien la haya cometido.

Por otra parte, a quien de forma intencional realice falsas acusaciones o mienta en la colaboración que se le pida en una investigación de un caso ético, se les aplicarán igualmente las sanciones señaladas.

## **XII. NUESTRO COMPROMISO CON LA INTEGRIDAD**

Los principios y valores pueden quedar en letra muerta si no tenemos presente lo más importante: nuestro compromiso con la integridad.

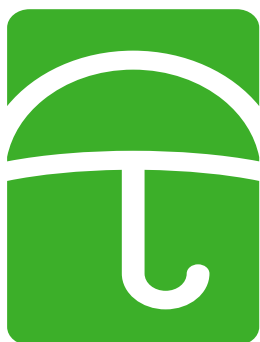
Por eso nuestro compromiso es:

1. Aceptar la responsabilidad personal de mantener la integridad de nuestra compañía en cada una de mis acciones y decisiones, respetando los valores, principios, estándares y políticas descritas en este Código de Ética y en las demás políticas y documentos oficiales de la compañía.
2. Aceptar el deber de actuar dando el ejemplo, manteniendo siempre una actitud correcta y evitando aquellas situaciones que puedan dañar a nuestros clientes, colaboradores, colaboradoras o la reputación de la compañía.
3. Consultar en caso de dudas acerca del alcance de las obligaciones éticas y a denunciar de buena fe aquellas situaciones que representan una infracción a esta normativa.
4. Guardar la debida confidencialidad luego de efectuar una denuncia o luego de colaborar en una investigación ética.

La integridad de la compañía la construimos todos y todas.

Soy Integridad, fruto de la transparencia y de la fuerza para enfrentar desafíos, con la convicción de que actuar con integridad es lo más importante.

El valor de hacer lo correcto.



# CÓDIGO DE ÉTICA

## FALABELLA SERVICIOS GENERALES S.A.C.

### CODIGO DE ÉTICA DE FALABELLA SERVICIOS GENERALES S.A.C

#### CÓDIGO DE ÉTICA

Actuar con Integridad nos mantiene unidos. Este valor debe guiar nuestro actuar en el trabajo y en la sociedad.

#### CONTENIDOS

Carta del Gerente General	3
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
1.1 ¿Para qué un Código de Ética?	4
1.2 ¿A quién aplica el Código de Ética?	4
1.3 ¿Cuáles son nuestras principales responsabilidades éticas?	4
1.4 Excepciones	5
<b>II. PRINCIPIOS DE FALABELLA SERVICIOS GENERALES</b>	<b>5</b>
<b>III. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE INTEGRIDAD</b>	<b>5</b>
3.1 Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento	6
3.2 Oficial de Ética	6
3.3 Consejeros de Integridad	6
3.4 Comité de Ética	6
<b>IV. CANAL DE INTEGRIDAD</b>	<b>6</b>
<b>V. FORMAS Y GARANTÍAS PARA COMUNICAR INQUIETUDES ÉTICAS</b>	<b>7</b>
5.1 Preguntas	7
5.2 Denuncias	7
5.3 Sin represalias	7
<b>VI. ¿CÓMO ACTUAR CON INTEGRIDAD EN NUESTRO LUGAR DE TRABAJO?</b>	<b>8</b>
6.1 Respetando a las personas	8



6.2 Manteniendo buenas relaciones con nuestros clientes	8
6.3 Manteniendo buenas relaciones entre colaboradores	8
6.4 Declarando y administrando nuestros conflictos de interés	9
6.5 Cumpliendo la ley y la normativa interna en el uso de alcohol y drogas	10
6.6 Rechazando toda forma de acoso y discriminación	10
6.7 Manteniendo buenas relaciones con proveedores y terceros	10
6.8 Cumpliendo la normativa interna sobre regalos e invitaciones	11
6.9 Cuidando los bienes de la Compañía	11
<b>VII. ¿CÓMO ACTUAR CON INTEGRIDAD EN EL MERCADO?</b>	<b>12</b>
7.1 Compitiendo de manera justa	12
7.2 Respetando la integridad financiera y documental	12
7.3 Manejando la información según la ley y la normativa interna	13
7.4 Respetando la vida privada y protegiendo los datos de carácter personal	13
7.5 Respetando la propiedad intelectual e industrial	14
<b>VIII. ¿CÓMO ACTUAR CON INTEGRIDAD EN LA SOCIEDAD?</b>	<b>14</b>
8.1 Con apego a la ley	14
8.2 Rechazando cualquier forma de soborno	14
8.3 Actuando responsablemente con las comunidades y el medio ambiente	15
8.4 Protegiendo la salud y seguridad de colaboradores y clientes	15
8.5 Cumpliendo con la seguridad del producto	15
8.6 Desarrollando actividades políticas fuera del lugar y horario de trabajo	16
8.7 Relacionándonos con la autoridad con integridad	16
8.8 Contando con autorización antes de hacer declaraciones a los medios de comunicación	16
8.9 Actuando con integridad dentro y fuera del trabajo	16
<b>IX. PREVENCIÓN DE DELITOS DE LA COMPAÑÍA</b>	<b>17</b>
<b>X. ¿CÓMO ACTUAR FRENTE A UN DESAFÍO ÉTICO?</b>	<b>17</b>
<b>XI. MEDIDAS APLICABLES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO</b>	<b>18</b>
<b>XII. NUESTRO COMPROMISO CON LA INTEGRIDAD</b>	<b>18</b>
<b>CARTA DEL GERENTE GENERAL</b>	

En Falabella Servicios Generales estamos muy orgullosos y orgullosas de lo que hemos logrado construir, gracias a los valores y principios sólidos que nos caracterizan, pero por sobre todo a nuestro gran equipo, siempre comprometidos y comprometidas, con una gran capacidad humana y profesional que hacen que nuestra compañía sea cada día mejor.

Queremos seguir por este camino y los nuevos desafíos que se vienen nos exigen estar constantemente buscando la excelencia y hacer siempre lo correcto en beneficio de nuestra empresa y sobre todo de nuestros clientes y clientas, quienes deben estar en el centro de nuestro actuar. Por lo mismo, estoy muy feliz de presentarles nuestro Código de Ética, el cual es una guía para nuestro trabajo dándonos claridad de cuál es el comportamiento que se espera de nosotros.

Nuestro Código de Ética demuestra que en Falabella Servicios Generales estamos comprometidos y comprometidas con la integridad y con el valor de hacer lo correcto. Define nuestra misión y visión; principios y valores, además de dar ciertas pautas de cuál debe ser nuestro comportamiento en ciertas situaciones. También se encontrarán respuestas y ejemplos que ayudarán a entender qué significa actuar con integridad y qué hacer cuando nos enfrentemos a situaciones que no son correctas. Lo(a)s invito a leerlo, comentarlo y hacerlo realidad.

Yo estoy comprometida con el valor de hacer lo correcto y espero que ustedes también.

Un gran saludo,

**Gerente General**

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 ¿Para qué un Código de Ética?**

Hoy muchas empresas tienen un Código de Ética. Y empresas como la nuestra en tamaño, presencia y complejidad, siempre han tenido uno. ¿Te has preguntado por qué? Nosotros sí. Y éstas son las razones:

---

- Porque es una muy buena manera de asegurarnos que vivamos nuestros valores como empresa y porque es importante que todos tengamos claridad de cuál es el comportamiento que se espera de nosotros. Nuestra ética tiene que estar clara y este Código ayuda mucho a que así sea.
- Porque para hacer lo correcto hay que saber qué es lo correcto y, a veces, la diferencia es difícil de ver. Este Código y los mecanismos que establece son herramientas para ayudarnos. Hacer lo correcto necesita a veces de valentía, y si lo ponemos por escrito y lo comunicamos muy bien, sabemos que tiene el respaldo de toda la compañía; que estamos todos juntos comprometidos con hacer lo correcto y que nadie, absolutamente nadie en la Compañía, puede pedirte que rompas este compromiso de ética.
- Para demostrar nuestra Ética, que habla de lo que hacemos, de lo que somos y de lo que proyectamos, incluso cuando nadie nos está viendo.

### 1.2 ¿A quién aplica el Código de Ética?

Este Código nos aplica a todos los colaboradores, independientemente de las actividades y responsabilidades que tengamos. Esto incluye a todos los empleados, ejecutivos y directores. Además, la Compañía busca y promueve que sus proveedores y terceros en general, actúen de acuerdo a este Código.

### 1.3 ¿Cuáles son nuestras principales responsabilidades éticas?

- Cumplir siempre con la ley, el Código de Ética y las normas internas de la Compañía.
- Liderar con integridad y siempre con el ejemplo. Cuida siempre que tus acciones sean éticas y digan lo mismo que tus palabras.
- Mantener un clima laboral sano, que incentive el comportamiento íntegro y un ambiente de confianza en el que la gente se sienta cómoda para hacer preguntas y denuncias sobre ética, sin temor a represalias.
- Preguntar antes de actuar si es que tienes una duda, reportar lo que está mal y colaborar en las investigaciones de la Compañía.

Si tienes dudas siempre puedes recurrir a los Consejeros de Integridad, a la Gerencia de Asuntos Legales y Gobernanza o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

#### Ejemplos prácticos

Mi jefe me pide que omita cierta información en los reportes a la autoridad porque pueden afectar gravemente la reputación de la Compañía.

#### ¿Qué debo hacer?

Esta instrucción no solo es contraria a nuestro Código de Ética, sino que también podría ser ilegal.

Si no sientes la confianza necesaria para decirle directamente a tu jefe que esto está mal, puedes acudir a los Consejeros de Integridad, a la Gerencia de Asuntos Legales y Gobernanza o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento, o hacer una denuncia a través de algunos de los medios del Canal de Integridad de la Compañía. Si lo prefieres, tu denuncia también puede ser anónima.

### 1.4 Excepciones

Sin perjuicio de que este Código nos aplica a todos, en casos muy excepcionales se puede solicitar una dispensa a la aplicación del mismo cuando ello no signifique comprometer nuestra integridad. Las solicitudes deben ser enviadas por escrito a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento, con anticipación a la conducta para la cual se busca aprobación. Del mismo modo, la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento responderá por escrito al solicitante.

## II. PRINCIPIOS DE FALABELLA SERVICIOS GENERALES

Este Código se construye sobre nuestro Propósito y nuestros Valores. Si orientamos nuestras decisiones a cumplir el Propósito de la compañía y actuamos llevando a la práctica sus Valores, fortalecemos la integridad corporativa.

Nuestro Propósito es trabajar día a día para simplificar la vida de las personas en América Latina, transformando sus experiencias de compra.

Y nuestro Propósito lo vivimos actuando siempre conforme a nuestros valores, que son cinco: Somos UN Equipo, Superamos las Expectativas de los Clientes, Actuamos con Sentido, Crecemos por Nuestros Logros y Hacemos que las Cosas Pasen.

**Somos UN Equipo:** Somos UN equipo diverso, comprometido y apasionado por nuestros clientes, que colabora, se comunica y alcanza sus metas de manera directa, honesta y constructiva.

**Superamos las Expectativas de los Clientes:** El cliente es el centro de nuestras decisiones, por eso nos anticipamos a sus necesidades, entregándole una oferta omnicanal con un servicio de calidad que le agregue valor para construir relaciones de largo plazo que fortalezcan su lealtad con nuestras marcas.

**Hacemos que las cosas pasen:** Nos hacemos cargo de nuestras acciones, tomamos riesgos y construimos oportunidades para hacer que las cosas pasen, con el mismo espíritu emprendedor de nuestro origen, buscando mayor agilidad para impactar a nuestros clientes con una propuesta diferenciadora y atractiva.

**Crecemos por nuestros logros:** Trabajamos en equipo e invertimos nuestras capacidades en atraer y formar a los mejores talentos. Reconocemos sus logros, los incentivamos a autogestionar su desarrollo y crecimiento, y premiamos la movilidad interna entre negocios y países como una ventaja competitiva.

**Actuamos con Sentido:** Somos conscientes de la responsabilidad que tenemos con la sociedad, las comunidades que nos rodean y el medio ambiente. Nos mueve hacer lo correcto y por eso guiamos nuestras acciones de forma transparente para entregar lo mejor de nosotros a los consumidores de América Latina.

### III. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE INTEGRIDAD

Para asegurar que nuestro compromiso con la ética funcione, la Compañía ha creado una estructura organizacional que permite difundir adecuadamente nuestros valores, educar a colaboradores y terceros con los que se relaciona la Compañía, y gestionar profesionalmente todas las consultas y denuncias que se reciban.

#### 3.1 Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento

Es el área que está a cargo de velar por el buen funcionamiento de nuestro Programa de Ética y el fiel cumplimiento del Código de Ética, gestionando las consultas, denuncias e investigaciones de forma profesional y confidencial. Adicionalmente, desarrolla capacitaciones y campañas de difusión con el objeto de orientar a los colaboradores en nuestra ética.

#### 3.2 Oficial de Ética

Es el Gerente Legal de la Compañía quien deberá ser designado por el Gerente General para que actúe como interlocutor entre la Compañía y la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

#### 3.3 Consejeros de Integridad

---

Son colaboradores que han recibido un entrenamiento especial y por tanto están capacitados para asesorarnos en temas de integridad, aclarando dudas e inquietudes y canalizando de forma confidencial las denuncias que se les planteen. Puedes conocer quiénes son en intranet.

### 3.4 Comité de Ética

El Comité de Ética está formado por el Gerente General, el Gerente de Asuntos Legales y Gobernanza, el Gerente de Administración y Finanzas, el Gerente de Recursos Humanos y el Gerente de Auditoría, o en su defecto, por los gerentes de las áreas que desempeñen dichas funciones. Su objetivo es supervisar la efectividad del Programa de Ética de la Compañía.

## IV. CANAL DE INTEGRIDAD

Es posible que al momento de tomar una decisión nos surjan dudas de carácter ético y sea necesario consultar antes de actuar. En otras ocasiones podemos tener dudas respecto de la integridad del actuar de otros colaboradores, o hemos tomado conocimiento de que se ha cometido un delito o alguna actuación ilegal al interior de la Compañía. Esta información es muy relevante para la Compañía a fin de conducir de manera adecuada el actuar de sus colaboradores o sancionar aquellas conductas que infringen la ley, nuestras normas internas o el Código de Ética.

La Compañía pone a nuestra disposición los siguientes medios de comunicación a través de los cuales podemos contactar directamente a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento:

- Botón de acceso al link “Canal de Integridad” ubicado en la intranet y página web de la Compañía.
- Número telefónico gratuito 800 18479.
- Correo electrónico [contactoperu@gerenciadeetica.com](mailto:contactoperu@gerenciadeetica.com)
- Personalmente acudiendo directamente a las oficinas de la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

Es importante destacar que toda la información que reciba la Compañía a través de los distintos medios del Canal de Integridad será tratada de forma estrictamente confidencial, resguardando la identidad del denunciante, del denunciado y de todas las personas que participen de una investigación, así como todo dato relacionado a la misma. Es deber también de todos quienes toman conocimiento de un caso ético guardar la máxima confidencialidad.

Asimismo, un colaborador o un tercero podrá, con la seriedad y responsabilidad del caso, efectuar una denuncia de manera anónima.

Creemos en el valor de la verdad y el respeto, por lo que debemos usar el Canal de Integridad con responsabilidad.

## V. FORMAS Y GARANTÍAS PARA COMUNICAR INQUIETUDES ÉTICAS

### 5.1 Preguntas

A la Compañía le interesa que todos los colaboradores entiendan muy bien este Código de Ética. Por eso tenemos especialistas para resolver cualquier duda o inquietud. Todas las consultas son importantes y por ello serán gestionadas de forma profesional, rápida y confidencial.

Las preguntas, dudas o inquietudes pueden realizarse directamente al Consejero de Integridad, a la Gerencia de Asuntos Legales o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento, utilizando algunos de los medios de contacto del Canal de Integridad (teléfono 800 18479; email [contactoperu@gerenciadeetica.com](mailto:contactoperu@gerenciadeetica.com); botón de acceso al link “Canal de Integridad” ubicado en la intranet y página web de la Compañía) o acercándose personalmente a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

### 5.2 Denuncias

La integridad corporativa la construimos todos, día a día. Por eso tu aporte es vital no solo con tu actuar ético sino también informando sobre aquellas situaciones que se alejan de la conducta esperada.

Si tomas conocimiento o eres testigo de una infracción al Código de Ética, la Compañía espera que la informes para así investigar la situación y tomar las medidas que sean necesarias. Toda denuncia será gestionada por la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento e investigada de manera confidencial protegiendo la identidad de quien denuncia, de quienes colaboran con testimonios en una investigación y todo dato relacionado a la investigación.

Recuerda, cada uno de nosotros está llamado a ayudar en esto. No informar una infracción al Código de Ética puede ser tan perjudicial como la misma infracción. De ahí la importancia de utilizar los distintos medios de contacto del Canal de Integridad para entregar este tipo de información. No te inhibas de preguntar o denunciar pensando que alguien más lo hará. Si ves algo que está mal, reporta.

### 5.3 Sin represalias

Para la Compañía es importantísimo recibir todas las inquietudes éticas que tengan los colaboradores de manera de responder a sus dudas. Para que los colaboradores se acerquen libremente, es indispensable contar con un ambiente donde todos sientan confianza de plantear sus inquietudes sin temor a sufrir algún perjuicio o represalia.

Se entiende por represalia toda conducta que afecte negativamente o perjudique al colaborador a raíz de haber planteado de buena fe una inquietud o denuncia o colabore en una investigación ética.

Las represalias en contra de colaboradores que plantean inquietudes éticas no serán nunca toleradas y serán consideradas una infracción grave al Código de Ética. Por tanto, una vez acreditada una conducta de represalia se tomarán medidas en contra del colaborador que la haya cometido.

Ahora bien, la Compañía espera que los colaboradores actúen de buena fe, es decir, con el convencimiento genuino y honesto de lo que están planteando, aunque posteriormente se determine que hubo un error. Por el contrario, si un colaborador realiza una denuncia a sabiendas que es falsa, sí es posible que la Compañía adopte medidas en contra de éste.

Si un colaborador considera que ha sufrido represalias, debe informar inmediatamente este hecho a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento a través de los canales que la Compañía pone a su disposición.

### Ejemplos prácticos

Hace unos meses atrás participé como testigo en una investigación ética y desde esa fecha mi jefe me excluye de ciertas reuniones y no me entrega, como lo hacía antes, información necesaria para mi trabajo.

### ¿Puede ser esto represalia?

Sí. Un cambio negativo e injustificado en el trato o en la forma de trabajar podría ser considerado represalia. Si tu jefe cambió su trato hacia ti después de dar tu testimonio como testigo, debes informarlo a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

## VI. ¿CÓMO ACTUAR CON INTEGRIDAD EN NUESTRO LUGAR DE TRABAJO?

### 6.1 Respetando a las personas

El respeto a la dignidad de cada uno de los colaboradores es fundamental para la construcción de la integridad corporativa y por ello la Compañía se compromete a protegerlo siempre.

Toda violación a la dignidad de sus colaboradores o de terceros con los que se relacione la Compañía será debidamente sancionada.

La Compañía busca promover la diversidad entre sus colaboradores y espera por tanto que las relaciones entre ellos estén basadas en el respeto e inclusión.

#### En particular la Compañía se compromete a:

- Respetar a todas las personas independientemente de sus posturas ideológicas y filosóficas, ideas políticas, creencias religiosas, orientación sexual, raza, nacionalidad, etnia u origen.
- Promover la diversidad e inclusión como fuente de enriquecimiento recíproco entre los colaboradores. Por tanto, no tolerará ningún tipo de discriminación arbitraria o acoso.
- Proteger a la persona, la salud y dignidad de todos aquellos con quienes se relaciona. Asimismo, prohibir el uso de mano de obra infantil y forzada.
- Capacitar a los colaboradores para que continúen su desarrollo personal y profesional.
- Proteger la identidad de los colaboradores que efectúan preguntas o denuncias.
- Asegurar que no sufrirán represalias los colaboradores que efectúan preguntas o denuncias de buena fe.

### 6.2 Manteniendo buenas relaciones con nuestros clientes

Todos los colaboradores de esta Compañía nos debemos a nuestros clientes, por ello nos comprometemos a entregarles un servicio profesional y honesto.

De esta manera el cliente recibirá una atención respetuosa y no discriminatoria e información veraz, completa y adecuada a sus requerimientos.

#### Ejemplos prácticos

Fui testigo de que un colaborador mintió en un proceso de due diligence que se estaba efectuando en la empresa.

#### ¿Es correcta esta actitud?

No. El compromiso de la compañía es entregar siempre información veraz, aun cuando eso signifique no concretar una determinada operación.

### 6.3 Manteniendo buenas relaciones entre colaboradores

Somos responsables de crear un ambiente de trabajo de respeto y confianza recíproco.

Como colaboradores asumimos el compromiso de actuar sin poner en riesgo, ni afectar la salud, la seguridad, la dignidad, la integridad o la reputación de las personas que formamos parte de esta organización.

Igualmente, nos relacionamos con honestidad, respeto y amabilidad.

En razón de lo anterior, está estrictamente prohibido al interior de la Compañía el abuso de autoridad, el acoso sexual y laboral, el hostigamiento psicológico, la discriminación arbitraria, el trato despectivo o humillante, así como cualquier otra acción que nos afecte negativamente.

### **Ejemplos prácticos**

Uno de mis compañeros de trabajo habla con groserías, se refiere a otros de manera ofensiva y cuenta chistes obscenos en reuniones de trabajo. Ya le aclaré personalmente que esta situación me incomoda, pero sigue con la misma actitud, lo que me afecta en el trabajo. Dice que si en nuestro país la gente habla así, él puede también hacerlo en el trabajo y que el problema soy yo porque soy demasiado sensible.

### **¿Qué debo hacer en esta situación?**

Este tipo de conducta es inadecuada y atenta contra el respeto que nos debemos entre nosotros. Acércate al Consejero de Integridad, al Oficial de Ética, o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento y plantea el asunto. También puedes hacer una denuncia a través de cualquiera de los medios del Canal de Integridad que la compañía pone a tu disposición.

## **6.4 Declarando y administrando nuestros conflictos de interés**

Como colaboradores, tenemos la responsabilidad y obligación de tomar decisiones y de actuar basados en el mejor interés de la Compañía. Por tanto, debemos evitar toda situación en que nuestros intereses personales estén o parezcan estar en contraposición con los intereses de la Compañía.

Existe conflicto de interés si al tener que tomar una decisión a nombre de la empresa, la objetividad del colaborador se ve afectada por la posibilidad de obtener un beneficio personal o para un tercero.

A veces los conflictos de interés son reales y a veces son aparentes. Pero el que sea aparente no significa que no puedan ser graves porque tu reputación y nuestra reputación podrían verse afectadas.

Las situaciones que dan origen a conflictos de interés pueden surgir de varias formas, y pueden no ser negativas o incorrectas en sí mismas. La mejor manera de evitar que dichas situaciones generen una contraposición entre los intereses del colaborador y los de la Compañía es comunicándolas oportunamente. En términos generales se debe informar de todo interés económico, vínculo personal, o comercial con otros trabajadores, clientes, proveedores y/o competidores, como también empleos externos y cualquier otra actividad, asociación o vinculación con otras personas que pueda generar un conflicto de interés.

Para más claridad y criterios prácticos, nuestra compañía tiene una Política de Gestión de Conflicto de Intereses. En ella podrás encontrar información detallada sobre los tipos de conflicto que pueden darse, la responsabilidad de los colaboradores y la forma de administrarlos.

En caso de dudas, consulta directamente al Consejero de Integridad, a la Gerencia de Asuntos Legales o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento, quienes podrán guiarte.

### **Ejemplos prácticos**

1. Tengo una relación sentimental con una compañera de trabajo a la que superviso indirectamente.

### **¿Es esto es un conflicto de interés?**

Sí, existe un conflicto de interés cuando tú eres el supervisor directo o indirecto de alguien con quien tienes una relación sentimental. Puede que estés actuando correctamente, pero tu relación podría percibirse como un factor que influye en tu juicio, por lo que debes declararlo para que la Compañía tome las medidas apropiadas y administre este conflicto.



2. Me gustaría formar una empresa y asociarme para ello con uno de mis subalternos. Esta empresa no va a tener nunca relación comercial con la Compañía.

#### ¿Puedo hacerlo?

No, esto constituye un conflicto de interés. Tu objetividad y juicio en las decisiones relativas a tu subalterno se pueden ver afectadas por ser tu socio.

### 6.5 Cumpliendo la ley y la normativa interna en el uso de alcohol y drogas

La seguridad de nuestros colaboradores y clientes es una de las principales responsabilidades y preocupaciones de nuestra Compañía.

El consumo de drogas ilícitas y la utilización indebida de fármacos y alcohol pueden deteriorar el nivel de seguridad y, al mismo tiempo, tener consecuencias dañinas en las personas. Asimismo, la venta y distribución de drogas ilícitas constituye un delito. Por tales motivos, nuestra Compañía prohíbe estrictamente la posesión, distribución, venta y consumo de drogas ilícitas y/o alcohol en el trabajo.

En ocasiones, es posible que, por una enfermedad o condición de salud, un médico te haya dado indicaciones para que tomes fármacos que, aunque sean legales y te hayan sido ordenados por el médico, pueden alterar algunas de tus facultades que son necesarias para hacer tu trabajo, como por ejemplo, tu capacidad de concentración o tus reflejos. Si eso ocurre, es importante que discutas con tu médico si ello puede acarrear

algún riesgo para ti, para tus compañeros de trabajo, para los clientes o para los activos de la Compañía, y que te aconseje y te dé instrucciones al respecto.

No está permitido fumar en las instalaciones de la Compañía, salvo en aquellos lugares establecidos de acuerdo a la ley.

#### Ejemplos prácticos

He sido testigo presencial de cómo uno de nuestros compañeros de trabajo consumía drogas en uno de los baños de la compañía.

#### ¿Qué debo hacer?

Ojalá encuentres una manera de ayudar a tu compañero. Si tienes confianza con él, quizás puedas recomendarle que empiece un tratamiento de rehabilitación. Pero, aun así, y en cualquier circunstancia, acércate al Consejero de Integridad y plantéale este tema para que se tomen las medidas correspondientes o realiza una denuncia. Esta es la mejor manera de ayudarlo y cuidar la seguridad de todos quienes trabajan con él. Informar de esta situación no es un acto de deslealtad con tu compañero; es más bien un acto de lealtad con todos tus demás compañeros de trabajo y con la compañía, porque el que una persona esté bajo los efectos de drogas ilícitas en el trabajo es un peligro para todos.

### 6.6 Rechazando toda forma de acoso y discriminación

Uno de los valores fundamentales de nuestra Compañía es el respeto por la persona. Son contravenciones graves a este Código todas las conductas de acoso sexual y laboral, y todo acto de discriminación.

Asimismo, la Compañía valora y protege la diversidad de raza, color, sexo, estado civil, asociación, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia étnica, orientación sexual u origen social. La Compañía buscará identificar y corregir oportuna y adecuadamente cualquier conducta que atente contra este valor, pero la responsabilidad de mantener un ambiente libre de discriminación en el trabajo, entre nosotros mismos, con nuestros clientes, proveedores y terceros en general, es de todos.

### 6.7 Manteniendo buenas relaciones con proveedores y terceros

En nuestras relaciones con los proveedores y terceros con quienes la Compañía tiene algún vínculo, siempre debe estar presente la búsqueda del beneficio para nuestros clientes.

Para esto debemos establecer vínculos basados en la transparencia, la eficiencia y el respeto a la normativa legal vigente. La Compañía buscará siempre obtener mejores condiciones, mayor calidad y mejor servicio, sin privilegiar ni discriminar arbitrariamente a ningún proveedor o tercero.

Buscaremos no realizar negocios ni mantener relaciones comerciales con personas y empresas que se aparten deliberadamente de la ley, que participen de negocios ilícitos o cuya conducta infrinja deliberadamente los principios y valores de la Compañía. Cuidaremos nuestra reputación buscando relacionarnos con quienes compartan nuestros estándares éticos.

### 6.8 Cumpliendo la normativa interna sobre regalos e invitaciones

La práctica de hacer o aceptar regalos o invitaciones en contextos de negocios es una realidad. Sin embargo, esto se podría prestar para abusos; puede favorecer situaciones de corrupción; confunde los planos

profesional y personal; aumenta el costo general de hacer negocios, en perjuicio de los clientes y la Compañía. Además, aceptar regalos o invitaciones puede causar un conflicto de interés o una apariencia de conflicto entre tus intereses personales y tu responsabilidad como colaborador.

No debemos aceptar regalos ni invitaciones de ningún proveedor, posible proveedor, funcionario público, cliente, socio comercial o competidor. Este regalo o invitación puede estar buscando influir en las decisiones comerciales o de negocios.

Sin perjuicio de lo anterior, sí podemos recibir algunos bienes u objetos siempre y cuando sean de menor valor, habituales según la cultura, el lugar y las circunstancias en que se dan, pudiendo llevar la marca del proveedor o no, a modo de difundir su empresa o servicios, y se distribuyan de buena fe e indiscriminadamente a proveedores o clientes en carácter de actividad de marketing como; llaveros, lápices y gorros, entre otros.

En la Política de Regalos y en la Política de Invitaciones podrás encontrar más información en detalle y las excepciones a estas normas.

En caso de existir cualquier duda, puedes consultar al Consejero de Integridad, a la Gerencia de Asuntos Legales y Gobernanza o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

#### **Ejemplos prácticos**

Un proveedor me invitó a comer en un exclusivo restaurant para conversar acerca de su nueva línea de productos.

#### **¿Puedo aceptar la invitación?**

Sí, puedes aceptar, pero debes solicitar autorización a tu superior de forma previa y pagar tu cuenta del restaurant. Explícale al proveedor que se trata de una política de la empresa. Cada vez que recibas una invitación o un regalo de parte de un proveedor pregúntate: “¿este proveedor me haría esta invitación o me ofrecería este regalo si yo no trabajara en la compañía y no tuviera que tomar decisiones que lo afectan?” Si la respuesta es no, entonces no puedes aceptar.

### 6.9 Cuidando los bienes de la Compañía

Todos debemos cuidar y proteger los bienes de la Compañía. Por lo tanto, debemos resguardar los productos, la información, las instalaciones y el equipamiento. No podemos hacer mal uso de ellos, es decir, usarlos para fines personales, de forma descuidada o desmedida. Tampoco es posible retirar dichos bienes de los recintos donde la Compañía los ubicó, salvo que seas debidamente autorizado.

Las nóminas o archivos de clientes, proveedores, bases de datos, secretos comerciales, entre otros, son estrictamente confidenciales y solamente pueden ser utilizados para fines del negocio y por las personas autorizadas para hacerlo. Si por el desempeño de nuestras funciones generamos creaciones intelectuales, éstas son propiedad de la Compañía.

No debemos bajar ni instalar software en los computadores de la Compañía, ya que podemos exponer nuestra red a virus informáticos o violar licencias de software. Los softwares computacionales o sistemas de procesamiento de la información que provee la Compañía, solo pueden usarse para nuestro trabajo. El correo electrónico institucional solo puede ser usado para los fines del negocio, no para fines personales.

Utilizaremos la papelería con membrete de la Compañía, los timbres y toda representación de la organización únicamente en asuntos propios del desempeño de nuestras funciones.

Todos los colaboradores tenemos la responsabilidad de proteger los bienes de la Compañía del fraude, mal uso, robo, hurto, pérdida o daño y denunciar cuando tomamos conocimiento de ello.

### **Ejemplos prácticos**

Mi jefe me pidió imprimir las fotos de sus vacaciones. Me dice que la impresora de su casa no funciona y reconoce que esto es una excepción.

### **¿Es correcto esto?**

No. No corresponde que tu jefe te solicite imprimir cosas personales. Te recomendamos informar de esta situación a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento pues no está permitido usar bienes de la compañía para fines distintos de los laborales. La Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento manejará esta información de manera confidencial.

## **VII. ¿CÓMO ACTUAR CON INTEGRIDAD EN EL MERCADO?**

### **7.1 Compitiendo de manera justa**

Buscamos competir en forma abierta e independiente en los mercados en los que tenemos presencia, inspirados en la lealtad con el consumidor y con respeto a la libre competencia. Por lo anterior, no utilizamos métodos que impidan, restrinjan o entorpezcan la libre competencia o constituyan actos de competencia desleal, todos métodos que en definitiva perjudican a nuestros clientes.

Para garantizar la libre competencia no participaremos directa o indirectamente en ninguna situación que pueda impedir, restringir o entorpecer la libre competencia; acuerdos colusorios de fijación de precios, abuso de una eventual posición dominante o realizar prácticas predatorias. Asimismo, rechazamos las conductas contrarias a la buena fe que por medios ilegítimos persigan atraer la clientela de un competidor.

La Compañía cree firmemente en los principios de la libre competencia y rechaza la competencia desleal y cualquier otra conducta que atente en contra de ella. Ningún colaborador está autorizado a transgredir esta normativa y es su deber notificar de cualquier hecho o instrucción de esta naturaleza de la que tome conocimiento.

### **Ejemplos prácticos**

Un proveedor de la compañía me llamó para ofrecerme información acerca de las estructuras de descuentos y márgenes que dicho proveedor ofrece a una empresa competidora nuestra.

### **¿Puedo recibir esa información como un parámetro para nuestras negociaciones con el proveedor?**

No. En ningún caso se puede recibir información ni discutir respecto de la política de precios que un competidor acordó con nuestro proveedor. Esto constituye una infracción a las normas de libre competencia. Debes informar inmediatamente esta situación a tu superior jerárquico, al Oficial de Libre Competencia, a la Gerencia de Asuntos Legales y Gobernanza, o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

### **7.2 Respetando la integridad financiera y documental**

Todas las transacciones que realice la Compañía deben apegarse estrictamente a la ley. Además, todas nuestras transacciones y operaciones deben realizarse según su tipo y características, sin simular algo que no son. Finalmente, todas nuestras transacciones

deben documentarse y registrarse de manera veraz en forma, fecha y fondo; sea en nuestros contratos, en nuestras comunicaciones, en nuestras presentaciones y en nuestra contabilidad.

Con este fin mantendremos contratos, documentos, presentaciones, correspondencia, libros, registros y cuentas completas y fidedignas, que reflejen operaciones o transacciones de la Compañía. No está permitido bajo ninguna circunstancia omitir o adulterar la información en estos libros, registros y cuentas.

No debemos utilizar el dinero de la Compañía para una finalidad distinta a la asignada por ésta. Solamente las personas expresamente autorizadas podrán firmar documentos y representar a la Compañía.

Quienes estén autorizados para incurrir en gastos deben dejar respaldo de cada transacción y rendir cuentas exactas y oportunas de las mismas, de acuerdo a las normas internas de la Compañía para el manejo de dinero.

Asimismo, mantendremos la exactitud y veracidad de toda documentación que circule al interior de la Compañía, sin alterar ni modificar intencionalmente su fecha, contenido o cualquier otro aspecto de la misma.

### **Ejemplos prácticos**

Mi jefe donó un computador de los que estaban en exhibición para su venta a una escuela de escasos recursos y me pidió registrarlo como merma.

### **¿Puedo hacer esto?**

No. Lo anterior no solo es deshonesto, sino que también ilegal por lo que debes informar de esta situación al Consejero de Integridad, al Oficial de Ética, o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

## **7.3 Manejando la información según la ley y la normativa interna**

La información es un activo importante de la Compañía y por tanto es nuestra responsabilidad protegerla independientemente del medio que la contenga.

A raíz de nuestras funciones podemos tener acceso a datos privados de nuestros clientes, proveedores, accionistas y/o colaboradores protegidos por ley; información comercialmente sensible que no podemos compartir con la competencia, información estratégica e información privilegiada. Es obligación nuestra proteger, manejar y guardar la información con estricto apego a la ley y a la normativa interna, con absoluta discreción, sin utilizarla para beneficio propio o de terceros y, del mismo modo, destruirla de manera segura cuando corresponda.

La Compañía tiene políticas y procedimientos especiales para clasificar la información según su nivel de sensibilidad y el tratamiento que se le debe dar. Es tu obligación conocer las políticas y procedimientos y cumplirlas. En general, solo podemos revelar información a aquellas personas que, por sus funciones en la Compañía, necesiten conocerla.

### **Ejemplos prácticos**

Uno de mis compañeros presentó su renuncia pero todavía trabajará en la compañía tres días más. Me contó que se llevará el plan estratégico de la compañía para desarrollar su propio negocio.

### **¿Es esto correcto?**

No. Tu compañero está infringiendo nuestro Código de Ética y, muy posiblemente, también las leyes de libre competencia. Es conveniente que informes de esto a tu superior directo, al Oficial de Ética, o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

## **7.4 Respetando la vida privada y protegiendo los datos de carácter personal**

Todos los colaboradores y demás personas a las que les sea aplicable lo dispuesto en este Código, están obligados a respetar la vida privada de los clientes, colaboradores y proveedores de la compañía, dando estricto cumplimiento a la normativa sobre Protección de Datos Personales, y a la normativa interna de la compañía sobre la materia.

Además, los colaboradores y toda otra persona a la que le sea aplicable este Código, deben tener presente que los datos personales que mantiene la compañía en sus bases de datos son de su exclusiva propiedad, y que no deben ser comunicados a terceros sin la expresa autorización de la misma, salvo que ello sea válidamente requerido por las autoridades y leyes locales.

Tanto los colaboradores como las demás personas a las que es aplicable lo dispuesto en este Código deberán tratar los datos de carácter personal de forma especialmente cuidadosa. Así, dichos datos podrán utilizarse únicamente para las finalidades autorizadas por sus titulares, dando cumplimiento a la normativa interna de la compañía que regula el tratamiento de datos personales.

Asimismo, durante todo el proceso de manejo de datos personales de la compañía, los colaboradores y demás personas a las que es aplicable este Código deben resguardar la confidencialidad de los mismos y respetar, en todo momento, las medidas de seguridad dispuestas por la compañía para estos efectos.

### 7.5 Respetando la propiedad intelectual e industrial

Somos una empresa innovadora y promovemos la creatividad en nuestros productos de marca propia así como en los que adquirimos de terceros. Sin embargo, debemos siempre respetar los derechos de propiedad industrial e intelectual.

#### Ejemplos prácticos

¿Podemos comercializar productos asociándolos a un signo distintivo que no hayamos previamente inscrito como marca y que presente una notoria similitud gráfica o fonética con alguna marca comercial inscrita a nombre de un tercero?

No. Dicha conducta podría constituir una infracción sancionada por la ley de propiedad industrial, en la medida que se pueda inducir a error o confusión. Por otra parte, la ley que regula la competencia desleal también considera como un ejemplo de acto de ese tipo a toda conducta que aproveche indebidamente la reputación ajena, induciendo a confundir los propios bienes o signos distintivos, por ejemplo, con los de un tercero.

## VIII. ¿CÓMO ACTUAR CON INTEGRIDAD EN LA SOCIEDAD?

### 8.1 Con apego a la ley

Como colaboradores tenemos la responsabilidad de cumplir con las diferentes leyes y regulaciones que aplican tanto en nuestro país como en el resto de los países con los que la Compañía se relaciona o tiene operaciones y nunca conducirnos ni participar en actividades fraudulentas.

#### Ejemplos prácticos

Mi jefe me dijo que existía una forma más rápida de ingresar nuestros productos a determinado país, lo que implicaba pasar por alto ciertas regulaciones.

#### ¿Debo seguir las instrucciones de mi jefe?

No, pues cada uno de nosotros es responsable de cumplir con todas las normas y regulaciones de cada país donde operamos. Este tipo de prácticas, además de ser ilegales pueden significar un grave perjuicio reputacional para la compañía por lo que debes informarlo de inmediato a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

### 8.2 Rechazando cualquier forma de soborno

El soborno es ilegal, antiético, aumenta el costo de hacer negocios, introduce incertidumbre en las transacciones comerciales, destruye la confianza en las instituciones e impide el funcionamiento eficiente de los mercados. En atención a lo anterior, la

Compañía prohíbe estrictamente que cualquier colaborador haga u ofrezca pagos indebidos a cualquier persona, o reciba coimas de ésta, con el objeto de obtener algún beneficio, dádiva o proporcionarle una ventaja.

Soborno significa prometer o entregar un beneficio -cualquiera sea su naturaleza- así como aceptar la solicitud de un beneficio de una persona, ya sea funcionario público o no, con el objeto de que haga o deje de hacer algo. Ningún colaborador, aun a pretexto de entregar regalos de cortesía podrá cometer un soborno.

Los criterios particulares de entrega de los regalos de cortesía estarán regulados en la Política de Regalos.

Como colaboradores no debemos ofrecer, prometer, dar o consentir la entrega de un beneficio de cualquier tipo a un empleado público o privado, nacional o extranjero, bajo ningún pretexto o circunstancia y por ningún medio ni para obtener ventajas, influir en una decisión o acelerar un trámite.

#### **Ejemplos prácticos**

1. El inspector de aduanas del país de origen de una importación nos ha ofrecido agilizar los trámites si le entregamos una donación voluntaria.

#### **¿Puedo aceptar esta solicitud?**

No. Esta solicitud constituye igualmente un soborno penado por la ley como cohecho a funcionario público. Debes informar de este hecho inmediatamente al Encargado de Prevención de la compañía o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

2. Un proveedor me ofreció un porcentaje de la operación con la compañía si yo lograba interceder para cerrarla lo antes posible.

#### **¿Puedo agilizar la gestión que me piden sin aceptar lo que me ha ofrecido?**

No. El solo hecho de ofrecerte un beneficio económico a cambio de una gestión particular constituye un soborno. Debes avisar de inmediato al Encargado d Prevención de la compañía o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

### **8.3 Actuando responsablemente con las comunidades y el medio ambiente**

Tan importante como la relación que mantenemos con nuestros clientes, proveedores y autoridades, es la que establecemos con las diferentes comunidades en donde estamos presentes. Somos parte de la comunidad, buscamos no solo la rentabilidad de la Compañía, sino mitigar posibles impactos adversos en la calidad de vida de las comunidades donde estamos presentes.

Nos comprometemos a ser responsables con los posibles efectos o consecuencias que nuestro accionar pudiera tener en los lugares en los cuales trabajamos, procurando siempre mejorar los vínculos con todos los actores involucrados.

Asimismo, el cuidado del medio ambiente siempre será una preocupación para nosotros y cumpliremos con todas las leyes y regulaciones ambientales.

### **8.4 Protegiendo la salud y seguridad de los colaboradores y clientes**

Nuestra Compañía está comprometida con proteger la salud y seguridad de sus colaboradores y clientes. Como colaboradores debemos cumplir siempre con todas las leyes, regulaciones y políticas sobre salud y seguridad. Actuar íntegramente en relación a la salud y la seguridad es esencial para proporcionar un ambiente de trabajo seguro.

#### **Ejemplos prácticos**

En la bodega a diario se encuentran cajas que obstaculizan los pasillos. Se lo he manifestado al encargado de bodega, pero me ha indicado que se despejará a la brevedad, pero la situación se mantiene igual.

#### **¿Debo informar de esta situación a la jefatura?**

Sí. Esta situación representa un grave riesgo para la seguridad de los colaboradores que transitan por la bodega y es tu responsabilidad informar de este hecho para que se tomen las medidas del caso.

### 8.5 Cumpliendo con la seguridad del producto

La seguridad de nuestros clientes es una preocupación fundamental de la compañía.

Por ello, es de suma importancia cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables sobre la seguridad de los productos. Asimismo, debemos exigir a nuestros proveedores cumplir con ellas de manera de asegurar que, dentro de toda la cadena de suministro, no existan problemas que puedan afectar a nuestros colaboradores o clientes.

### 8.6 Desarrollando actividades políticas fuera del lugar y horario de trabajo

En nuestra Compañía, valoramos la diversidad en todas sus formas y eso incluye la diversidad de opinión, perspectiva y participación políticas.

Queremos tu aporte a la empresa, con toda tu identidad, en todo lo que te es importante, porque tu dignidad como individuo lo merece y porque la diversidad nos enriquece.

Por lo mismo, para dar lugar a todos en la Compañía, es importante que mantengamos neutralidad en el lugar de trabajo en aquellas cosas que no están directamente relacionadas con nuestro quehacer para con la Compañía.

Por eso es que, valorando tu opinión y el cómo ella se manifiesta en tu identidad, todos debemos cuidarnos de desarrollar nuestras actividades políticas fuera del horario y lugar de trabajo. Esto también significa que los colaboradores no pueden usar su cargo, puesto o activos de la Compañía para sus actividades políticas.

### 8.7 Relacionándonos íntegramente con la autoridad

Colaboraremos con los requerimientos que realicen las autoridades en el ejercicio de sus funciones, con transparencia, veracidad, integridad y eficiencia.

Como colaboradores, a veces tenemos que realizar trámites ante las autoridades en representación de la Compañía. En estos casos debemos esmerarnos en cumplir con lo dispuesto en nuestra normativa interna que regula la manera de relacionarnos con la autoridad.

Trataremos respetuosamente a las autoridades públicas, no realizando ningún acto que pueda afectar negativamente nuestra imagen institucional.

### 8.8 Contando con autorización antes de hacer declaraciones a los medios de comunicación

La comunicación juega un rol esencial en el mundo globalizado en que vivimos. Por lo anterior, y para garantizar la exactitud y oportunidad de la información que se proporciona al público en los medios de comunicación, solo las áreas o los voceros autorizados podrán hacer declaraciones a nombre de la Compañía.

### 8.9 Actuando con integridad dentro y fuera del trabajo

Así como tú esperas que la Compañía sea un ciudadano corporativo leal y respetuoso de la ley siempre y no solamente como empleador, la Compañía también espera de tú que seas ético e íntegro en el trabajo y fuera de él.

La empresa no pretende entrometerse en tu vida personal, tan sólo invitarte a que vivas la ética y la integridad dentro y fuera del trabajo. Asimismo, se espera un uso responsable de las redes sociales en relación a tus dichos que puedan afectar la imagen o reputación de la Compañía.

Un actuar deshonesto o poco ético de algún colaborador en su ámbito personal, no solo puede afectar la reputación de la Compañía, sino que la credibilidad que depositan sus pares y subalternos respecto a la importancia que él da a la integridad corporativa.

## IX. PREVENCIÓN DE DELITOS DE LA COMPAÑÍA

La Compañía está comprometida con evitar la comisión de delitos dentro de la organización, sea que la beneficien o no. Por lo anterior, cuenta con un Programa de Prevención de los Delitos de la ley N° 30424, que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas, que exige un comportamiento estricto y diligente por parte de todos los colaboradores.

La comisión de cualquier delito dentro de la organización es considerada una infracción al Código de Ética. En el caso de los delitos de colusión, cohecho, tráfico de influencias, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, y el resto de los delitos que en lo sucesivo se incorporen al catálogo de la Ley N°30424, serán considerados una infracción grave a este Código de Ética y al Modelo de Prevención de Delitos. Por esta razón, la Compañía aplicará las sanciones o medidas disciplinarias que correspondan como señal clara del compromiso adquirido.

Como colaboradores, en caso de tomar conocimiento de la comisión de algunos de estos delitos tenemos la responsabilidad de informar de inmediato al Encargado de Prevención de Delitos, a la Gerencia de Asuntos Legales y Gobernanza o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento, a través de los distintos medios de contacto del Canal de Integridad.

Los colaboradores no deben ofrecer o consentir la entrega a un empleado público, ya sea nacional o extranjero, de un beneficio indebido, bajo ningún pretexto o circunstancia y por ningún medio. Tampoco deberán recibir dichos beneficios indebidos.

Los colaboradores cuidarán siempre que el dinero o bienes que reciban a nombre de la compañía o con ocasión de su trabajo, no provengan de actividades ilícitas de ninguna especie; velarán por que nunca se destinen a financiar actividades ilícitas; cuidarán que sean correctamente administrados; y, no realizarán actos contrarios al interés de la compañía.

### MEDIOS DE CONTACTO

- Botón de acceso al link “Canal de Integridad” ubicado en la intranet y página web de la Compañía.
- Número telefónico gratuito 0800 18479.
- Correo electrónico [contactoperu@gerenciadeetica.com](mailto:contactoperu@gerenciadeetica.com)
- Personalmente acudiendo directamente a las oficinas de la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento.

## X. ¿CÓMO ACTUAR FRENTE A UN DESAFÍO ÉTICO?

Ante decisiones complejas la certeza de estar actuando de forma íntegra no siempre es clara.

Cuando enfrentemos un dilema ético y antes de actuar, debemos hacernos las siguientes preguntas:

1. ¿Me siento bien con lo que estoy haciendo?
2. ¿Es legal?
3. ¿Representa algún conflicto de interés?
4. ¿Está alineado con los valores de la Compañía?
5. ¿Actuaría alguien que me inspira confianza de la misma forma?
6. ¿Qué sentiría si se publicara en primera plana de un diario?
7. ¿Estaría mi familia orgullosa de mí?

Por otra parte, todos tenemos una tendencia natural a buscar o inventar justificaciones para concluir que lo que hemos hecho o vamos a hacer no está mal, a pesar de que sí lo está. Ese proceso psicológico para

acomodar o justificar la incomodidad de nuestra conciencia ética se llama racionalización. Algunos ejemplos típicos de racionalización son las siguientes justificaciones:



- 1.Una sola vez no importa
- 2.Nadie se dará cuenta
- 3.Todo el mundo lo hace
- 4.Siempre lo hemos hecho así
- 5.En la práctica funciona así

¡Cuidado! Frases como esas son frecuentemente excusas para permitirnos hacer aquello que sabemos que está mal.

Si tienes dudas, entonces es recomendable que te acerques al Consejero de Integridad, a la Gerencia de Asuntos Legales o a la Gerencia de Gobernanza, Ética y Cumplimiento, quienes te orientarán para que puedas tomar la mejor decisión.

## **XI. MEDIDAS APLICABLES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO**

La Compañía puede aplicar medidas disciplinarias que van desde una amonestación verbal hasta el despido del colaborador, en caso de incumplimiento de nuestro Código de Ética, de las leyes o regulaciones vigentes.

Las medidas a aplicar se definirán según la gravedad del incumplimiento, el impacto y trascendencia para la Compañía y la responsabilidad de quien la haya cometido.

Por otra parte, a quien de forma intencional realice falsas acusaciones o mienta en la colaboración que se le pida en una investigación de un caso ético, se le aplicarán igualmente las sanciones señaladas.

## **XII. NUESTRO COMPROMISO CON LA INTEGRIDAD**

Los principios y valores pueden quedar en letra muerta si no tenemos presente lo más importante: nuestro compromiso con la integridad.

Por eso nuestro compromiso es:

- 1.Aceptar la responsabilidad personal de mantener la integridad de nuestra Compañía en cada una de mis acciones y decisiones, respetando los valores, principios, estándares y políticas descritas en este Código de Ética y en las demás políticas y documentos oficiales de la Compañía.
- 2.Aceptar el deber de actuar dando el ejemplo, manteniendo siempre una actitud correcta y evitando aquellas situaciones que puedan dañar a nuestros clientes, colaboradores o la reputación de la Compañía.
- 3.En caso de dudas consultar acerca del alcance de las obligaciones éticas y a denunciar de buena fe aquellas situaciones que representan una infracción a esta normativa.
- 4.Guardar la debida confidencialidad luego de efectuar una denuncia o luego de colaborar en una investigación ética.

La integridad de la compañía la construimos todos.