

## ESTÁNDAR DE SOSTENIBILIDAD

---

Banco Falabella

Gestión Humana.



## ESTÁNDAR SOSTENIBILIDAD BANCO FALABELLA

Código: 4G5E001  
Versión No: 1.0  
Documento Interno

Gerencias Responsables:  
Gestión Humana

Página: 1 de 5  
Fecha Publicación:  
09 / 07 / 2015

### 1. INTRODUCCIÓN

MISIÓN	VISIÓN
Hacer posible las aspiraciones de las personas, mejorar su calidad de vida y superar sus expectativas a través de una oferta integrada de servicios financieros, potenciada por los beneficios del “Mundo Falabella”	Ser la compañía preferida por las personas, generando relaciones de largo plazo, a partir de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Ser líderes por nuestra transparencia, simplicidad, conveniencia y compromiso.</li><li>• Atraer, desarrollar y motivar un equipo de excelencia, colaborativo y apasionado por los clientes.</li><li>• Ser valorados por nuestro aporte a las comunidades donde trabajamos.</li></ul>

### VALORES

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

- **Transparencia:** Para generar relaciones de confianza a largo plazo, sobre la base de la honestidad, el diálogo y el compromiso.
- **Conveniencia:** Orientada al beneficio mutuo, a partir de la cercanía y la proactividad.
- **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.

En Falabella Financiero consideramos la sostenibilidad como un elemento esencial que está presente en el desempeño diario y en el diálogo permanente con nuestros grupos de interés, haciéndolo parte de nuestro trabajo. Nuestro objetivo es entregar valor más allá de los productos y servicios que ofrecemos, en búsqueda de una relación a largo plazo con la comunidad.

#### a) Ámbito de aplicación

Esta política será aplicada en las empresas de Falabella Financiero: CMR Falabella, Banco Falabella, Seguros Falabella, Viajes Falabella y Falabella Móvil en todos los países en que operamos actualmente: Chile, Perú, Colombia y Argentina, así como en aquellos en que iniciemos operaciones.

#### b) Entendimiento de la sostenibilidad

Nuestra política de sostenibilidad busca integrar nuestros valores de transparencia, conveniencia y simplicidad en prácticas económicas, sociales y ambientales, que apunten a agregar valor de largo plazo con nuestros clientes, colaboradores, accionistas y proveedores, además de las comunidades donde estamos presentes.

En Falabella Financiero nos caracterizamos por una cultura de servicio. Entendemos la sostenibilidad como el modo en que contribuimos a mejorar la calidad de vida de las personas y valoramos el establecimiento de vínculos duraderos basados en la confianza, a través de nuestras



## ESTÁNDAR SOSTENIBILIDAD BANCO FALABELLA

**Código:** 4G5E001  
**Versión No:** 1.0  
**Documento Interno**

**Gerencias Responsables:**  
Gestión Humana

**Página:** 2 de 5  
**Fecha Publicación:**  
09 / 07 / 2015

diferentes actividades y con un enfoque de escucha, con el objetivo de entender lo que es importante para nuestros grupos de interés y hacia donde debemos orientar nuestros esfuerzos.

Los **clientes** constituyen nuestro principal grupo de interés. Mediante la entrega de productos y servicios, buscamos contribuir a su desarrollo y aspiraciones personales. Para ello contamos con un equipo de **colaboradores** en permanente desarrollo profesional, para potenciar sus capacidades y mejorar su calidad de vida.

Debido a su presencia regional, Falabella Financiero es un importante agente empresarial. Ello nos motiva a mejorar las condiciones de vida de las **comunidades** en las que operamos y hemos apostado por involucrar a nuestros colaboradores en la búsqueda de ese desarrollo, mediante el **voluntariado corporativo**. La muestra de compromiso alcanzado por nuestros colaboradores a través del voluntariado nos llena de orgullo.

Conscientes de nuestra responsabilidad en la comunidad, buscamos contribuir a un mayor grado de conocimiento en finanzas, a través de distintas iniciativas de **educación financiera**, las que también están dirigidas a nuestros clientes y colaboradores, de manera que ellos y sus círculos familiares puedan tomar decisiones en forma responsable e informada, incorporando criterios financieros.

Los **accionistas** también son parte importante de nuestros grupos de interés. El gobierno corporativo de Falabella Financiero potencia la supervisión y garantiza el respeto a sus intereses.

Además en todas nuestras unidades, pero especialmente en Seguros Falabella y Viajes Falabella, entendemos la importancia del relacionamiento con nuestros **proveedores**, con los que apostamos por relaciones consolidadas con un enfoque de beneficio mutuo.

Por otra parte, nuestra apuesta por la sostenibilidad se completa por el respeto al **medio ambiente**, promoviendo un desempeño responsable, especialmente en cuanto a la generación de residuos.

### c) Compromisos

En Falabella Financiero asumimos una serie de compromisos con el fin de llevar a cabo nuestra estrategia de sostenibilidad dentro de la compañía con los siguientes focos estratégicos:

#### - Educación/ Educación financiera:

Contribuir a un mayor conocimiento de los instrumentos financieros por nuestros clientes, colaboradores y la comunidad, de modo que puedan hacer uso de los mismos con criterio, lo que favorece el empoderamiento para la toma de decisiones financieras responsables, reduciendo los riesgos de sobreendeudamiento.

Para Falabella Financiero el desafío está en incorporar la educación financiera a los sistemas formales de educación desde temprana edad. A través de programas de voluntariado, realizamos diversas actividades particularmente en el Programa Haciendo Escuela, del Grupo Falabella.

Dada nuestra presencia regional, trabajamos permanentemente en la búsqueda de socios estratégicos para este compromiso, de modo de ampliar el alcance de los objetivos propuestos.



## ESTÁNDAR SOSTENIBILIDAD BANCO FALABELLA

**Código:** 4G5E001  
**Versión No:** 1.0  
**Documento Interno**

**Gerencias Responsables:**  
Gestión Humana

**Página:** 3 de 5  
**Fecha Publicación:**  
09 / 07 / 2015

- *Equipo humano comprometido:*  
Construir un entorno de trabajo dinámico, en el que los colaboradores se sientan integrantes de un equipo y orgullosos de formar parte de nuestra compañía. Conscientes de su valor, desde Falabella Financiero apostamos por su desarrollo de carrera y velamos por la conciliación de la vida profesional y personal. Principalmente nos enfocaremos en generar una cultura de voluntariado a nivel regional, proponiéndonos metas anuales de horas por colaborador.
  
- *Desarrollo comercial sostenible:*  
Continuar incorporando criterios de sostenibilidad en el diseño y comunicación de los productos y servicios de nuestras unidades de negocio, a través de la implementación de acciones de marketing y entrega de información en forma clara y directa, que nos permitan mantener la confianza como una de nuestras fortalezas, en línea con los valores que nos caracterizan: transparencia, conveniencia y simplicidad.  
  
Asimismo, dado nuestro rol como intermediarios en Seguros Falabella y Viajes Falabella, creemos necesario incorporar y trabajar en conjunto los programas de RSE de nuestros proveedores.
  
- *Desempeño ambiental sostenible:*  
Avanzar en la mitigación de nuestros impactos ambientales, fomentando el entorno digital en nuestras operaciones y los servicios a clientes, así como la sensibilización de nuestros colaboradores.
  
- *Seguimiento y actualización:*  
Una vez publicada la política, su cumplimiento será verificado anualmente, junto con el avance de las iniciativas de la estrategia de sostenibilidad. Ambos documentos están estrechamente vinculados, de modo que cualquier actualización o cambio en alguno de ellos requiere la revisión del otro.

### d) Responsabilidades

La política de sostenibilidad es responsabilidad de la Gerencia General de Falabella Financiero. La difusión de la política, el seguimiento de su aplicación y la interrelación de los grupos de interés con Falabella Financiero respecto a la misma, son responsabilidad del Jefe Corporativo de RSE y los responsables de RSE en cada unidad de negocio y país; la evaluación de los resultados de la política y su actualización anual en caso necesario son responsabilidad a su vez del Comité de Sostenibilidad en primera instancia, con aprobación final del Directorio.

Todo colaborador puede plantear ideas o sugerencias de mejora alineadas con los compromisos señalados, que serán atendidas por el Jefe Corporativo de RSE y planteadas en la revisión anual del cumplimiento de la política. En caso de contar con el visto bueno del Gerente General, serán incluidos en la actualización de la política.



## ESTÁNDAR SOSTENIBILIDAD BANCO FALABELLA

**Código:** 4G5E001  
**Versión No:** 1.0  
**Documento Interno**

**Gerencias Responsables:**  
Gestión Humana

**Página:** 4 de 5  
**Fecha Publicación:**  
09 / 07 / 2015

### 2. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Publicación	Cambios Principales
1.0	09/07/2015	Primera Versión del Documento

### 3. FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Revisado y Aprobado por:
DD/MM/AAAA
<b>Jefe de Bienestar Social y Comunicaciones</b>
Angélica Huertas