



CÓDIGO DE  
**INTEGRIDAD**

## CARTA DEL GERENTE GENERAL CORPORATIVO

- 01** INTRODUCCIÓN
  - 1.1 ¿Para qué un Código de Integridad?
  - 1.2 ¿A quién aplica el Código de Integridad?
  - 1.3 ¿Cuáles son nuestras principales responsabilidades éticas?
  - 1.4 Excepciones
- 02** MISIÓN, PROPÓSITO Y VALORES
- 03** ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE INTEGRIDAD
  - 3.1 Consejeros de Integridad
  - 3.2 Gerencia de Ética
  - 3.3 Comité de Ética
  - 3.4 Oficial de Ética
- 04** CANAL DE INTEGRIDAD
- 05** FORMAS Y GARANTÍAS PARA COMUNICAR INQUIETUDES ÉTICAS
  - 5.1 Preguntas
  - 5.2 Denuncias
  - 5.3 Sin Represalias
- 06** ¿CÓMO ACTUAR CON INTEGRIDAD EN NUESTRO LUGAR DE TRABAJO?
  - 6.1 Respetando a las personas
  - 6.2 Manteniendo buenas relaciones con nuestros clientes
  - 6.3 Manteniendo buenas relaciones entre colaboradores
  - 6.4 Declarando y administrando nuestros conflictos de interés
  - 6.5 Cumpliendo la ley y la normativa interna en el uso de alcohol y drogas

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

# CONTENIDOS

- 6.6 Rechazando toda forma de acoso y discriminación
- 6.7 Manteniendo buenas relaciones con proveedores y terceros
- 6.8 Cumpliendo la normativa interna sobre regalos e invitaciones
- 6.9 Cuidando los bienes de la compañía

## **07** ¿CÓMO ACTUAR CON INTEGRIDAD EN EL MERCADO?

- 7.1 Competiendo de manera justa
- 7.2 Respetando la integridad financiera y documental
- 7.3 Manejando la Información según la ley y la normativa interna
- 7.4 Respetando la propiedad intelectual e industrial
- 7.5 Respetando la vida privada y protegiendo los datos de carácter personal

## **08** ¿CÓMO ACTUAR CON INTEGRIDAD EN LA SOCIEDAD?

- 8.1 Con apego a la ley
- 8.2 Rechazando cualquier forma de soborno
- 8.3 Actuando responsablemente con las comunidades y el medio ambiente
- 8.4 Protegiendo la salud y seguridad de colaboradores y clientes
- 8.5 Cumpliendo con la seguridad del producto
- 8.6 Desarrollando actividades políticas fuera del lugar y horario de trabajo
- 8.7 Relacionándonos con la autoridad con integridad
- 8.8 Contando con autorización antes de hacer declaraciones a los medios de comunicación
- 8.9 Actuando con integridad dentro y fuera del trabajo

## **09** PREVENCIÓN DE DELITOS DE LA COMPAÑÍA.

## **10** ¿CÓMO ACTUAR FRENTE A UN DESAFÍO ÉTICO?

## **11** MEDIDAS APLICABLES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

## **12** NUESTRO COMPROMISO CON LA INTEGRIDAD

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

**Código de integridad de Falabella Retail**



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

**Código de integridad de Falabella Retail**

# CARTA DEL GERENTE GENERAL CORPORATIVO

Estimados Colaboradores:

Nuestros valores son el pilar sobre el que hemos construido la historia de Falabella y la guía que nos ha permitido sentar las bases de una conducta ética, integral y comprometida de cara a nuestros trabajadores, clientes, proveedores, accionistas y comunidad.

Hemos logrado generar valor compartido y crear una cultura corporativa responsable, que queremos seguir afianzando. A través de este Código de Integridad buscamos reafirmar este compromiso en línea con nuestro objetivo de ser transparentes; entregar un servicio de excelencia a nuestros clientes; respetar los derechos de nuestros colaboradores; fomentar las buenas prácticas entre nuestros proveedores; promover la libre competencia y el cuidado de nuestro entorno.

Es responsabilidad de cada uno de nosotros representar los valores de Falabella. Que en nuestro actuar seamos ejemplo de coherencia entre nuestras acciones y decisiones, y que mantengamos un clima laboral de respeto así como también seamos capaces de relacionarnos de manera íntegra con cada uno de nuestros interlocutores.

Los invito a ser participativos. A seguir trabajando con la vocación de servicio que nos caracteriza. A construir sobre cada uno de los principios éticos que nos inspiran y han permitido sumar valor a nuestra organización.

**GONZALO SOMOZA GARCÍA**  
GERENTE GENERAL  
CORPORATIVO  
FALABELLA RETAIL



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

**Código de integridad de Falabella Retail**

# 01 INTRODUCCIÓN

## 1.1 ¿PARA QUÉ UN CÓDIGO DE INTEGRIDAD?

Hoy muchas empresas tienen un Código de Integridad. Y empresas como la nuestra en tamaño, presencia y complejidad, siempre hemos tenido uno. ¿Te has preguntado por qué? Nosotros sí. Y estas 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 de valentía, y si ponemos esto por escrito y lo comunicamos muy bien, sabes que estamos todos detrás; que estamos todos juntos comprometidos con hacer lo correcto y que nadie, absolutamente nadie en la compañía, puede pedirte que rompases 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.

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

## 1.2 ¿A QUIÉN APLICA ESTE CÓDIGO?

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?

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.

Cumplir siempre con la ley, este Código de Integridad y las normas internas de la compañía.

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 Ética. ▶

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

## 31 EN EL DÍA A DÍA

“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 Integridad, sino que también podría ser ilegal.

Si no sientes la confianza necesaria para decirle directamente a tu jefe que esto está mal, puedes acudir al Consejero de Integridad, al Gerente de Ética 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 Ética, con anticipación a la conducta para la cual se busca aprobación. Del mismo modo, la Gerencia de Ética responderá por escrito al solicitante.



# 02 MISIÓN, PROPÓSITO Y VALORES

## MISIÓN

Liderar el comercio Latinoamericano, entregando la mejor experiencia de compra omnicanal.

## PROPÓSITO

Enriquecer la vida de nuestros clientes con los productos y experiencias que ellos quieren.

## EN EL DÍA A DÍA

“ Soy un trabajador que recién se inicia en la vida laboral y no tengo claro lo que está bien o mal en la compañía.

¿Cómo identifico que hay algo incorrecto? ”

## VALORES



Nos motiva el desafío, siempre vamos por más.



Enfrentamos los desafíos como un solo equipo.



Buscamos generar oportunidades de crecimiento para nuestros talentos.



Fomentando la iniciativa propia, sin miedo a equivocarnos.



Nos apasiona superar las expectativas de nuestros clientes.



Disfrutamos lo que hacemos y celebramos nuestros logros.

Debes leer el Código de Integridad, puedes acudir al Consejero de Integridad o informarte de los principios que la compañía promueve y difunde a través de sus inducciones a los trabajadores, de manera que cada vez que se transgredan estos principios estarás frente a una situación que debes informar.

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

# 03 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.





## 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.



## GERENCIA DE ÉTICA

Es el área que está a cargo de velar por el buen funcionamiento del Programa de Ética y el fiel cumplimiento del Código de Integridad, 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.



## 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 Personas y Sostenibilidad y el Gerente de Auditoría. Su objetivo es supervisar la efectividad del Programa de Ética de la compañía.



## OFICIAL DE ÉTICA

Es aquel colaborador designado por el Gerente General para que actúe como interlocutor entre la compañía y la Gerencia de Ética.



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

**Código de integridad de Falabella Retail**

# 04 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 Integridad.

La compañía pone a nuestra disposición los siguientes medios a través de los cuales podemos contactar directamente a la Gerencia de Ética:



Botón de acceso al link “Canal de Integridad” ubicado en la intranet y página web de la compañía.



Número telefónico gratuito  
800 726 100.



Correo electrónico  
[contactochile@gerenciadeetica.com](mailto:contactochile@gerenciadeetica.com)



Personalmente acudiendo directamente a las oficinas de la Gerencia de Ética.

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

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.



# 05 FORMAS Y GARANTÍAS PARA COMUNICAR INQUIETUDES ÉTICAS

## ? PREGUNTAS

A la compañía le interesa que todos los colaboradores entiendan muy bien este Código de Integridad. 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 o a la Gerencia de Ética, utilizando algunos de los medios de contacto del Canal de Integridad (teléfono **800726100**; email **contactochile@gerenciadeetica.com**; botón de acceso al link “Canal de Integridad” ubicado en la intranet y página web de la compañía)

o acercándose personalmente a sus oficinas.



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

Código de integridad de Falabella Retail

## 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 Integridad, 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 Ética 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 lla-

mado a ayudar en esto. No informar una infracción al Código de Integridad 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 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 Integridad. 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 Ética a través de los canales que la compañía pone a su disposición.

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

## 31 EN EL DÍA A DÍA

“ 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 Ética.



# 06 ¿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 protegerla 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 éstos estén basadas en el respeto e inclusión.

EN PARTICULAR, LA COMPAÑÍA SE COMPROMETE A:

a) Respetar a todas las personas independientemente de sus posturas ideológicas y filosóficas, ideas políticas, creencias religiosas, orientación sexual, raza, nacionalidad, etnia u origen.

b) Promover la diversidad e inclusión como fuente de enriquecimiento recíproco entre los colaboradores. Por tanto, no tolerará ningún tipo de discriminación arbitraria o acoso.

c) 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.

d) Capacitar a los colaboradores para que continúen su desarrollo personal y profesional.

e) Proteger la identidad de los colaboradores que efectúan preguntas o denuncias.

f) Asegurar que no sufrirán represalias los colaboradores que efectúan preguntas o denuncias de buena fe.

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

## 31 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, información veraz, completa y adecuada a sus requerimientos.



## EN EL DÍA A DÍA

“ 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.

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

## 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 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.

### EN EL DÍA A DÍA

“ Un compañero de trabajo me pidió que le reserve unos productos en la bodega, para que cuando bajen de precio él los pueda comprar.

¿Le puedo guardar los productos que me pidió? ”

No puedes, ya que la reserva de productos perjudica el libre acceso de los clientes a las ofertas que entrega la compañía y va en contra de nuestras normas internas. Debes explicarle lo anterior a tu compañero.

“ Un amigo que trabaja en la tienda tiene la posibilidad de cambiar precios a algunos productos y me pidió comprárselo con mi tarjeta.

¿Está bien que le compre estos productos? ”

No, ya que al comprar los productos estarías colaborando en un acto que perjudica a nuestros clientes y a la tienda. Además, en un caso como éste debes ser proactivo en denunciar.

“ 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 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 o a la Gerencia de Ética 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.

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

## 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 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 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.

Para más claridad y criterios prácticos, nuestra compañía tiene una Política de Conflictos de Interés. 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 con tu superior jerárquico o con la Gerencia de Ética, quienes podrán guiarte.

### 31 EN EL DÍA A DÍA

“Estoy a cargo de la mantención de la tienda y en mis tiempos libres me gustaría prestar servicios de arreglos en la misma.  
¿Puedo hacerlo?”

Dado que eres la persona encargada de controlar la correcta ejecución de los trabajos de mantención, no puedes prestar este tipo de servicios a la compañía, ya que existiría un conflicto de interés.

“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 supervisor directo o indirecto 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.

“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.

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

## 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 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 to-

mes 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.



### EN EL DÍA A DÍA

“ He sido testigo presencial de como 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.

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

## 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.



### 31 EN EL DÍA A DÍA

“ En más de una oportunidad he querido postular al programa Banco de Talentos para poder acceder a ser jefe de área. Le pregunté a mi jefe si podía postular y me dijo que hoy se están priorizando candidatos hombres para este cargo.

¿Existe este tipo de restricciones para poder ascender? ”

Falabella es una empresa meritocrática que fomenta el desarrollo de las personas en función sus capacidades y talentos; y prohíbe todo acto de discriminación, por lo cual debes poner esto en conocimiento de la compañía a través del Canal de Integridad.

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

## 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, 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 delibe-

radamente 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.

### EN EL DÍA A DÍA

“ Me enteré que uno de los proveedores que se adjudicó una licitación no cumplía con los requisitos establecidos en la bases, pero dado que era cercano al área que requiere el servicio, se le dio un trato preferencial.

¿Qué debo hacer? ”

Debes realizar una denuncia a través de cualquiera de los medios de contacto del Canal de Integridad para que se realice la investigación correspondiente



## 6.8 CUMPLIENDO LA NORMATIVA INTERNA SOBRE REGALOS E INVITACIONES SOCIALES

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 e Invitaciones podrás encontrar más información en detalle y las excepciones a esta norma.

### 31 EN EL DÍA A DÍA

“ 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.

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

## 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.

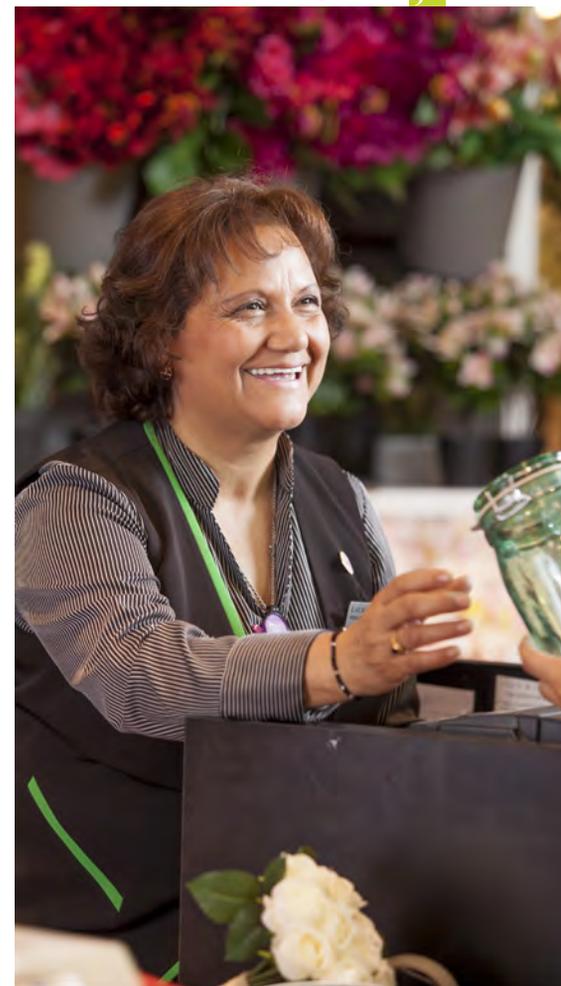
Las nóminas o archivos de clientes, proveedores, bases de datos, secretos comerciales, entre otros, son de propiedad de la compañía y deben administrarse de forma estrictamente confidencial. Además, solamente pueden ser utilizados para fines del negocio y por las personas autorizadas para hacerlo. Si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



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.



### EN EL DÍA A DÍA

“ Mi jefa 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 jefa te solicite imprimir cosas personales. Te recomendamos informar de esta situación a la Gerencia de Ética pues no está permitido usar bienes de la compañía para fines distintos de los laborales. La Gerencia de Ética manejará esta información de manera confidencial.

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

# 07 ¿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; 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.

### 31 EN EL DÍA A DÍA

“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 Ética.

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

Código de integridad de Falabella Retail

## 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 completos y fidedignos, que reflejen operaciones o transacciones de la compañía. No está permitido bajo nin-

guna 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.

### EN EL DÍA A DÍA

“ Estoy a cargo de la caja chica de mi departamento y me percaté que un jefe está rindiendo boletas para justificar otros gastos que realiza en forma personal. Además, detecté boletas remarcadas con valores mayores a los originales.

¿Qué debo hacer? ”

Debes realizar una denuncia a través de cualquiera de los medios de contacto del Canal de Integridad para que se realice la investigación correspondiente.

“ 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 o a la Gerencia de Ética.

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

## 7.3 MANEJANDO 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 nues-

tros 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 esas políticas y procedimientos y cumplirlos. En general, sólo podemos revelar información a aquellas personas que, por sus funciones en la compañía, necesiten conocerla.

### 31 EN EL DÍA A DÍA

“ Regularmente viene a la tienda un familiar de un jefe con el listado de productos pre obsoletos y obsoletos que tenemos en la bodega.

¿Podemos venderle esos productos? ”

No puedes vender esos productos. Asimismo, debes realizar una denuncia a través de cualquiera de los medios de contacto del Canal de Integridad para que se realice la investigación correspondiente.

“ 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 Integridad y, muy posiblemente, también las leyes de libre competencia. Es conveniente que informes de esto a tu superior directo o a la Gerencia de Ética.

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

## 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 que la compañía prepare y disponga sobre esta 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.

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.



### Como colaboradores debemos conocer que:

La Ley protege la propiedad industrial e intelectual, es decir, toda creación que produce la mente humana; esto es los inventos, modelos de utilidad, marcas, obras literarias y artísticas. Incluye en este concepto las patentes de invención, marcas comerciales, colectivas, de certificación e indicaciones geográficas y denominaciones de origen.

### EN EL DÍA A DÍA

“ ¿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.

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

Código de integridad de Falabella Retail

# 08 ¿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.

### EN EL DÍA A DÍA

“ Me enteré que en el piso de ventas tenemos algunos productos que no cuentan con la rotulación exigida por ley, pero al comentarle de esto a mi jefe me dijo que lo más importante era la venta y que nos faltaba muy poco para cumplir la meta por lo que los productos debían venderse.

¿Qué debo hacer? ¿Espero llegar a la meta para retirar los productos? ”

No, lo que debes hacer es retirar los productos apenas se haya tomado conocimiento de la situación. Asimismo, debes poner en conocimiento de la compañía esta situación a través de los medios de contacto del Canal de Integridad, para que pueda realizarse la investigación correspondiente.

“ 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 Ética.

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

## 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 e Invitaciones. 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 me-



dio ni para obtener ventajas, influir en una decisión o acelerar un trámite.

### 31 EN EL DÍA A DÍA

“ El supervisor de una marca me ofreció una Gift Card para priorizar la venta de su producto.  
¿Qué hago? ”

No puedes aceptarlo ya que ello constituiría una conducta de soborno entre privados, por lo que debes denunciarla a través de cualquiera de los medios de contacto del Canal de Integridad.

“ Soy comprador y un proveedor me ofrece un porcentaje de comisión por la compra de su producto. Le digo que no estoy dispuesto a aceptarlo.  
¿Debo hacer algo más? ”

Si, debes denunciar esta conducta a través de cualquiera de los medios de contacto del Canal de Integridad.

“ 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 a la Gerencia de Ética.

“ 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 a la Gerencia de Ética.

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

## 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 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.

### EN EL DÍA A DÍA

“ Me enteré de que un proveedor está vertiendo desechos químicos sin realizar el debido control y tratamiento para prevenir efectos nocivos a las comunidades.

¿Qué debo hacer? ”

Debemos reforzar el cumplimiento de la normativa vigente, hacer seguimiento para que se corrija la situación y evaluar la continuidad contractual con ese proveedor.

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

## 8.4 PROTEGIENDO LA SALUD Y SEGURIDAD DE 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.

### EN EL DÍA A DÍA

“ 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.

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

## 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.

### EN EL DÍA A DÍA

“ Nos llegó a la tienda un stock de sillas de auto para niños que no cuentan con la certificación correspondiente. Para desocupar las bodegas, nos pidieron bajar estos productos al piso de venta y venderlos con precio de oferta.

¿Qué debo hacer en este caso? ”

Debes informar de esta situación a tu Jefatura y Gerente respectivos. En caso que no se tomen las medidas correctivas en forma inmediata, debes realizar una denuncia a través de cualquiera de los medios de contacto del Canal de Integridad para que se realice la investigación correspondiente.

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

## 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 que 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 a nuestro quehacer para 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.

### EN EL DÍA A DÍA

“ En la oficina de mi jefe está repleto de afiches de un candidato presidencial. ”

Debes decirle a tu jefe que esto no se permite según nuestro Código de Integridad.

En caso que no cambie, debes informar de la situación a través de cualquiera de los medios de contacto del Canal de Integridad.



## 8.7 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, 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.

### EN EL DÍA A DÍA

“ Conozco a nivel personal a cierta autoridad pública que me puede ayudar a agilizar la aprobación de un proyecto en particular de mi trabajo en la empresa.

¿Está bien que use este contacto? ”

Existen canales formales y estructurados como empresa para relacionarse con las autoridades. Además, Chile cuenta con una ley de lobby que regula este tipo de relaciones. No debes utilizar tus contactos personales con autoridades para temas de la empresa.

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

## 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.

### EN EL DÍA A DÍA

“ Si viene un periodista para que le dé una entrevista para un canal de televisión por un accidente que hubo en la tienda.

¿Puedo dar la entrevista? ”

No puedes dar la entrevista porque en nuestra compañía existen canales formales y autorizaciones previas para realizar este tipo de comunicación.

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

## 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 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 de sus pares y subalternos respecto a la importancia de la integridad corporativa.



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

**Código de integridad de Falabella Retail**

# 09 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 Modelo de Prevención de los Delitos de la ley N° 20.393, sobre responsabilidad penal 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 Integridad. En el caso de los delitos de **cohecho, receptación, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, corrupción entre particulares, administración desleal, negociación incompatible, apropiación indebida,**

**delitos de la ley de pesca, y el resto de los delitos que en lo sucesivo se incorporen al catálogo de la Ley N°20.393** serán considerados una infracción grave a este Código de Integridad 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 Ética, 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 o privado, 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 los dineros 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 o de terceros titulares de los bienes que se administran.



Botón de acceso al link “Canal de Integridad” ubicado en la intranet y página web de la compañía.



Número telefónico gratuito 800 726 100.



Correo electrónico [contactochile@gerenciadeetica.com](mailto:contactochile@gerenciadeetica.com)



Personalmente acudiendo directamente a las oficinas de la Gerencia de Ética.

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

# 10 ¿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?

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

Código de integridad de Falabella Retail

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:



< **¡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 O A LA GERENCIA DE ÉTICA, QUIENES TE ORIENTARÁN PARA QUE PUEDES TOMAR LA MEJOR DECISIÓN.** >

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

# 11 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 Integridad, 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.

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

# 12 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.

Con mi firma puesta en señal de haber recibido copia de este código y de haberlo leído y entendido, me comprometo a lo siguiente:

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 Integridad 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. 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.

.....  
FIRMA

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

**Código de integridad de Falabella Retail**

Soy INTEGRIDAD, fruto de la fortaleza y la transparencia que crece en los corazones valientes. Miro con entusiasmo y esperanza los tiempos que están por venir, ese es nuestro tiempo y el de cada uno que tiene la fuerza para enfrentar desafíos con la convicción de que actuar con integridad es lo más importante.

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

**Código de integridad de Falabella Retail**





CÓDIGO DE  
**INTEGRIDAD**