

# POLÍTICA DE VÍNCULO CON LAS COMUNIDADES

---

En Cencosud trabajamos diariamente con pasión, respeto, transparencia y confianza, para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes a través de una experiencia única, sostenible y con estándares inigualables de calidad en sus productos y servicios. Nuestra Estrategia de Sostenibilidad y Modelo de Negocio, basada en los principios de Abastecimiento, Producción y Consumo Sostenible, busca conducir a las diferentes Unidades de Negocios hacia la transformación de la organización en un negocio sostenible.

Como Compañía nos preocupamos por las comunidades que nos rodean. Nuestro objetivo es crear un impacto positivo en la sociedad apoyando la integración social, el desarrollo comunitario y el crecimiento inclusivo en los sectores en donde nos encontremos, a través de nuestra cadena de abastecimiento. Ser buenos vecinos es parte de nuestro sello, es por esto que buscamos generar valor social, posicionarnos como actores relevantes en el desarrollo de la región y construir relaciones basadas en la participación, la confianza y el respeto.

Dicho objetivo lo alcanzamos gracias al compromiso de nuestros colaboradores, que día a día buscan mantener un trato cercano y cortés con foco en la buena relación y la información transparente hacia las comunidades vecinas. También lo generamos a través de la relación con nuestros proveedores y las comunidades en las que se encuentran insertas, buscando siempre en ellos construir cadenas de valor sostenible.

Desde el trabajo de cada Unidad de Negocio y en cada país donde estamos presentes, buscaremos un relacionamiento proactivo y responsable que nos permita ser parte del desarrollo de la comunidad y de todos los actores que la integran, potenciando nuestro sello de buenos vecinos. A través de cada marca, y en cada país, aunaremos nuestros esfuerzos para materializar estas iniciativas, adaptándolas a las realidades locales y en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de “Industria, innovación e infraestructura”, “Reducción de las desigualdades” y “Ciudades y comunidades Sostenibles”.

A su vez, todas nuestras iniciativas de carácter filantrópico se enmarcan dentro del Protocolo de Actividades Filantrópicas basado en las siguientes directrices de acción que permiten normar y regular dichas relaciones:

- Toda solicitud, realizada por ONG/Fundación, de uso de espacios en instalaciones Cencosud, debe canalizarse a través del área de RSE y/o Sostenibilidad de la Empresa, la cual evaluará cada solicitud en conjunto con el Center Manager y equipo de cada Centro Comercial, Unidad de negocio y/o instalación requerida, según corresponda. Esta evaluación se realizará en base al tipo de solicitud, lineamientos de RSE y tipo de relacionamiento que la Compañía posea con la institución solicitante.

- La relación será directamente con la ONG/Fundación, pues velamos por tener compromiso y cercanía con ellos, fortaleciendo así nuestro vínculo y entrega de valor.
- Se solicita a la ONG/Fundación realizar la solicitud de espacio y/o donación con al menos 3 semanas de anticipación para poder gestionar y evaluar las fechas de acuerdo a la calendarización de actividades y que ésta contemple al menos una jornada completa en el horario del mall, local y/o instalación, según corresponda, permitiéndose un máximo de 3 días de acuerdo a la disponibilidad<sup>1</sup>. En época navideña, la cantidad de días varían de acuerdo al centro Comercial o Local.
- En caso de que la ONG/Fundación vaya a solicitar realizar colectas (donaciones económicas en el centro comercial, local y/o instalación) se les solicitará adjuntar un documento (decreto) que certifique que dicha actividad ha sido autorizada por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública<sup>2</sup>.
- Se permite el ingreso de 1 pendón y, respecto al material de apoyo para entregar a los clientes (folletería), sólo se acepta entrega de dípticos o trípticos, lo cual debe ser indicado previamente. Este material debe ser entregado únicamente en el puesto destinado para el stand.
- Se permite tener un máximo de 2 personas en el stand, pudiendo tener turnos rotativos, así diversos colaboradores pueden participar de la actividad. Cabe destacar que el stand no puede quedar solo durante la actividad. Las personas que se encuentren trabajando en el stand, no pueden alejarse del lugar designado para captar socios, más de allá de un radio de 2 metros a la redonda de su stand. A su vez, es de exclusiva responsabilidad de la Institución, todo material, objetos y dinero que se encuentre dentro del stand, por lo que deben velar por su correcto cuidado.
- En el caso de que la actividad a desarrollar sea parte de algún programa universitario (ej. voluntariado, promoción de la salud, etc.) se solicita no promover marcas, carreras ni Instituciones asociada, pues esto respondería a fines comerciales debiendo ser canalizado a través del área comercial.
- En caso de algún incumplimiento de los puntos mencionados y/o acuerdos establecidos (respaldado por un correo electrónico), la autorización quedará nula y a la ONG/Fundación no se le volverá a dar un espacio en las Instalaciones de Cencosud.

<sup>1</sup> Cabe destacar que a cada organización se le dará la oportunidad de solicitar un espacio con un máximo de 3 veces al año y que tengan un mínimo de 2 meses de diferencia, con el fin de que la mayor cantidad de organizaciones puedan promover sus iniciativas. Siempre pasando por evaluación de los equipos involucrados.

<sup>2</sup> Tras autorizar la colecta nacional, se solicita que los 2 voluntarios que estarán debidamente identificados mediante un pendón/stand en el/los espacios(s) establecido(s) por el centro comercial no entorpezcan el flujo de los clientes, no sean invasivos y respeten las indicaciones dadas por operaciones/seguridad.



Más allá de las iniciativas de carácter filantrópico como Cencosud consideramos que jugamos un rol fundamental para fortalecer el Vínculo con nuestras comunidades a través de toda nuestra cadena de abastecimiento, nuestras salas de venta y nuestras marcas, es por esto que nuestro Compromiso de Vínculo con las Comunidades se traduce en:

- Nos comprometemos a escuchar a nuestros grupos de interés para así entender las problemáticas sociales y decidir qué papel podemos desempeñar en la búsqueda de soluciones. Este compromiso lo asumimos desde la definición estratégica de nuestras marcas, abordado en la “Estrategia de Marcas con Propósito Cencosud” que busca vincular a todos nuestros proveedores para generar y potenciar marcas en sintonía con nuestros grupos de interés, que respondan a las necesidades sociales y medioambientales a través de la definición y clasificación de una serie de categorías de Atributos de Sostenibilidad que están en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y en directa relación con aspectos valorados y reconocidos por nuestros grupos:
  - ✓ Experiencia y emoción positiva
  - ✓ Innovación constante y empatía con el cliente
  - ✓ Relaciones justas y ciudadanas
  - ✓ Calidad de vida y salud
  - ✓ Materias primas sostenibles
  - ✓ Bienestar animal
  - ✓ Packaging consciente
  - ✓ Menor impacto en emisiones y generación de residuos.
- Nos comprometemos a desarrollar un marketing responsable que aporte al bienestar social y ambiental, lo cual se ve reflejado en nuestro “Manual de Marketing Responsable” en el que se enmarcan nuestras campañas.
- Nos comprometemos a tener un rol activo y proactivo en las comunidades más necesitadas, desarrollando de este modo el Programa “Soy Voluntario”, programa por el cual nos vinculamos, desde nuestras Unidades de negocio, con nuestras comunidades más cercanas, buscando por medio de este aportar a su calidad de vida, logrando resultados que se ve reflejado en nuestro “Desempeño Social”.
- Nos comprometemos a identificar futuros riesgos en nuestra cadena de abastecimiento y el impacto que estos también tienen en nuestros grupos de interés, abordando en conjunto con nuestras comunidades los desafíos que se aproximen. Un reflejo de esto es el “Plan de Cambio Climático y Producción Sostenible”, que tiene foco especial en el abastecimiento de FFVV proveniente de zonas de estrés hídrico de Chile y que busca apoyar a nuestros proveedores y sus comunidades aledañas con herramientas de formación que les permitan enfrentar de la manera más eficiente y consciente el cambio climático.
- Nos comprometemos a promover iniciativas de vida saludable y educar en temas de salud y nutrición, por lo que a través de nuestro “Compromiso de Hábitos de Vida Saludable” ponemos foco en facilitar el acceso y educar a nuestros grupos de interés en la materia.

- Nos comprometemos a ser buenos vecinos asumiendo con ello 6 compromisos declarados en nuestro programa “Más cerca” en donde tomamos los siguientes desafíos:
  - ✓ Como actores importantes en cada barrio, buscamos que los vecinos del sector nos conozcan, sepan quiénes somos y cómo contactarnos.
  - ✓ La información fluida permite generar relaciones de largo plazo, somos proactivos en informar las actividades extraordinarias de nuestro local o tienda.
  - ✓ Las respuestas a tiempo son clave para mantener buenas relaciones, nos preocupamos de gestionar con prontitud las consultas, felicitaciones, sugerencias o reclamos de nuestros vecinos.
  - ✓ Las celebraciones son oportunidades para generar lazos, festejamos las fechas importantes con promociones y saludos.
  - ✓ El trabajo conjunto permite proyectarnos al futuro, siendo parte del desarrollo de nuestra comunidad y propiciando el contacto con instituciones vecinas.
  - ✓ Los medios de comunicación son parte clave de nuestro relacionamiento, mantendremos relaciones de transparencia y colaboración en la entrega de información (referencia manual de manejo de crisis).
- Nos comprometemos a mitigar el impacto medioambiental que nuestras operaciones y cadena de abastecimiento generan en nuestras comunidades, a través de diversos programas que buscan desarrollar y fortalecer una Cultura Ambiental en Cencosud.
- Prometemos generar relaciones justas y fomentar el desarrollo de proveedores, a través de nuestro “Código de Proveedores Comerciales” que busca alcanzar un crecimiento sostenido y sostenible a través de la colaboración mutua con ellos; y de nuestro “Portal de Nuevos Negocios” que permite visibilizar, ante nuestra Unidades de negocio y áreas comerciales, a emprendedores y pequeños proveedores, dándoles así la oportunidad de conectar su oferta de productos y servicios con nuestras necesidades de abastecimiento.
- Nos hacemos responsables del **cumplimiento de nuestro “Código de Ética”** que refleja la forma que tenemos de hacer las cosas en las Empresas del grupo Cencosud. Declara los compromisos que guían nuestro trabajo y es parte esencial de nuestra cultura. En cada decisión que tomamos, debemos pensar cómo fortalecer el vínculo de confianza con nuestros clientes y grupos de interés. Nuestro sello y compromiso sigue siendo el mismo: **“hacer lo correcto”** siempre.

Como Grupo de Empresas Cencosud estamos comprometidos con el desafío de generar un vínculo con las comunidades que sea nutritivo y fructífero, pues somos convencidos de que la relación con las comunidades y la generación de lazos de confianza en los territorios donde opera la Compañía son clave para la continuidad de la operación y la sostenibilidad en el largo plazo, es por esto que como equipo velaremos siempre por el cumplimiento de estos compromisos para contribuir con ello al crecimiento y fortalecimiento de nuestra sociedad.