

MARKETING RESPONSABLE

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.

Tal como se declara en nuestra “Política de Vínculo con las Comunidades”, nos comprometemos a desarrollar un Marketing responsable que aporte al bienestar social y ambiental. De este modo buscaremos promover un consumo responsable entre nuestros clientes y proveedores a través de distintas iniciativas y campañas con contenido ético y que apoyan diversas causas vinculadas a darle sentido y propósito a nuestras marcas y gestión operacional.

Gestionar de manera responsable nuestras comunicaciones y campañas de marketing es un factor clave para mantener la confianza de nuestros grupos de interés. Tener una comunicación honesta y cercana con ellos es un tema fundamental y prioritario. De esta manera, la gestión del marketing la entendemos desde la ética y la responsabilidad, como un medio para contribuir a una mayor conciencia respecto a los impactos del consumo entre quienes prefieren nuestras marcas y, al mismo tiempo poder promover el consumo consciente.

En Cencosud estamos convencidos de que el desarrollo de un consumidor consciente y preocupado respecto de los impactos de su consumo es fundamental para la sostenibilidad del negocio, por lo que resulta clave que las marcas establezcan elementos diferenciadores en la relación que tienen con sus clientes, generando valor más allá del producto en sí.

Bajo este contexto, es que hemos abordado en la “**Estrategia de Marcas con Propósito Cencosud**” una matriz de Atributos de Sostenibilidad que busca generar y potenciar marcas en sintonía con nuestros grupos de interés, respondiendo a las necesidades sociales y medioambientales a través de la definición y clasificación de 8 categorías de Atributos de Sostenibilidad relacionados 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



A partir de esta definición estratégica es que en cada una de nuestras acciones de Marketing buscaremos informar y educar en línea con los Atributos de Sostenibilidad y las normativas vigentes, para formar a un consumidor responsable e instruido al momento de la toma de decisión de compra, respetando a su vez las siguientes Directrices y Principios de Marketing Responsable:

- Desarrollar nuestras acciones de marketing y comunicación, poniendo foco en el dar a conocer los atributos de sostenibilidad que poseen nuestras Marcas Propias a fin de promover el consumo consciente y responsable en nuestros clientes.
- Siempre que sea posible, fomentar la promoción de Hábitos de Vida Saludable tal como lo indica nuestros compromisos asociados, favoreciendo el consumo de dietas saludables y equilibradas en la población a la que llegamos, a través de secciones especiales de productos saludables en nuestras salas, del etiquetado nutricional, de la reformulación de nuestros productos de elaboración propia y de la generación de campañas de información y educación en pro de la búsqueda de una oferta más sostenible.
- Generar instancias para educar e instruir a nuestros clientes, a través de información clara en nuestros canales de comunicación, en nuestras salas de venta y en nuestras etiquetas de productos de Marcas Propias, incorporando mensajes de consumo responsable, ya sea en relación a la elaboración del producto, recomendaciones de uso, post consumo u otros, como así también realizando campañas educativas que fomenten una mejor calidad de vida.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa vigente en todas nuestras plataformas de comunicación con nuestros clientes, desde la elaboración de nuestros productos o servicios, así como también su comercialización. Así mismo velar por el cumplimiento transversal de los Derechos Humanos y evitar cualquier forma de discriminación en las publicaciones y comercializaciones asociadas.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa vigente en todas nuestras plataformas de comunicación con nuestros clientes, desde la elaboración de nuestros productos o servicios, así como también su comercialización. Así mismo velar por el cumplimiento transversal de los Derechos Humanos y evitar cualquier forma de discriminación en las publicaciones y comercializaciones asociadas.
- Entregar con claridad la información asociada a los productos y servicios, presentando a su vez, con precisión, las bases legales asociadas a servicios. Junto con esto, asegurar la consistencia de mensajes entre los distintos canales de comunicación con honestidad y transparencia.
- Incluir canales de contacto o denuncia según sea el caso en función de los horarios de atención al público, 24/7 (teléfono gratuito de atención al cliente).
- Asegurar un respeto por los datos personales y un manejo íntegro del uso de información de los consumidores.



Como Cencosud estamos comprometidos con el desafío de generar un Marketing Responsable que sea nutritivo y consciente, por lo que como equipo velaremos siempre por el cumplimiento de estas expectativas y principios para contribuir con ello al crecimiento y fortalecimiento de nuestra sociedad.

