

POLÍTICA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

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.

Generar experiencias memorables es nuestro motor de acción, y es en ese contexto en el que en Cencosud le damos gran importancia a la gestión y satisfacción de las relaciones con nuestros clientes. Buscamos entender, independiente del canal por donde nos hablen, sus opiniones, inquietudes, valoraciones y necesidades, pues para nosotros éstas son claves para definir nuestras estrategias de venta, de selección de productos, de atributos de nuestras marcas y los estándares de calidad en el servicio.

Es por esto que hemos generado sistemas para poder conectar con ellos a través del análisis y entendimiento permanente de redes sociales, encuestas de satisfacción y plataformas de servicio al cliente, logrando identificar estratégicamente las temáticas que les son de su interés logrando así adaptarnos a las necesidades y tendencias de manera ágil y dinámica.

Es así como hemos definido una serie de **Principios y Compromisos de Satisfacción de Cliente** los cuales periódicamente son medidos a través de nuestros estudios:

- **Cercanía:**
 - ✓ **Servicio:** La amabilidad y entusiasmo en la atención, orientación y relación con nuestros clientes durante toda su experiencia de compra.
 - ✓ **Ubicación:** Estar cerca es un desafío que nos hemos propuesto, pues entendemos que es fundamental para que se puedan generar experiencias memorables, el que nuestras salas de venta estén dentro de la comunidad en la que se mueven a diario nuestros clientes.
- **Surtido y variedad:** Que nuestros clientes siempre encuentren en nuestras góndolas una gran oferta de productos disponible y con variedad de categorías, marcas y características.
- **Calidad:** La calidad es sin duda un principio rector para las empresas del grupo Cencosud, en especial para Supermercado donde entendemos la importancia de velar permanentemente por el correcto proceso de selección, manejo y mantención de alimentos, para que así tengamos una oferta de productos frescos y de buena calidad, en sabor y origen disponible para nuestros clientes.

- **Precio:** Buscamos que nuestra oferta presente precios de compra razonable, propiciando de este modo la libertad de elección de nuestros clientes, cuidando sus intereses y estableciendo, por tanto, relaciones justas y equilibradas con ellos.
- **Ambiente:** Trabajamos por que nuestros locales sean cómodos, limpios, ordenados y bien climatizados, pues entendemos que son un reflejo de nuestro ser y hacer, y que un buen manejo y administración de éstos, es fundamental para propiciar experiencias de compra satisfactorias.

Como Compañía estamos conscientes de que la sociedad está cambiando y junto con ello también cambian los estilos de compra, presentándose nuevas tendencias que nos impulsan a desarrollar y potenciar enérgicamente nuestros canales de compra digital, pues a través de un buen entendimiento y manejo de la omnicanalidad podremos ofrecer los mismos estándares de satisfacción a nuestros clientes. Es por esto que día a día trabajamos para desarrollar más y mejores plataformas digitales, sean estas para compra on-line o para el proceso de pago en tienda presencial.

A su vez, estamos convencidos de que debemos proteger los datos de nuestros clientes, y es en dicho contexto que reconocemos la importancia de la protección en el manejo de los datos de nuestros clientes, velando por su privacidad y custodia.

Para Supermercados Cencosud, su principal motivación es alimentar la esperanza de una vida mejor, a través de un compromiso con sus colaboradores, clientes, productores y proveedores en donde siempre se buscará entregar lo mejor. Es en ese contexto en que como equipo velaremos por el cumplimiento de esta Política y en poder seguir avanzando en iniciativas que le den vida, para contribuir con ello al bienestar de nuestra sociedad.
