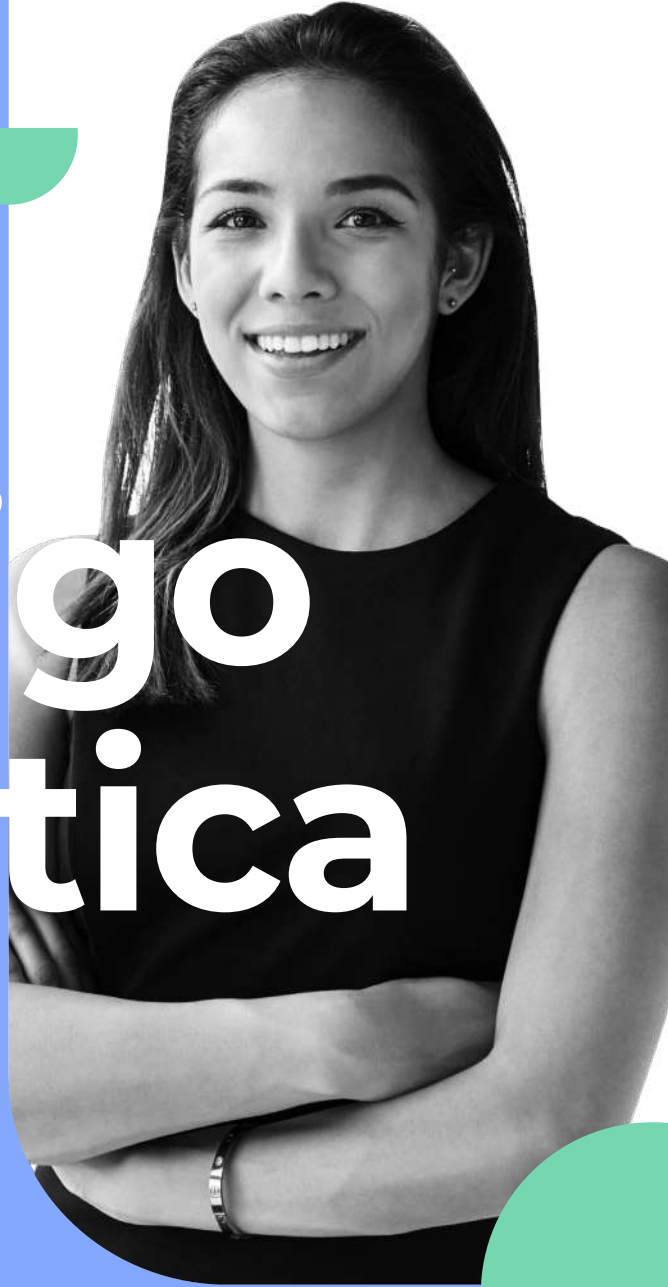




# Código de Ética

Grupo Cencosud



## Estimados colaboradores,

Nuestro Código de Ética Cencosud refleja nuestros principios y valores, siendo una guía de convivencia interna y relacionamiento con nuestros colaboradores, clientes, proveedores y nuestras comunidades donde estamos presentes.

Este código es parte de nuestra cultura y ADN Cencosud, define la forma de actuar en nuestras distintas áreas, negocios y países, con el propósito de cuidar la confianza de nuestros clientes y la reputación de la compañía, basada en el respeto, transparencia y honestidad, logrando así consolidarnos como uno de los retailers más prestigiosos de América.

Trabajando como un solo equipo podremos mantener la valiosa reputación que hemos logrado con la calidad y servicio que nos hace únicos, acompañados de una cultura ética en todo lo que hacemos.

El éxito está en preocuparse de hasta el más mínimo detalle y mantener siempre la calidad de servicio que ofrecemos a nuestros clientes. Eso es Cencosud.

Todos quienes somos parte de este gran equipo nos comprometemos a respetar y actuar en coherencia con esta guía de convivencia interna, cuidando nuestras acciones diarias en un marco de respeto, confianza y honestidad, en sintonía con la sociedad.

Contamos con el apoyo de nuestros equipos en los distintos países donde operamos para poner en práctica nuestro Código de Ética en su trabajo diario, pensando en “hacer lo correcto siempre”, respetando con rectitud ejemplar y transmitiendo nuestra cultura ética a las nuevas generaciones con un actuar justo y honesto.

**“Este mensaje es en memoria de don Horst Paulmann Kemna (1935-2025), cuyo legado y visión continúan guiándonos. Su compromiso con la ética y la excelencia sigue siendo una inspiración para todos nosotros”.**

**Horst Paulmann Kemna**  
Fundador Cencosud



## Estimados colaboradores,

En una sociedad en evolución y movimiento donde la única constante es el cambio, como equipo Cencosud tenemos el desafío de enfrentarlo con una cultura ética ágil, vanguardista e innovadora para seguir siendo líderes y referentes de la industria, lo cual nos exige una gran responsabilidad con nuestros grupos de interés.

Somos parte de una compañía maravillosa, el talento y compromiso de nuestro equipo hace la gran diferencia para seguir entregando la mejor calidad y servicio a nuestros clientes, con una sólida cultura ética sustentada en nuestro ADN Cencosud para mejorar siempre la vida de las personas. Nuestro Código de Ética propicia ambientes de respeto y con un alto nivel de responsabilidad social, “haciendo lo correcto siempre”. La adopción de buenas prácticas éticas es esencial para seguir actuando con transparencia y honestidad en todo lo que hacemos.

Este documento plasma nuestro compromiso con las conductas que adhieren a nuestra cultura ética y facilita su concientización a la organización, siendo coherentes entre lo que decimos y hacemos en nuestras acciones cotidianas.

Tenemos plena confianza que cada uno de nuestros colaboradores actuará con honestidad y transparencia en cada una de las decisiones que toman. Nuestros líderes deben dar el ejemplo, actuando acorde a los comportamientos establecidos en nuestro Código de Ética. Existen canales disponibles a través de un sistema confidencial para presentar inquietudes respecto de estos temas.

Nuestro Código de Ética es un reflejo de nuestra permanente búsqueda de excelencia. Nos entrega una guía para seguir construyendo valor a nuestras marcas, fortaleciendo así vínculos de confianza con nuestros colaboradores, clientes, proveedores, comunidades y otros grupos de interés, buscando en todo momento una mejor forma de hacer empresa.



**Rodrigo Larraín**  
CEO Cencosud



# Índice

03

## Acerca del Código

- Objetivo
- Alcance
- Fecha de vigencia
- Estructura organizacional de nuestro Código de Ética
- Comité de Ética
- › Uso y cuidado de los activos de la compañía
- › Área Corporativa de Personas
- › Área Corporativa de Auditoría Interna
- › Área Corporativa de Asuntos Legales

04

## Sostenibilidad en Cencosud

- Gobierno Corporativo
- Persona
- Planeta
- Producto

05

## La relación con nuestros clientes

- Servicio de calidad: Calidad en los productos y excelencia en el servicio
- Servicio simple y fluido
- Servicio cercano
- Respeto de los derechos de los clientes

06

## La relación con nuestros proveedores

07

## La relación con nuestros colaboradores

- Derechos Humanos
- Respeto a los Derechos Laborales
- Respeto y dignidad
- Diversidad, Equidad e Inclusión
- Ambiente seguro y saludable
- Información personal y confidencial de los colaboradores
- Protección de los activos de la compañía
- › Uso y cuidado de los activos de la compañía
- › Fraude, robo y hurto
- › Donaciones
- › Cumplimiento de normas internas y externas

Cuidado de la información corporativa

- › Divulgación de información
- › Confidencialidad de la información
- › Manejo de información al interior de la compañía
- › Uso de información privilegiada
- › Comunicación externa

Conflictos de Interés

- › Emprendimientos, empleo o prestación de servicios a terceros ajenos a la compañía
- › Inversiones financieras
- › Regalos de terceros
- › Muestras comerciales
- › Relaciones personales
  - Familiares
  - Relación sentimental
  - Relación con proveedores

Responsabilidades de los colaboradores

## 08 **Anti-corruption and crime prevention**

## 09 **Compromiso y lineamientos sobre la Libre Competencia**

## 10 **Procedimiento de canalización de denuncias**

Canales formales para realizar una denuncia

Confianza y protección al denunciante

Seguimiento de denuncias

## 11 **Sanciones**

## 12 **Medios de difusión**

## 13 **Carta de Adhesión y Declaración de Conflictos de Interés**

03



# Acercas del Código

## Objetivo

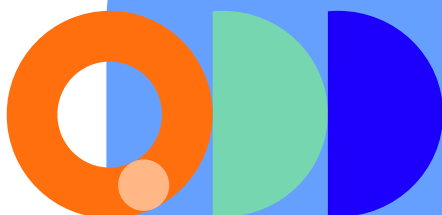
Nuestro Código de Ética tiene como propósito promover y fortalecer una cultura basada en sólidos principios y valores éticos que propicien el respeto, la integridad, transparencia y cumplimiento de normativas internas y externas en los distintos países donde estamos presentes.

Este código refleja nuestra forma de “hacer siempre lo correcto”, es nuestra guía de conducta ética interna, orienta la toma de decisiones y comportamientos de todos quienes somos parte de la compañía, así como la forma en que nos debemos relacionar con los equipos de trabajo, clientes, proveedores, comunidades y otros grupos de interés.

## Alcance

El Directorio y la Administración de Cencosud, junto a todos los colaboradores de las distintas áreas, negocios y países.

En línea con lo anterior, este código debe ser comunicado a todo el equipo Cencosud y compartido con clientes, proveedores, contratistas y otros grupos de interés.



## Fecha de vigencia

El presente Código de Ética del Grupo Cencosud fue aprobado el 30 de abril de 2010 por el Directorio de la compañía.

La compañía revisa periódicamente el contenido de su Código de Ética a fin de mantenerlo permanentemente actualizado. Con fecha 19 de junio de 2024 fue aprobada su última modificación y actualización.



## Estructura organizacional de nuestro Código de Ética

La estructura organizacional de la compañía, soporte del cumplimiento, exigibilidad y sanción de nuestro Código de Ética es:

## Comité de Ética

El Comité de Ética está integrado por al menos un Director de la compañía, el Gerente General Corporativo, el Gerente Corporativo de Personas, el Gerente Corporativo de Auditoría Interna y el Gerente Corporativo de Asuntos Legales.

La frecuencia de las reuniones del Comité de Ética es de al menos cuatro reuniones por año. Para llevar a cabo sus sesiones, se requiere la presencia de al menos tres de los integrantes mencionados anteriormente.

### **El Comité de Ética tiene la responsabilidad de:**

- › Conocer, decidir y ordenar el cumplimiento de las decisiones respecto a incumplimientos graves al Código de Ética y normas legales.
- › Aprobar las modificaciones al Código de Ética.
- › Resolver las declaraciones de “Conflictos de Interés” del segmento de ejecutivos.
- › Entregar lineamientos y criterios frente a nuevas situaciones que pudiesen poner en riesgo nuestra conducta ética.





## Pre-Comité de Ética Corporativo

Está integrado por representantes de las Gerencias de Asuntos Legales, Auditoría Interna y de Personas. Su principal objetivo es facilitar el funcionamiento del Comité de Ética, a quien reporta directamente. Se formará un Pre-Comité de Ética en cada país donde tenga operaciones Cencosud y estos reportarán directamente al Pre-Comité de Ética Corporativo.

### Dentro de sus funciones se encuentran:

- › Responder a consultas relacionadas con temas éticos.
- › Resolver las declaraciones de “Conflictos de Interés” que involucren a Gerentes de segunda línea y personas de áreas críticas tales como: Procurement, Comerciales, Finanzas, Gerentes de local/tienda/centros comerciales, entre otros, que defina el propio Pre-Comité de Ética.
- › Convocar y presentar tabla a tratar en Comité de Ética.

## Área Corporativa de Personas

- › La Gerencia Corporativa de Personas es responsable de las siguientes funciones:
- › Aclarar cualquier duda relacionada con el contenido de este documento y administrar la casilla:

[codigodeetica@cencosud.cl](mailto:codigodeetica@cencosud.cl)

- › Garantizar que el Código de Ética sea informado a todos los colaboradores.
- › Impulsar y monitorear el proceso de difusión, aceptación del Código de Ética, de la “Carta de Adhesión” y la “Declaración de Conflictos de Interés” de todos los colaboradores.





- › Fomentar el registro y resolución de los “Conflictos de Interés” declarados por los colaboradores y comunicarlos al Comité de Ética, cuando sea necesario.
- › Proponer modificaciones al contenido del Código de Ética, cuando corresponda.
- › Capacitar a los colaboradores sobre el Código de Ética.
- › Liderar y convocar el Comité de Ética y Pre-Comité de Ética en cada país para la resolución de “Conflictos de Interés” de ejecutivos y otros relacionados con la ética de la compañía.

## Área Corporativa de Auditoría Interna

La Gerencia Corporativa de Auditoría Interna es responsable de administrar y gestionar las denuncias recibidas por los canales establecidos en este Código de Ética. Cada denuncia de acuerdo con su complejidad será derivada a las gerencias correspondientes para su investigación, análisis y resolución.

En los casos que corresponda, será responsable de la investigación de las denuncias.

Además, es responsable de informar al Comité de Ética cuando la relevancia del caso lo amerite.



## Área Corporativa de Asuntos Legales

El Área Corporativa de Asuntos Legales es responsable de garantizar que las acciones y decisiones de la compañía estén en línea con los principios éticos establecidos en el mismo código, además de dar cumplimiento a la normativa vigente y regulación que resulte aplicable.

### Dentro de sus funciones encontraremos:

- › Asesoría legal, entregando la orientación correspondiente a los colaboradores sobre la interpretación y aplicación del Código de Ética.
- › Participar de manera activa en las revisiones y actualizaciones del Código de Ética, entregando su visión técnica para que se realicen en la dirección de los cambios legales y mejores prácticas empresariales.
- › Participar en la investigación interna de denuncias por posibles incumplimientos al Código de Ética (cuando sea requerido) asegurando la correcta aplicación del procedimiento y sanciones establecidas por la compañía.
- › Identificar y evaluar eventuales riesgos legales que se asocien con el cumplimiento del Código de Ética, además de proponer medidas para su mitigación.



04



# Sostenibilidad en Cencosud

En Cencosud marcamos la diferencia como una única compañía, dedicada tanto al servicio de las personas y nuestros clientes, como al cuidado del planeta, creando valor mediante una oferta de productos y servicios flexibles e innovadores, respaldados por un Gobierno Corporativo eficiente.

La sostenibilidad en Cencosud se fundamenta en cuatro pilares: Gobierno Corporativo, Personas, Producto y Planeta, estructurando así su gestión en los países donde opera.

## Gobierno Corporativo

El pilar de Gobierno Corporativo en Cencosud garantiza la mejora continua de estructuras, procesos, prácticas y políticas que promueven la probidad, transparencia, trazabilidad y comunicación con grupos de interés en la compañía, estableciendo los mecanismos para su correcta implementación en:

- a. Ética y Transparencia
- b. Cumplimiento
- c. Reportabilidad hacia Grupos de Interés
- d. Derechos Humanos



## Para alcanzar nuestros objetivos:

- › Hemos diseñado e implementado políticas y procedimientos en áreas cruciales de la compañía, asegurando el cumplimiento normativo, el manejo de “Conflictos de Interés” y la gestión de riesgos.
- › Contamos con una sólida estructura de gobierno que fomenta la toma de decisiones conscientes, responsables, asegurando la transparencia y la rendición de cuentas.
- › Instituímos un Código de Ética que define los valores, los principios éticos y los estándares de comportamiento que esperamos de todos los colaboradores de Cencosud.
- › Implementamos canales confidenciales de comunicación, permitiendo que los colaboradores, proveedores y otros grupos de interés puedan reportar posibles incumplimientos éticos.
- › Comprometidos con los Derechos Humanos, nuestras prácticas operativas y la de nuestra cadena de suministro rechazan el trabajo infantil y abogan por un entorno laboral seguro y saludable, entre otros aspectos.



## Persona

El pilar Persona en Cencosud gestiona los aspectos sociales asociados a nuestra cadena de valor en colaboradores, clientes y comunidades, lo que incluye:

- a. Gestión Comunitaria: crear valor compartido
- b. Diversidad, Equidad e Inclusión: balance de género

### Para alcanzar los objetivos:

- › Impulsamos la creación de valor con nuestras comunidades, generando un impacto positivo en los países donde operamos, a través de iniciativas que fomenten el bienestar social y el desarrollo del entorno local.
- › Contamos con una estrategia y Política de Diversidad, Equidad e Inclusión para todos nuestros colaboradores, garantizando igualdad de oportunidades, con especial foco en el balance de género y liderazgo femenino.

# Planeta

El pilar Planeta en Cencosud gestiona los aspectos medioambientales asociados a nuestra cadena de valor, para evaluar los riesgos y oportunidades que permitan tomar medidas de mitigación y adaptación, principalmente enfocados en:

- a. Cambio climático
- b. Gestión energética
- c. Circularidad de residuos - desperdicio de alimentos
- d. Eficiencia hídrica

## **Para alcanzar los objetivos:**

Disponemos de una Política Integrada de Gestión Ambiental y de Eficiencia Energética.

Contamos con iniciativas para una gestión circular de residuos, con programas de reciclaje y disminución de residuos a relleno sanitario. A su vez, impulsamos el Programa Regional de Rescate de Alimentos y promovemos el uso de materiales de envases y embalajes diseñados para ser reciclados en los países donde tenemos operación.



- › Trabajamos una estrategia de cambio climático y un plan de descarbonización a corto, mediano y largo plazo, impulsando iniciativas de eficiencia energética, recambio a gases refrigerantes ecológicos y el abastecimiento de electricidad proveniente de energías renovables no convencionales, así como una logística respetuosa con el entorno.

## Producto

El pilar Producto en Cencosud aborda todos los aspectos relacionados con la oferta y desarrollo de productos y servicios, así como la cadena de suministro, para promover la producción y consumo sostenibles. Esto se desarrolla a través de sus principales focos:

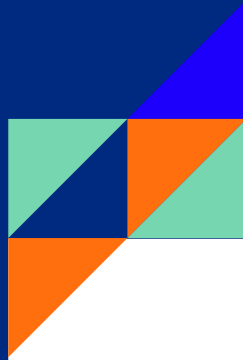
- a. Abastecimiento responsable
- b. Oferta sostenible
- c. Marcas con propósito

### Para alcanzar los objetivos:

- › Promover buenas prácticas en abastecimiento para asegurar el desarrollo de nuestros proveedores y optimizar la logística.
- › Ofrecer una amplia gama de productos y servicios con altos estándares de calidad, integrando atributos sostenibles en productos y servicios como una parte relevante de nuestra oferta a los clientes, satisfaciendo así sus necesidades y preferencias.
- › Asegurar una comunicación transparente y respaldada que certifique la veracidad de los enunciados.



05



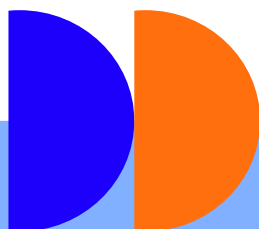
# La relación con nuestros clientes

En Cencosud buscamos día a día la satisfacción de nuestros clientes, son ellos el centro de nuestras decisiones, entregándoles un servicio de excelencia y poniendo a su disposición productos con la mejor relación precio/calidad en el mercado, impactando positivamente sus vidas entregándoles experiencias memorables.

Nos comprometemos a realizar nuestras actividades y operaciones de manera que garanticen la salud y seguridad de nuestros clientes y del público en general, protegiendo siempre su integridad.

Queremos entregar experiencias de servicio de la mejor calidad, simples y cercanas.

A continuación, nuestros **cuatro pilares de atención y satisfacción** para nuestros clientes:



## Servicio de calidad: calidad en los productos y excelencia en el servicio

**Calidad de los productos:** En Cencosud nos preocupamos por ofrecer a nuestros clientes productos y servicios que cumplan con las normas de calidad vigentes en cada uno de los países donde operamos.

Tanto en la elaboración de productos al interior de la compañía, como en su comercialización, ponemos especial énfasis en el cumplimiento de la legislación y las políticas internas en materia de higiene y seguridad.

Toda la información exigida por ley se encuentra siempre en las etiquetas o descripciones de nuestros productos para garantizar a todos los consumidores el buen uso del bien o servicio.



**Excelencia en el servicio:** Uno de nuestros principales objetivos, es brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes:

Buscamos superar las expectativas de nuestros clientes, escuchándolos, anticipándonos y respondiendo a sus necesidades e inquietudes para así ser el mejor lugar para comprar.

La atención de las necesidades y reclamos de nuestros clientes, son analizadas y respondidas oportunamente.

## **Servicio simple y fluido**

Buscamos que el cliente tenga un servicio simple y fluido en cada contacto con Cencosud a lo largo de todo su proceso de compra. Lo anterior quiere decir que nuestro foco es que el cliente sea atendido de la mejor forma posible, a través de todos los canales y con el menor esfuerzo por parte del cliente.





## Servicio cercano: empatía y comunicación veraz y transparente

Brindamos a nuestros clientes un servicio de acuerdo con sus necesidades, siempre empatizando y personalizando nuestra oferta.

Toda comunicación con nuestros clientes y consumidores se basará en los principios de transparencia, honestidad y claridad.

## Respeto de los derechos de los clientes

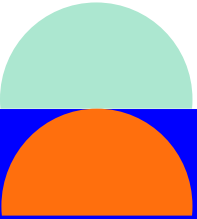
Nos comprometemos a promover el respeto de los derechos de todos nuestros clientes. Esto implica cumplir con la regulación aplicable en cada país y con la normativa interna de la compañía.

Proporcionamos información clara y veraz sobre nuestros productos, incluyendo instrucciones de uso. Tratamos a nuestros clientes con cortesía, escuchamos sus inquietudes y resolvemos cualquier problema que tengan de manera adecuada y oportuna. Asimismo, nos comprometemos a proteger la privacidad y confidencialidad de la información personal de nuestros clientes.

Todos los colaboradores que interactúan directamente con nuestros clientes deben respetar sus derechos y seguir las pautas establecidas por la compañía.

Las relaciones con nuestros clientes se basan en el respeto, la transparencia y la igualdad, por lo que no se tolerará ninguna forma de discriminación.

06



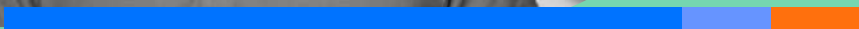
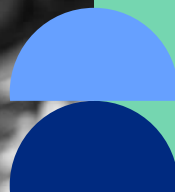
# La relación con nuestros proveedores



Tenemos una gran responsabilidad con nuestros proveedores, a quienes garantizamos un trato justo y equitativo, promoviendo siempre relaciones que generen beneficios mutuos.

La elección de un proveedor se realiza teniendo en cuenta el impacto que esta decisión puede tener en la compañía. En la selección de proveedores se prioriza siempre su integridad y reputación comercial, la relación precio-calidad y el cumplimiento de los plazos de entrega, entre otras condiciones definidas por la compañía.

No aprovechamos nuestra posición para obtener ventaja de nuestros proveedores, ni utilizamos nuestra influencia comercial en perjuicio de ellos. La relación con proveedores, contratistas y aliados estratégicos se basa siempre en el respeto mutuo, la objetividad y la honestidad.





Todas las operaciones con proveedores se realizan según lo establecido en los contratos vigentes y en cumplimiento del marco legal, protegiendo la información comercial que ellos nos proporcionen.

Cencosud se relaciona con aquellos proveedores que tengan buena reputación en el mercado, no solo en términos comerciales, sino también en relación con sus prácticas laborales. Además, buscamos apoyar a nuestros proveedores para que cumplan con todos los requisitos legales de salud y seguridad con sus trabajadores.

07



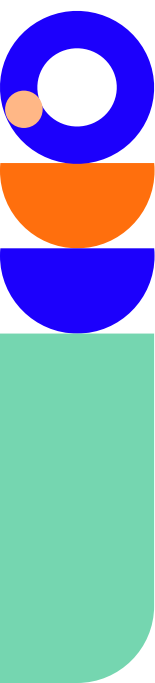
# La relación con nuestros colaboradores

Nuestros colaboradores son el alma de Cencosud, nuestros primeros clientes. Las personas nos importan y el servicio que ofrecemos en nuestras tiendas físicas y digitales son reflejo de nuestra cultura interna. Los clientes valoran a las compañías que quieren y cuidan a sus colaboradores.

La Gerencia Corporativa de Personas gestiona de manera integral nuestro talento Cencosud y apoya la toma de decisiones estratégicas de la compañía.

Cencosud ofrece la mejor experiencia a todos sus colaboradores en los distintos países donde estamos presentes, fortaleciendo así la evolución cultural que vive la compañía, propiciando espacios de innovación, colaboración e integración entre sus distintas áreas y negocios, generando experiencias únicas, simples e inspiradoras que impactan de manera positiva la vida de las personas y sus familias.

Cencosud es un solo equipo y aspiramos a que las personas se sientan felices con lo que hacen y orgullosas de la marca que representan en todas las experiencias. Somos una comunidad abierta y flexible que busca permanentemente una cultura aún más ágil, propiciando distintos estilos de liderazgo que se caractericen por la cercanía, humildad y la inspiración, rodeándonos siempre del mejor talento con una cultura organizacional fuerte, centrada en las personas, sustentada en nuestro ADN Cencosud.



## Derechos Humanos

Los Derechos Humanos de las personas, reconocidos por la Organización de Naciones Unidas, deben ser respetados en todos los aspectos de la vida, incluyendo el ámbito empresarial. En este sentido, Cencosud asume la responsabilidad y el compromiso de respetar los Derechos Humanos de nuestros colaboradores y de todos nuestros grupos de interés. El respeto de los Derechos Humanos es parte de la estrategia de todos nuestros negocios.

En línea con lo anterior, realizamos una evaluación exhaustiva del impacto de los Derechos Humanos en toda nuestra cadena de suministro aplicando una revisión especialista para prevenir y/o mitigar potenciales riesgos.

Como compañía promovemos una política de “puertas abiertas” a nuestros colaboradores, quienes pueden expresar libremente y de forma transparente cualquier indicio de incumplimiento a los Derechos Humanos para que cada caso sea investigado con su debida resolución.

## Respeto a los Derechos Laborales

Creemos firmemente en la dignidad y el bienestar de nuestros colaboradores. Estamos comprometidos con el respeto y la promoción de los Derechos Laborales en todos los niveles de nuestra compañía.

Cada colaborador tiene una responsabilidad personal e intransferible, de acuerdo con el cargo que desempeña en Cencosud. A cambio de su trabajo, tienen el derecho irrenunciable a su remuneración. En este sentido, ninguna jefatura puede exigir realizar trabajos o tareas propias de sus funciones de forma no remunerada.

Reconocemos y respetamos el derecho de nuestros colaboradores a asociarse libremente, cumpliendo con las obligaciones propias de su posición, respetando la normativa vigente en su país.

En Cencosud cumplimos rigurosamente la legislación vigente en cada país asociado a la prohibición del trabajo infantil, lo cual nunca será permitido en nuestras distintas áreas y negocios.





## Respeto y dignidad

En Cencosud propiciamos ambientes laborales de respeto y libres de discriminación de cualquier índole para todos nuestros colaboradores, con un trato amable, digno y justo.

No toleramos ningún tipo de acoso, amenazas, represalias y/o violencia. Cualquier conducta inapropiada de índole sexual, ya sea, verbal, visual o física, será considerada acoso sexual.

Si alguna persona de nuestro equipo pudiera estar en esta situación, debe acercarse a conversar con el Gerente de su área/local, su respectivo referente de Personas o comunicarse con la Línea Ética Cencosud, canales informados en este código.

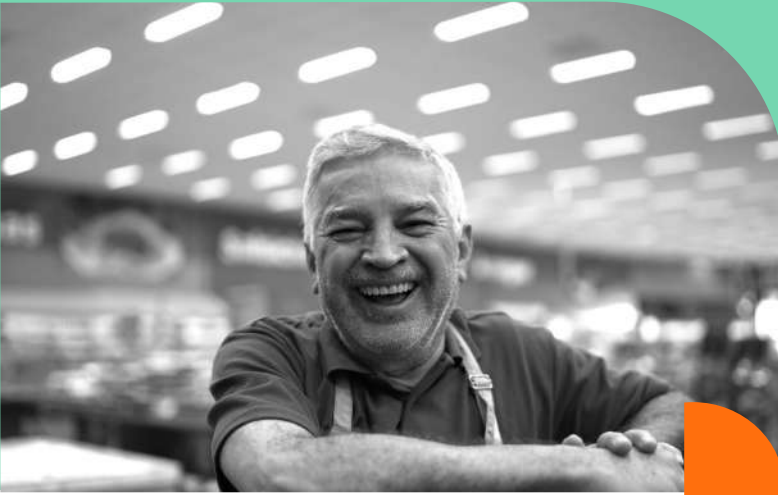


## Diversidad, Equidad e Inclusión

En el Grupo Cencosud fomentamos una cultura diversa e inclusiva, siendo agentes activos en las comunidades donde estamos presentes, potenciando el equilibrio entre crecimiento, cuidado del medio ambiente y bienestar social, basado en los siguientes principios:

- › **Actuamos con equidad:** Todas las decisiones en la gestión de personas de la compañía se llevan a cabo teniendo en consideración las competencias, capacidades, habilidades de cada persona y los requerimientos del cargo a cubrir. Estas decisiones no se verán influenciadas por el género, edad, condición económica y social, religión, nacionalidad, orientación sexual, raza, estado civil, opinión política, discapacidad, grupo étnico o cualquier otra característica que refleje algún sesgo de discriminación o que afecte los derechos fundamentales de las personas.
- › **Fomentamos ambientes laborales inclusivos y diversos:** Ofrecemos oportunidades para todos, lo que permite que cada persona pueda desarrollar su máximo potencial con igualdad de oportunidades.
- › **Promovemos la dignidad y el respeto:** No toleramos ningún tipo de intimidación, acoso o maltrato (sea físico o verbal y/o psicológico). Prohibimos cualquier tipo de acto discriminatorio y favorecemos la aceptación y el trato respetuoso en los equipos.





- › **Contamos con políticas y prácticas inclusivas en la gestión de personas:** Propiciamos el desarrollo por mérito propio, promovemos prácticas y políticas de reclutamiento y selección, desarrollo, capacitación y compensaciones que se ajusten exclusivamente a criterios de mérito y capacidad en relación con los requisitos del puesto de trabajo, evitando cualquier sesgo discriminatorio o inequidad de oportunidades.
- › **Todas las personas somos responsables de generar una cultura inclusiva y diversa:** Destacamos la participación y el compromiso de todos los equipos. Cada líder participa de capacitaciones en temas de diversidad, equidad e inclusión, siendo un ejemplo para la organización. Cada persona que forma parte de la compañía está comprometida con respetar con responsabilidad esta política.

## Ambiente seguro y saludable

En Cencosud cuidamos la salud e integridad de todos los colaboradores, siguiendo altos estándares de seguridad y prevención, cumpliendo las normas establecidas en la legislación vigente de cada país y en las Políticas y Procedimientos de la organización. Asimismo, promovemos acciones preventivas de forma permanente para fortalecer una cultura interna que propicie hábitos de trabajo seguros, con el propósito de evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales mediante múltiples acciones preventivas, evaluaciones de riesgos, programas de formación continua, implementaciones de protocolos de seguridad, entre otras.

En línea con lo anterior, como equipo Cencosud somos todos responsables de convivir en espacios laborales libres de consumo de drogas y alcohol en horas de trabajo, dado que no está permitido poseer, comprar, vender o transferir estas sustancias en todas nuestras instalaciones o vehículos de la compañía.

Garantizamos espacios seguros para nuestros colaboradores, clientes, proveedores y grupos de interés con todas las medidas necesarias para minimizar, de forma integral, potenciales riesgos en la salud y seguridad de las personas.

## Información personal y confidencial de los colaboradores

Valoramos el respeto mutuo y la privacidad de nuestro equipo Cencosud. Reconocemos que la información relacionada con sus datos personales o relación laboral es totalmente confidencial, durante el tiempo que trabajen en Cencosud, como después de haber concluido su trabajo en la compañía.

## Protección de los activos de la compañía

Como colaboradores es nuestra responsabilidad utilizar de manera adecuada los activos de la compañía. Estos recursos nos son proporcionados para realizar nuestras labores y actividades de forma eficaz y eficiente, por lo tanto, es importante cuidarlos y utilizarlos de manera responsable, evitando cualquier forma de desperdicio o mal uso de ellos.

### Uso y cuidado de activos de la compañía

Es fundamental utilizar los recursos y activos de la compañía exclusivamente para las tareas asignadas a cada colaborador. Los activos como los teléfonos móviles, vehículos, computadoras, correos electrónicos corporativos, entre otros, deben ser usados para cumplir con las funciones laborales de cada colaborador y de acuerdo con las políticas internas.



Esperamos que los colaboradores utilicen los recursos de la compañía de forma eficiente, sin desperdiciarlos y apliquen la prudencia en todas las actividades laborales.

Cada colaborador es responsable de los activos que están bajo su custodia, por lo tanto, debe cuidarlos y protegerlos de posibles daños, mal uso, pérdida, hurto o robo, siguiendo las políticas de recursos informáticos, la política de seguridad de la información y los reglamentos internos.

Para garantizar el correcto uso y cuidado de los recursos de la compañía otorgados a los colaboradores para el desempeño de sus funciones, Cencosud adoptará medidas de control, acordes a la naturaleza de toda relación laboral y dando estricto cumplimiento a la normativa vigente de cada uno de los países donde operamos.

## **Fraude, robo y hurto**

En nuestra compañía no toleramos el robo, el hurto ni el fraude en ninguna circunstancia.

Si detectas alguna conducta sospechosa de fraude, robo o hurto, es importante que se denuncie oportunamente a través de los canales formales de comunicación que se detallan en este documento.

La protección de los intereses sociales de la compañía es una obligación que deben cumplir todos los colaboradores.



## Donaciones

La donación es la entrega gratuita de dinero o bienes a una persona o institución, sin necesidad de que haya un beneficio directo para Cencosud.

No se podrán realizar aportes o donaciones en nombre de la compañía, a menos que estas se ajusten a las políticas internas vigentes.

## Cumplimiento de normas internas y externas

Es nuestra responsabilidad cumplir con todas las leyes y políticas corporativas (normas internas) que resulten aplicables en los países donde operamos, al realizar nuestras tareas y actividades diarias propias de cada cargo.

En cuanto a las normas internas, todos nuestros colaboradores deben cumplir con las distintas políticas, procedimientos, reglamentos y normas dictadas por la compañía, así como también dar cumplimiento a los lineamientos de ética empresarial y programas de capacitación.





Respecto a las normas existentes en cada país en donde operamos, es fundamental dar cumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables según la naturaleza de nuestros servicios, el sector y el país en el cual operamos.

Debemos adherirnos a las normas internas y legislación vigente, ya que de esta manera evitamos posibles multas, sanciones y otras consecuencias legales y/o financieras.


El incumplimiento de estas políticas puede acarrear sanciones establecidas por la ley o por la normativa interna de nuestra compañía, e incluso, la terminación del contrato de trabajo.

## Cuidado de la información corporativa

La información corporativa es uno de los activos más valiosos, por lo tanto, su administración y manejo deben ser realizados de manera responsable, segura y objetiva, en cumplimiento con la normativa vigente y las políticas internas de cada país donde operamos.

En Cencosud todo colaborador se desenvuelve en el marco de su actuación profesional, tanto en el ámbito interno de la compañía, como en sus relaciones con terceros, bajo el estricto deber de permanente confidencialidad respecto de la información cuya publicidad pueda afectar a los intereses de la compañía, asimismo cumplimos con todas las leyes, regulaciones y compromisos contractuales en cuanto a la información comercial y derechos de terceros.





Nuestros colaboradores no podrán utilizar para fines propios, de terceros, ni para obtener beneficio o lucro, los programas, sistemas informáticos, manuales, vídeos, cursos, estudios, informes, etc., creados, desarrollados o perfeccionados en la compañía, dado que ella conserva en todo momento la propiedad intelectual de los mismos.

Cada uno de los colaboradores de la compañía, deberá mantener el secreto profesional de los datos, informes, cuentas, balances, planes estratégicos y demás actividades de la compañía y sus personas relacionadas, que no sean de carácter público y cuya publicidad pueda afectar a los intereses de esta.

No se podrá facilitar información de estos, salvo cuando se halle expresamente autorizado para ello o actúe en cumplimiento de resolución judicial o precepto expreso de la ley.

## **Divulgación de información**

Para Cencosud es importante proporcionar información completa, objetiva, precisa, oportuna y clara a nuestros accionistas, autoridades y otros grupos de interés. Esto garantiza la protección de los intereses de nuestros accionistas y permite cumplir con las exigencias legales de cada país donde operamos.

Es por lo anterior que no aceptamos la adulteración o falsificación de ninguna información que circule dentro de la compañía y/o se difunda al exterior.

## Confidencialidad de la información

En Cencosud reconocemos la importancia de la información como uno de nuestros activos más valiosos. Por ello, es fundamental que nuestros colaboradores mantengan la confidencialidad de toda la información de la compañía. Toda la información obtenida en el desempeño de sus funciones debe considerarse confidencial, desde transacciones comerciales hasta estrategias de precios y negociaciones con proveedores.

Los colaboradores no pueden revelar información confidencial, incluso después de abandonar la compañía. Es importante que se comprometan a devolver toda la información confidencial y a no divulgar información que pueda dañar la reputación o la ejecución de los negocios.

Todos aquellos que cuenten con acceso legítimo a información deben protegerla y no divulgarla sin autorización. El uso indebido o la divulgación de información confidencial de la compañía por parte de los colaboradores, por cualquier medio, será considerado un incumplimiento al presente código.

Está estrictamente prohibido desarrollar en forma directa o indirecta, para beneficio personal alguna de las oportunidades de negocios descubiertas mediante el uso de propiedad, información o posición en Cencosud.

Por lo tanto, instamos a nuestros colaboradores a proteger la información de la compañía y mantener su confidencialidad en todo momento.

## Manejo de información al interior de la compañía

Nuestras decisiones comerciales se basan en información financiera y comercial precisa y honesta. Mantenemos registros precisos y completos de todas las transacciones de la compañía y cumplimos con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Así, todas nuestras transacciones deben estar registradas de forma correcta, íntegra y clara. No se permite el ingreso de datos falsos, ficticios o engañosos en los libros de registro, ni la falsificación de ningún documento o registro de la compañía.

Todas las cuentas bancarias de la compañía están a nombre de Cencosud o sus filiales y los colaboradores no deben realizar depósitos a cuentas que no estén claramente identificadas.

Nuestra Administración tiene la responsabilidad de velar por la integridad de los registros. Para poder cumplir con su función, cuenta con el apoyo de auditores internos y externos, a quienes se les debe entregar toda la información que requieran y responder a todas las consultas que realicen en el marco de su trabajo.



## Uso de información privilegiada

Se entiende por “información privilegiada” cualquier información relacionada con Cencosud y sus negocios que no ha sido difundida al mercado y pueda influir en la cotización de los valores emitidos.

Para garantizar la equidad de los accionistas que confían en nuestra compañía y en su desempeño, los ejecutivos de Cencosud y demás colaboradores, ya sea que posean o no algún tipo de participación en la propiedad de la compañía o sus filiales, no tomarán decisiones de inversión o desinversión en función de la información privilegiada que posean.

Por otra parte, los colaboradores de Cencosud no podrán compartir la información privilegiada obtenida de fuentes internas con personas externas a la compañía que puedan utilizarla en su beneficio personal o de terceros, como por ejemplo comprando o vendiendo acciones de la compañía.

Para más información, consulte el manual de manejo de información de interés para el mercado publicado en nuestra página web: [www.cencosud.com](http://www.cencosud.com)



## Comunicación externa

Para asegurar que la información de Cencosud se entregue en forma completa, exacta y oportuna, con el objetivo de cautelar su reputación corporativa, las únicas personas autorizadas para realizar una comunicación en nombre de la compañía en medios de comunicación (diarios, revistas, televisión, etc.), redes sociales, instancias públicas y/o gremiales, y reuniones con autoridades, son aquellas autorizadas en el “Protocolo de Representación y Vocerías” elaborado por la Gerencia de Comunicaciones Externas.

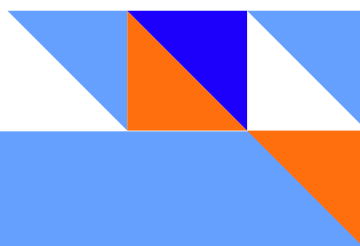
Por lo tanto, está prohibido realizar cualquier tipo de declaración ante los medios e instancias anteriormente señaladas, de manera verbal o escrita, oficial o extraoficialmente, en nombre de Cencosud, sin la autorización antes mencionada.

## Conflictos de interés

Existe un conflicto de interés en aquellos casos en que un colaborador utilice sus contactos, influencia, posición dentro de Cencosud, en beneficio propio o de sus familiares o de personas vinculadas a él o ella, ya sea que se trate de beneficios económicos o de cualquier clase, que perjudique o interfiera con los intereses de Cencosud.

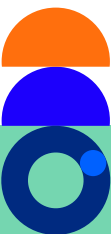
Los tipos de “Conflictos de Interés” que deberán ser declarados por los colaboradores son:

- a. **Conflicto de interés real:** Corresponde a una situación donde los intereses personales del colaborador interfieren o se contraponen con los intereses u objetivos de la compañía, afectando la capacidad de tomar decisiones objetivas, es decir, se permite presumir la falta de independencia o imparcialidad en la toma de decisiones.
- b. **Conflicto de interés potencial:** Corresponde a una situación en la que el colaborador podría verse influido, en el futuro, por su interés personal a la hora de hacer un juicio profesional o emitir opiniones o en la toma de decisiones desde la posición o cargo que ocupa.
- c. **Conflicto de interés aparente:** Corresponde a una situación en la cual existen condiciones que pueden restar imparcialidad (o dar la apariencia de ello) en las decisiones que deba tomar el colaborador debido a su cargo o responsabilidad.



Los “Conflictos de Interés” representan riesgos que podrían afectar nuestra reputación y los diversos intereses de la compañía. Es el deber de cada colaborador informar cualquier situación que sea, parezca o pudiese convertirse en un conflicto de interés.

Es imprescindible evitar cualquier situación en que un colaborador no actúe de manera objetiva. Los “Conflictos de Interés” pueden presentarse de diversas formas. El emprendimiento, empleo o prestación de servicios a terceros ajenos a la compañía, las inversiones financieras, los regalos de terceros, las muestras comerciales y las relaciones personales son algunas de las áreas en las que pueden surgir esta clase de conflictos, no siendo posible especificarlas todas en el presente documento.



## **Emprendimientos, empleo o prestación de servicios a terceros ajenos a la compañía**

Los colaboradores no deben participar, ni promover, directa o indirectamente, emprendimientos, empleos o prestaciones de servicios a terceros ajenos a la compañía que de cualquier manera compitan con los negocios de Cencosud. Estas actividades no pueden interferir con su trabajo en Cencosud, ni pueden utilizar los recursos de Cencosud para la promoción de esas actividades.

Los colaboradores no deben proveer productos o servicios a Cencosud, así como tampoco a proveedores actuales o potenciales de Cencosud, no pueden competir con Cencosud o perjudicar la imagen de Cencosud.

## Inversiones financieras

No se permite ninguna forma de participación financiera significativa o de dirección de cualquier clase en las compañías competidoras del Grupo, en ninguna de las industrias en las que operamos.

## Regalos de terceros

En Cencosud no autorizamos la recepción de regalos, obsequios, incentivos, beneficios o favores de parte de proveedores actuales o potenciales.

Cualquier regalo que reciba algún director, ejecutivo y/o colaborador será devuelto al proveedor con agradecimientos. En situaciones en las que el rechazo de un regalo pueda ofender a un proveedor o poner en riesgo la relación comercial existente, el colaborador deberá informar a su superior inmediato para que se determine la mejor alternativa de acción a seguir.

Si un colaborador recibe una invitación para participar en capacitaciones, conferencias, seminarios, almuerzos o cenas, por regla general, deberá solicitar autorización al Gerente Corporativo del área o Gerente de la Unidad de Negocio y Gerencia de Personas, según corresponda, quienes validarán que dicha actividad sea beneficiosa y esté alineada con los intereses de la compañía.



## Muestras comerciales

Es responsabilidad de nuestros colaboradores, al recibir cualquier regalo de tipo promocional (merchandising) y/o productos sin valor comercial, informarlo a su jefatura.

Para el desarrollo de nuestro giro comercial, frecuentemente se deben solicitar muestras o probar los productos, se deberán solicitar estas muestras solo en caso necesario y en el número que se justifique para conocer el producto, cualquier exceso de solicitud de muestras está prohibido.

## Relaciones personales

### Familiares

Las relaciones familiares entre colaboradores pueden crear situaciones que impacten la imparcialidad, objetividad o independencia. Los colaboradores no deberán supervisar o contratar a un familiar, así como tampoco influir en sus condiciones contractuales (ascensos, horas extras, evaluaciones de desempeño, etc.). En este caso se debe informar oportunamente a su jefatura directa para buscar una solución pertinente en beneficio de todas las partes involucradas. Bajo ninguna circunstancia esta información debe ser omitida.

Los colaboradores que actualmente tengan familiares ejerciendo funciones en compañías competidoras del Grupo Cencosud, en cualquiera de las industrias o servicios en que Cencosud participa, deben declararlo en el formulario de “Declaración de Conflictos de Interés”.

Un familiar es su cónyuge o pareja, hermanos, padres e hijos, sobrinos, tíos, nietos, abuelos, primos, cuñados, suegros, parientes políticos, relacionado por nacimiento, adopción, matrimonio, pareja de hecho o unión civil.

### **Relación sentimental**

Ningún colaborador podrá estar subordinado, directa o indirectamente, a una persona con quien mantenga una relación sentimental. Estas situaciones deben ser informadas a través de la “Declaración de Conflictos de Interés” y a su jefatura directa.

### **Relación con proveedores**

Está prohibido invertir en proveedores o terceros que tengan relación con Cencosud si esto puede afectar la relación de Cencosud con ese proveedor o tercero.

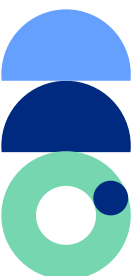
Si un colaborador tiene dudas respecto de la relación con un proveedor en particular, deberá exponerlo de inmediato ante su jefatura y, en caso de que pudiese presentarse un conflicto de interés, no deberá tomar parte en ninguna decisión respecto de dicho proveedor. Queda expresamente prohibido recomendar o solicitar trabajo a un proveedor, para un familiar, amigo o tercero mientras el colaborador preste servicios a la compañía.

Los colaboradores deben abstenerse de seleccionar o mantener relaciones comerciales con un proveedor, en representación de Cencosud, en el caso que un amigo personal cercano, familiar o pareja sentimental del colaborador, trabaje para ese proveedor. El colaborador deberá informar esta relación por los canales establecidos.

## Responsabilidades de los colaboradores

En la ejecución de las tareas, debemos obedecer los lineamientos establecidos en la normativa legal vigente y en las políticas corporativas existentes en cada país donde operemos. Algunos aspectos para tener en consideración son:

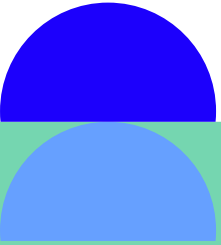
- › Todos los colaboradores somos responsables de cumplir los compromisos declarados en el presente Código de Ética, con coherencia y consistencia con las decisiones que finalmente tomamos y de informar cualquier incumplimiento a lo establecido en este documento.
- › Todos los colaboradores deben completar oportunamente la “Declaración de Conflictos de Interés”. En el caso de los ejecutivos de la Compañía y colaboradores que trabajen en áreas como, por ejemplo: Procurement, Comerciales, Finanzas, o Gerencias de local/tienda o centros comerciales, entre otras, deberán actualizar todos los años su “Declaración de Conflictos de Interés”.
- › Las jefaturas o niveles superiores deben dar el ejemplo, actuando de una manera íntegra y ejemplar, previniendo, detectando y solucionando las consultas o denuncias presentadas por el personal a su cargo. Debiendo tomar acciones inmediatas, si son informados de algún hecho o situación que involucre un incumplimiento del presente código.
- › Todas las personas que se encuentren en los procesos de postulación a cargos de la compañía (candidatos) también deben presentar su “Declaración de Conflictos de Interés”.





- › Todos los colaboradores deben realizar las capacitaciones E-Learning relacionadas al Código de Ética.
- › Todos los colaboradores deben preservar la imagen y reputación de la compañía en todas sus acciones profesionales. Si se identifican como colaboradores de Cencosud en cualquier medio social (redes sociales, chats, correos electrónicos, etc.), deben respetar los valores establecidos en este código.
- › Todos los colaboradores deben utilizar el buen juicio y sentido común ante situaciones cotidianas en el desempeño de sus funciones.

08



# Anticorrupción y Prevención de Delitos



El compromiso de Cencosud con la honestidad y transparencia corporativa involucra necesariamente el comportamiento de nuestros colaboradores, quienes deben estar atentos y no realizar acciones que pudieran comprometer la responsabilidad penal o administrativa de la compañía por la comisión de algún delito o infracción, de acuerdo con las leyes aplicables a cada país donde esta tenga presencia.

Cada país donde Cencosud opera posee normas asociadas a la responsabilidad empresarial por la comisión de delitos o infracciones, las que normalmente buscan prevenir la corrupción y los delitos en los negocios como, por ejemplo, el cohecho o soborno a funcionario público nacional o extranjero, el lavado de dinero u otras conductas de similares características.

El cohecho o soborno se refiere a la práctica de utilizar de manera indebida la posición de poder o la autoridad en beneficio propio o de otros, a menudo mediante el uso de sobornos, extorsión o malversación de fondos. Es una conducta delictiva que puede debilitar la confianza en las instituciones y distorsionar los procesos de toma de decisiones. Estos hechos de corrupción pueden ser cometidos por individuos u organizaciones y generar graves consecuencias sociales, económicas y políticas. En Cencosud contamos con una política clara y estricta que prohíbe tanto ofrecer como aceptar cualquier forma de soborno o regalo, ya sea en efectivo o en especies, a autoridades o funcionarios públicos con el fin de obtener beneficios indebidos.

El lavado de dinero o activos es la conducta de ocultar o disimular la naturaleza, ubicación, origen, propiedad o control de dinero o bienes obtenidos ilegalmente, a través de delitos como tráfico de drogas, tráfico de armas, promoción de prostitución, secuestro, uso de información privilegiada, fraude al fisco, tráfico de influencias, entre otros.

Las leyes de responsabilidad penal o administrativa empresarial son normas legales que establecen la responsabilidad penal o administrativa de las compañías por la conducta de sus colaboradores en caso de cometer delitos o infracciones. Estas leyes buscan promover la transparencia y la responsabilidad empresarial y prevenir delitos como el cohecho o soborno, el lavado de dinero, la evasión fiscal y la competencia desleal, entre otros.

En Cencosud tenemos un firme compromiso con la protección de la sociedad y el cuidado de nuestra reputación corporativa. Por esta razón, rechazamos categóricamente cualquier forma de actividad delictiva o infracción administrativa. Es obligación de todos los colaboradores no cometer delitos o infracciones y denunciar la ocurrencia de estas si tuvieren conocimiento.

En caso de dudas o eventuales denuncias relacionadas a la anticorrupción y prevención de delitos pueden contactar al “Oficial de Cumplimiento” al correo: **prevencionde.delitos@cencosud.cl**.



09



# Compromiso y lineamientos sobre la Libre Competencia

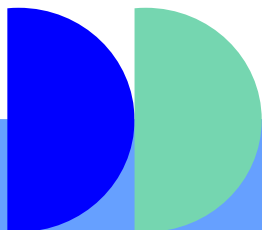
En Cencosud promovemos la competencia libre en beneficio de todos nuestros consumidores, proveedores, clientes y las comunidades con las que interactuamos. Por ello, hemos asumido el compromiso de respetar y promover la normativa de defensa de la Libre Competencia, adoptando una serie de mecanismos y procedimientos.

En nuestra compañía no se admiten ni respaldan acciones u omisiones que puedan generar una limitación a la defensa de la competencia leal. En ese sentido, Cencosud exige a todos sus colaboradores un comportamiento ético y diligente en lo que se refiere al respeto de la normativa que regula la Libre Competencia.





Los colaboradores de Cencosud deben abstenerse de realizar cualquier comportamiento que contravenga la normativa de defensa de la Libre Competencia. Específicamente, deberán abstenerse de cualquier hecho, omisión, acto o conducta que tenga por objeto o efecto, coordinarse con la competencia, ya sea directamente, o a través de, proveedores o clientes comunes de asociaciones gremiales, consultores, asesores u otros terceros, para convenir precios de venta o de compra, limitar la producción, asignarse zonas o cuotas de mercado, repartirse clientes, afectar el resultado de licitaciones, determinar condiciones de comercialización, excluir a actuales o potenciales competidores o realizar cualquier otra conducta que pueda ser considerada como un acuerdo o práctica concertada.



Asimismo, los colaboradores de Cencosud deben evitar toda comunicación, directa o indirecta con competidores de Cencosud y/o sus filiales, que se refiera a variables que incidan en su desempeño competitivo actual o potencial, o a cualquier otra información comercial que pudiera considerarse como una variable competitiva relevante, como por ejemplo, costos, tarifas, fórmulas de determinación de tarifas, políticas comerciales, promociones, políticas de descuentos, términos y condiciones de pago, volúmenes importados o comercializados, listas de clientes, estrategias de negocios, innovación y nuevos productos, negociaciones o términos comerciales acordados con proveedores o clientes, estrategias de marketing, rentabilidad, participación en licitaciones, entre otros. A su vez, deberán evitar traspasar este tipo de información entre los proveedores de la compañía, o entre sus clientes y, en general, servir como facilitador de cualquier coordinación o entendimiento entre ellos.

Del mismo modo, los colaboradores deben abstenerse de imponer pactos, cláusulas, contratos o prácticas que puedan discriminar arbitrariamente o perjudicar de manera anticompetitiva a las contrapartes de la compañía.



Cencosud busca establecer relaciones basadas en la buena voluntad, por lo que no están permitidas las expresiones dirigidas a desacreditar o ridiculizar a nuestros competidores o a cualquier otro actor del mercado. Tampoco son aceptadas las conductas que intenten influir o inducir a nuestros proveedores, clientes u otros contratantes a incumplir sus obligaciones con nuestros competidores.

Dado el tipo de negocios que desarrolla Cencosud, es necesario contar con información del mercado para la toma de decisiones. Esta información deberá siempre ser obtenida dando cumplimiento a la normativa legal vigente.

Todos los colaboradores de Cencosud pueden contactar al Oficial de Cumplimiento de Libre Competencia (**librecompetencia@cencosud.cl**) para resolver dudas o preguntas relacionadas a la Libre Competencia. Además, los colaboradores tienen a su disposición el canal de denuncias, denominado “Línea Ética”, el cual es confidencial y si se quiere anónimo, para reportar los casos que pudieren constituir una infracción a la Libre Competencia.

10



# Procedimiento de canalización de denuncias



Como apoyo a nuestro Código de Ética, hemos implementado una serie de canales formales, administrados por un tercero independiente con experiencia internacional en la recepción de denuncias.

Estos canales están disponibles para nuestros colaboradores, proveedores y terceros, los que pueden informar situaciones que puedan ser o parecer incumplimientos relacionados con el Código de Ética, reglamentos internos, políticas, procedimientos y otras normativas internas de la compañía o a la Ley de cada país donde operamos, garantizando la confidencialidad de las situaciones informadas y el anonimato del denunciante, en el caso de que este así lo prefiera.

## Canales formales para realizar una denuncia

Los canales están disponibles para colaboradores, proveedores, clientes o cualquier tercero relacionado con la compañía.

Nuestros colaboradores deberán considerar que la primera instancia para obtener respuesta a una situación que le afecte debe ser su jefatura directa, en el caso de que esto no se pueda realizar, debe contactar a la Línea Ética.

Si algún colaborador de Cencosud es testigo o toma conocimiento de incumplimiento o malas prácticas y/o transgresiones a nuestro Código de Ética, tiene la obligación de denunciar oportunamente a través de alguno de los canales establecidos en el presente Código de Ética. El denunciante deberá aportar información concreta y atinente a la situación denunciada, que permita poder resolver o aclarar su denuncia. En caso de no aportar la información suficiente o si su denuncia no amerita iniciar un proceso de investigación, la compañía podrá determinar su inadmisibilidad documentándolo debidamente.

Los proveedores, clientes o cualquier tercero relacionado con la compañía que sean testigo o tomen conocimiento de incumplimientos o malas prácticas y/o transgresiones a nuestro Código de Ética pueden utilizar los canales de denuncias disponibles.

Serán investigadas y aclaradas las denuncias que aporten la información suficiente y que permitan realizar un debido proceso de investigación, de ser necesario se adoptarán las medidas para proteger a los denunciantes.

Nos aseguraremos de que cada denuncia tenga un código único de seguimiento para informar el estado de cada caso.

En este sentido, la compañía ha dispuesto los siguientes canales de denuncia:

- › **Línea telefónica:** Teléfono al que los denunciantes podrán comunicarse de manera gratuita:
  - › **Argentina:** 0800 348 1003
  - › **Brasil:** 0800 580 2895
  - › **Chile:** 800 914 601
  - › **China:** +86 21 60314569
  - › **Colombia:** 018005 185 244
  - › **Peru:** 0800 70272
  - › **Uruguay:** 000 4052 96728

- › **Página web:** El denunciante podrá acceder al sitio **[www.eticacencosud.com](http://www.eticacencosud.com)**, donde podrá informar sus denuncias permanentemente.
- › **Correo electrónico:** Casilla de correo al cual los denunciantes podrán enviar sus denuncias: **[lineaetica@cencosud.com](mailto:lineaetica@cencosud.com)**
- › **WhatsApp:** Este canal tendrá atención permanente mediante un robot automático, los números habilitados son:
  - › **Español:** +56 232150270
  - › **Portugués:** +56 232150271
  - › **Inglés:** +56 232150272
- › **Entrevistas personales:** El denunciante podrá solicitar una reunión personal y confidencial, que debe requerirse al **email: [lineaetica@cencosud.com](mailto:lineaetica@cencosud.com)**

Para más información de los canales habilitados, visitar la página **[www.eticacencosud.com](http://www.eticacencosud.com)**

**Nos aseguraremos de que cada denuncia tenga un código único de seguimiento para informar el estado de cada caso.**

## Confianza y protección al denunciante

Nos comprometemos a proporcionar a nuestros colaboradores y a terceros en general, una manera segura de reportar comportamientos inadecuados, incumplimientos de las leyes aplicables en cada país donde operamos y/o reglas y regulaciones del presente código.

Las denuncias podrán ser realizadas de manera anónima y serán tratadas con total confidencialidad.

Cualquier represalia contra un colaborador que presente una denuncia de manera honesta, constituye un incumplimiento al presente código. Si algún colaborador es víctima de alguna represalia por haber efectuado una denuncia, podrá comunicarlo a través de los mismos canales de denuncia.

Asimismo, se considerará como incumplimiento al código la interposición de una acusación falsa con conocimiento, engañar a los investigadores o negarse a cooperar en una investigación.



### Seguimiento de denuncias

Cencosud cuenta con un procedimiento detallado de “Canalización de Denuncias” que se encuentra disponible en las distintas plataformas internas de cada país.

Toda persona que realice una denuncia podrá realizar seguimiento de acuerdo con las siguientes etapas:

1. Recepción de la denuncia: El reporte ha sido recibido por el tercero independiente, se revisa la consistencia de la información de manera previa al envío a Cencosud y se le asigna un código de denuncia.
2. Clasificación de la denuncia: La Gerencia Corporativa de Auditoría Interna determina el procedimiento a seguir, incluyendo la asignación de un equipo de investigación para estudiar la situación denunciada de acuerdo con su naturaleza y criticidad.
3. Investigación de la denuncia: La denuncia es asignada al equipo de investigadores quienes, en base a los antecedentes proporcionados, deberán realizar la investigación.
4. Conclusión de la investigación: Los responsables de la investigación deberán, una vez agotado el análisis de las pruebas obtenidas, formular la conclusión de la investigación y las medidas que se adoptarán en su caso.
5. Cierre de la denuncia: Una vez concluida la investigación y corroborada la adopción de medidas en su caso, la denuncia se debe declarar cerrada y ordenado su archivo.



11



# Sanciones

El incumplimiento a lo establecido en el presente Código de Ética y sus políticas podrá dar lugar a medidas correctivas, incluyendo la terminación anticipada del contrato de trabajo u otras sanciones de índole laboral, el cobro de daños y perjuicios y/o la presentación de acciones legales que procedieren según el caso. En aquellos casos que corresponda, se informará a las autoridades para que adopten las medidas correspondientes.

12

# Medios de difusión

La compañía pondrá a disposición el Código de Ética en formato digital en el siguiente enlace web: [www.cencosud.com](http://www.cencosud.com), también este documento estará disponible en todas nuestras plataformas digitales.

Cada colaborador que ingresa a la compañía, junto con firmar su contrato de trabajo, también debe suscribir el Código de Ética, en señal de toma de conocimiento y aceptación de éste.



## 13

# Carta de Adhesión y Declaración de Conflictos de Interés

Los colaboradores deben leer cuidadosamente el Código de Ética de Cencosud y luego firmar una “Carta de Adhesión” como muestra de su compromiso a nuestros valores y forma de trabajo.

Además, deberán firmar la “Declaración de Conflictos de Interés”, documento donde deben informar los conflictos de interés que presenten, o bien, mencionar que no presentan conflictos de interés.

Si se presentan situaciones que correspondan o puedan interpretarse como nuevos “Conflictos de Interés” con posterioridad a la fecha de firma de la “Declaración de Conflictos de Interés”, el colaborador deberá informarlas a través del área de Personas y firmar su respectiva “Declaración de Conflictos de Interés”.

## Carta de Adhesión

Hago constar que he leído el Código de Ética de la compañía y que comprendo la importancia y el contexto de las reglas aquí contenidas. Además declaro que, el mismo, forma parte de las condiciones y prácticas que tiene el Grupo Cencosud para el desarrollo de las actividades en ella, las que me comprometo en este acto a respetar.

Asimismo, dejo constancia que la compañía me ha informado sobre el alcance de las normas contenidas en él y los efectos derivados de su eventual incumplimiento.

Entiendo que su cumplimiento es obligatorio para todos los colaboradores del Grupo Cencosud y que al cumplir con el Código de Ética todos contribuimos a crear un mejor ambiente de trabajo en el cual podemos crecer como personas y profesionales.

Me comprometo a consultar a las instancias correspondientes en caso de dudas con respecto a la interpretación y aplicación de las normas y políticas incluidas en este código.

Manifiesto que cumplo con los estándares de conducta aquí establecidos, incluyendo la declaración de cualquier “Conflicto de Interés”, ya sea actual o potencial, me comprometo a informar de forma inmediata a través del formulario de “Declaración de Conflictos de Interés”, si me encuentro involucrado en alguna situación que pudiera ser o parecer un “Conflicto de Interés”.

Fecha: .....

Nombre completo: .....

Nº Documento de Identificación: .....

Cargo: .....

## Declaración de Conflictos de Interés

A continuación, y según lo estipulado en el Código de Ética, doy a conocer las situaciones que actualmente pudieran ser o parecer un “Conflicto de Interés” respecto de mi cargo. Junto con ello, me pongo a disposición de la compañía para entregarle información adicional, en caso que esto sea necesario (especificar la situación y en caso que corresponda: nombres, parentesco, número de documento de identificación, identificación de sociedades, vinculaciones con proveedores/terceros, etc.).

Fecha: .....

Nombre completo: .....

N° Documento de Identificación: .....

Cargo: .....

Teléfono / celular: .....

Correo electrónico: .....

Nombre jefe directo: .....

Descarga el  
Código de Ética  
**escaneando aquí**



