



## POLÍTICA SOSTENIBILIDAD BANCO FALABELLA

Código: BFCO.PS.RH.2.PL.5  
Versión: 2.0  
Documento Interno

Gerencia Responsable:  
Gestión Humana

Página: 1 de 8  
Fecha de publicación:  
16/04/2026

### TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVO .....	2
3. ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN.....	2
4. TÉRMINOLOGÍA.....	2
5. PRINCIPIOS GENERALES .....	2
6. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	4
7. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE.....	5
8. RESPONSABILIDADES.....	5
9. SANCIONES .....	6
10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	6
11. CONTROL DE CAMBIOS.....	8
12. FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN .....	8



## POLÍTICA SOSTENIBILIDAD BANCO FALABELLA

Código: BFCO.PS.RH.2.PL.5  
Versión: 2.0  
Documento Interno

Gerencia Responsable:  
Gestión Humana

Página: 2 de 8  
Fecha de publicación:  
16/04/2026

### 1. INTRODUCCIÓN

La Sostenibilidad es parte fundamental de la estrategia de Banco Falabella, guiando sus acciones y decisiones, para la generación de valor significativo para sus Grupos de Interés en el largo plazo.

Por esta razón, la Compañía va más allá de las obligaciones legales, asumiendo voluntariamente una serie de compromisos que promueven la educación e inclusión financiera, el cuidado del medioambiente, el respeto a los derechos humanos y la generación de una cultura íntegra, diversa e inclusiva en todos los niveles de la organización. Asimismo, Banco Falabella trabaja en colaboración con sus Grupos de Interés, para fortalecer alianzas estratégicas y desarrollar iniciativas innovadoras que generen un impacto positivo en los mismos.

### 2. OBJETIVO

El objetivo de esta política es establecer los principios fundamentales y medidas que guiarán el comportamiento de Banco Falabella para mantener, activa y sostenidamente, un estándar de responsabilidad, integridad y transparencia para con sus Grupos de Interés en el largo plazo.

### 3. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta política es aplicable a Banco Falabella, debiendo implementarse y exigirse su cumplimiento a todos los Colaboradores. Adicionalmente, Banco Falabella promoverá que sus proveedores ajusten su conducta a los lineamientos y principios establecidos en esta política.

### 4. TERMINOLOGÍA

Los términos que en esta política se usan con mayúscula se encuentran definidos en el Anexo N°1

### 5. PRINCIPIOS GENERALES

Las actividades de Banco Falabella y de sus Colaboradores deberán ajustarse a los siguientes principios:

#### 1. Respeto a los derechos humanos reconocidos internacionalmente

Conforme a los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresa de las Naciones Unidas, Banco Falabella promueve, y considera en sus Impactos, el respeto de los derechos humanos.

El compromiso de Banco Falabella de promover los derechos humanos se traduce en las siguientes acciones generales: i) evitar que sus propias actividades provoquen o contribuyan a provocar consecuencias negativas sobre los derechos humanos y hacer frente a esas consecuencias cuando se produzcan; y, ii) tratar de prevenir o mitigar las consecuencias negativas sobre los Derechos Humanos directamente relacionadas con operaciones, productos o servicios desarrollados, producidos o prestados por terceros en relación con sus vínculos comerciales con la Compañía, incluso cuando no haya contribuido a generarlos.

Junto con lo anterior, Banco Falabella se compromete a respetar los derechos fundamentales de los Colaboradores de acuerdo con la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo, relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.



## POLÍTICA SOSTENIBILIDAD BANCO FALABELLA

Código: BFCO.PS.RH.2.PL.5  
Versión: 2.0  
Documento Interno

Gerencia Responsable:  
Gestión Humana

Página: 3 de 8  
Fecha de publicación:  
16/04/2026

### 2. Promoción del bienestar financiero

Banco Falabella promueve el bienestar financiero de sus Colaboradores, Clientes, futuros Clientes y de la comunidad en general, entendiendo este como la capacidad de gestionar adecuadamente sus finanzas, tomar decisiones informadas y mantener una relación responsable, simple y transparente con el sistema financiero.

En coherencia con este propósito, el objetivo es ser un aporte al bienestar financiero de las personas principalmente a través de productos y experiencias simples y transparentes, complementados con iniciativas de educación financiera dirigidas a nuestros Clientes, Colaboradores y la comunidad.

Para ello, la Compañía impulsa la educación financiera como un componente fundamental del bienestar financiero, ofreciendo contenidos y herramientas de forma sencilla, accesible y transparente, que faciliten la toma de decisiones informadas y contribuyan a una sociedad más empoderada en la gestión de sus finanzas personales. Asimismo, nos comprometemos a contribuir a la educación financiera infantil mediante programas orientados a cultivar la comprensión de conceptos financieros desde temprana edad.

Este foco de trabajo se complementa y trabaja estrechamente con el equipo de Experiencia de Cliente, quien bajo su proceso de capacitación de educación financiera fortalece el desarrollo de este pilar.

### 3. Gestión del Impacto Ambiental

Banco Falabella, con el objetivo de reducir su Impacto Ambiental, se compromete a implementar estrategias que promuevan, considerando la naturaleza e impacto de sus actividades, tanto la disminución de sus emisiones de gases de efecto invernadero directas e indirectas, como la reducción de la generación de residuos provenientes de sus actividades, servicios y productos.

Este foco de trabajo se moviliza desde la jefatura ambiental con el acompañamiento de la gerencia de administración y compras.

### 4. Promoción de una cultura organizacional diversa, equitativa e inclusiva

Banco Falabella promueve una cultura organizacional y un ambiente laboral diverso, equitativo e inclusivo, que integren a las personas, independientemente de sus condiciones, características u orientaciones personales, con el objetivo de que sean valoradas, respetadas y tengan igualdad de oportunidades. Asimismo, fomenta la eliminación de las trabas o dificultades que normalmente se presentan para la contratación y adecuado desempeño laboral de las personas pertenecientes a los Grupos de Inclusión.

Este foco se moviliza conjuntamente con la gerencia de gestión humana, desde cada uno de sus procesos.



## POLÍTICA SOSTENIBILIDAD BANCO FALABELLA

Código: BFCO.PS.RH.2.PL.5  
Versión: 2.0  
Documento Interno

Gerencia Responsable:  
Gestión Humana

Página: 4 de 8  
Fecha de publicación:  
16/04/2026

### 5. Gobernanza para la integridad y transparencia

Banco Falabella reconoce en su gobernanza corporativa un marco integral para generar confianza con sus Grupos de Interés, mejorar su desempeño y garantizar el desarrollo sostenible de sus actividades. Para lograr lo anterior, la Compañía reconoce la integridad como elemento central de la organización, por lo que sus actividades deben llevarse a cabo con estricto apego a lo dispuesto en el Código de Integridad, respetando a las personas, compitiendo de manera justa en los mercados, transparentando y gestionando los conflictos de intereses, y previniendo cualquier forma de corrupción. Asimismo, Banco Falabella promueve la entrega de información financiera y estratégica a sus Grupos de Interés de manera clara, oportuna y honesta, conforme a los requerimientos de la normativa aplicable y/o los compromisos que ésta haya adquirido voluntariamente.

### 6. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

#### 1. Colaboradores

Nuestros compromisos con los colaboradores son:

- a. Fomentar una cultura organizacional que promueva el trabajo colaborativo, el crecimiento y desarrollo profesional, que atraiga talento y despliegue el potencial de los colaboradores.
- b. Impulsar la diversidad e inclusión, promoviendo el respeto mutuo, las relaciones horizontales, el talento femenino y garantizando la inclusión de los Grupos de Inclusión.
- c. Facilitar un Canal de Integridad para denuncias éticas, consultas o inquietudes, garantizando la transparencia y ética en todas las instancias de la empresa.
- d. Fomentar una cultura de comunicación interna bidireccional clara, transparente y donde exista la libertad de expresarse a través de diversos canales, redes internas, reuniones y correos, entre otros.
- e. Desarrollar y promover la educación financiera internamente mediante charlas y capacitaciones.
- f. Impulsar el voluntariado corporativo como parte de la cultura organizacional, promoviendo la participación de los Colaboradores en las diversas actividades dirigidas a la comunidad.
- g. Participar de las iniciativas de cuidado del medioambiente, haciendo uso y cuidando la infraestructura para la gestión de residuos y los recursos disponibles.

#### 2. Clientes

Nuestros principales compromisos con clientes y potenciales clientes son:

- a. Facilitar la cercanía con nuestros clientes ofreciendo una atención ágil a través de productos convenientes, tanto físicos como digitales.
- b. Aportar el bienestar de nuestros clientes a través del Programa de Fidelización CMR Puntos y de otros beneficios y descuentos con nuestros productos.
- c. Priorizar la ciberseguridad para gestionar riesgos y salvaguardar la información de nuestros clientes.
- d. Promover la inclusión financiera a través de productos accesibles y simples.
- e. Educar financieramente a los clientes para que puedan tomar decisiones informados, favoreciendo su bienestar financiero.



## POLÍTICA SOSTENIBILIDAD BANCO FALABELLA

Código: BFCO.PS.RH.2.PL.5  
Versión: 2.0  
Documento Interno

Gerencia Responsable:  
Gestión Humana

Página: 5 de 8  
Fecha de publicación:  
16/04/2026

### 3. Comunidades

Nuestros principales compromisos con la comunidad son:

- a. Promover programas de educación financiera para la comunidad en general, con el fin de que las personas cuenten con información que les permita tomar mejores decisiones financieras.
- b. Aportar a la educación de niños, niñas y adolescentes a través de programas que permitan mejorar su base en matemáticas para luego introducir los conceptos básicos de educación financiera, con el fin de comenzar a sensibilizar a las personas desde edades tempranas sobre estas temáticas.
- c. Participar en actividades de voluntariado corporativo, de educación financiera, cuidado del medioambiente, mejoramiento de infraestructura, entre otras, para contribuir al desarrollo de la sociedad.

### 4. Proveedores

Nuestros principales compromisos con los proveedores son:

- a. Velar por el estricto cumplimiento de los principios de trato justo, honestidad y transparencia en todas las transacciones. Se espera que los proveedores mantengan políticas éticas, cumpliendo con las leyes locales, medidas anticorrupción e iniciativas que resguarden la integridad empresarial.
- b. Promover un entorno laboral seguro e inclusivo para los trabajadores de nuestros proveedores que desempeñen funciones en nuestras instalaciones.
- c. Promover que nuestros proveedores se sumen al compromiso de Banco Falabella en la protección del medio ambiente y en la transición hacia una economía sustentable.

### 7. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Nuestros principales compromisos con el Medio Ambiente son:

- a. Nuestra meta es ser Net Zero al año 2035 en emisiones controladas. Esto implica reducir al menos un 90% nuestras emisiones de Alcances 1 y 2 respecto del año base 2021.
- b. Trabajamos en la digitalización de nuestros procesos para lograr disminuir las visitas de clientes a sucursales, además de gestionar nuestros residuos, promover iniciativas de eficiencia energética, entre otros.

### 8. RESPONSABILIDADES

La difusión de la política, el seguimiento de su aplicación y la interrelación de los grupos de interés, son responsabilidad de la jefatura de Sostenibilidad y los responsables de Sostenibilidad; la evaluación de los resultados de la política.

Todo colaborador puede plantear ideas o sugerencias de mejora alineadas con los compromisos señalados, que serán atendidas por la jefatura de Sostenibilidad y revisadas por la Gerencia de División de Gestión Humana.



## **POLÍTICA SOSTENIBILIDAD BANCO FALABELLA**

**Código:** BFCO.PS.RH.2.PL.5  
**Versión:** 2.0  
**Documento Interno**

**Gerencia Responsable:**  
Gestión Humana

**Página:** 6 de 8  
**Fecha de publicación:**  
16/04/2026

### **9. SANCIONES**

El incumplimiento a las directrices emitidas en este documento, pueden ocasionar una falta grave al reglamento interno de trabajo y las sanciones estarán sujetas a lo definido en las políticas internas de la Gerencia de Gestión Humana.

### **10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- 10.1 BFCO.PE.PO.2.PL.42 Política de diversidad e inclusión
- 10.2 BFCO.PE.PO.2.PL.42.PT.1 Protocolo contra la Violencia de Género
- 10.3 BFCO.PE.PO.2.PL.42.PT.2 Protocolo de Transición de Género
- 10.4 BFCO.PN.AT.4.PR.8 Proceso de Capacitación en educación financiera
- 10.5 BFCO.PE.PO.2.PL.73 Política de Derechos Humanos y Empresa
- 10.6 BFCO.PE.PO.2.PL.69 Política de Equidad de Género



## POLÍTICA SOSTENIBILIDAD BANCO FALABELLA

Código: BFCO.PS.RH.2.PL.5  
Versión: 2.0  
Documento Interno

Gerencia Responsable:  
Gestión Humana

Página: 7 de 8  
Fecha de publicación:  
16/04/2026

### Anexo N°1 Definiciones

Las palabras y términos que se definen seguidamente, cuando ellos se escriban con mayúscula inicial según se hace en sus respectivas definiciones que siguen más adelante, fuere o no necesario conforme a las reglas ortográficas del uso de las mayúsculas, e independientemente del lugar de esta Política en que se utilicen, o si se emplean en una persona, número, modo, tiempo o variable gramatical, según sea necesario para el adecuado entendimiento de la misma, tendrán los significados que a cada una de dichas palabras o términos se les adscribe a continuación:

**“Colaborador”** significa: i) toda y cualquier persona vinculada a una Compañía por un contrato de trabajo; ii) todo aquel que actúa a nombre de una Compañía con independencia de la naturaleza del tipo de relación que mantiene con las mismas; y, iii) todos los miembros del Directorio, consejo de administración o cualquier otro órgano colegiado de administración superior que conforme a la ley aplicable corresponda a una Compañía.

**“Cliente”** significa: i) todo usuario o adquirente de un producto o servicio financiero comercializado por la Compañía al público en general; ii) cualquier persona que visite una sucursal u oficina o, en general cualquier espacio físico en el que la Compañía desarrolle sus actividades comerciales; y, iii) toda persona que visita y utiliza el sitio web de la Compañía, así como cualquier otra aplicación o plataforma online de la misma.

**“Grupo de Inclusión”** significa aquél compuesto por personas que presentan condiciones, características u orientaciones comunes por cuya causa históricamente han tenido baja participación o inadecuada inserción en el trabajo, o han sido objeto de discriminación, tales como: aquellas con algún grado de discapacidad; las mujeres; los adultos mayores; las que se identifican con el colectivo LGBTQI+; aquellas de distinto origen nacional; las pertenecientes a etnias o pueblos indígenas; las vinculadas a una religión; y/o personas con determinada orientación política.

**“Grupo de Interés”** significa todo grupo identificado como tal por cada Compañía, que pueda afectar y/o ser impactado por el desarrollo de las actividades de esta última, ya sea en forma directa o indirecta, motivo por el cual deberían ser considerados en la gestión de la Compañía. Entre estos grupos encontramos a Clientes, Proveedores, accionistas, autoridades y comunidades.

**“Impacto”** significa un cambio, favorable o adverso, que una Compañía pueda causar a sus Grupos de Interés como consecuencia de sus decisiones y actividades presentes o pasadas.

**“Impacto Ambiental”** significa todo cambio en el Medio Ambiente, ya sea adverso o beneficioso, que se genere como resultado de las actividades que una Compañía realiza.

**“Medio Ambiente”** significa el entorno en el que opera Falabella, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos, y las interrelaciones entre ellos.

**“Sostenibilidad”** significa la adopción de prácticas y políticas que equilibren la rentabilidad económica con la responsabilidad social y ambiental, buscando minimizar el impacto negativo en el medio ambiente, promover el bienestar de la sociedad y garantizar la viabilidad a largo plazo del negocio.

**“Proveedor”** significa aquella persona natural o jurídica que abastece de bienes o servicios a cualquier Compañía.



## POLÍTICA SOSTENIBILIDAD BANCO FALABELLA

Código: BFCO.PS.RH.2.PL.5  
Versión: 2.0  
Documento Interno

Gerencia Responsable:  
Gestión Humana

Página: 8 de 8  
Fecha de publicación:  
16/04/2026

“Programa de Fidelización CMR Puntos” es un sistema de recompensas para clientes que poseen la tarjeta CMR, permitiéndoles acumular puntos por compras realizadas, los cuales se pueden canjear por beneficios, descuentos o productos en tiendas Falabella y establecimientos asociados. Este programa busca incentivar la fidelidad de los clientes mediante recompensas por sus compras frecuentes.

### 11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Emisión	Cambios principales
1.0	11/04/2023	Se realiza la versión inicial del documento, el presente documento reemplaza el estándar BFCO.PS.RH.2.ES.8 Estándar de Sostenibilidad Banco Falabella.
2.0	16/04/2026	Se actualizó la política basándose en la Política de Sostenibilidad de Banco Falabella, actualizada a abril 2026.

### 12. FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Aprobado por:
Aprobado por correo electrónico cuya evidencia reposa en el área de Procesos
Gerente de División Gestión Humana
Nayadet Ivanna Valenzuela