



# POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

## **I. Introducción**

Para Falabella Retail, la gestión de Riesgos constituye una actividad necesaria para proteger adecuadamente el valor creado y proporcionar una seguridad razonable en cuanto al logro de sus objetivos, procurando que el beneficio esperado esté en equilibrio con los riesgos asumidos, y que esto último se haga con estricto apego a la normativa legal vigente.

Los entornos y condiciones en que Falabella Retail realiza sus actividades son de naturaleza cambiante, como también lo son los Riesgos a que dichas actividades están expuestos, lo que obliga a mantener una gestión continua sobre ellos, con estándares de buenas prácticas adecuados y objetivos.

En atención a lo anterior, Falabella Retail ha seguido como guía estándares nacionales e internacionales en materia de Riesgos.

## **II. Objetivos**

El objetivo de esta Política es establecer los lineamientos generales entregados por Falabella S.A., correspondientes al Modelo de Gestión Integral de Riesgos de Falabella Retail, que permita fortalecer el proceso de toma de decisiones.

Además, la Política persigue los siguientes objetivos particulares:

- i) Establecer las responsabilidades de los principales roles que intervienen en el Modelo de Gestión Integral de Riesgos y su forma de funcionamiento;
- ii) Describir el Modelo de Gestión Integral de Riesgos, los canales de comunicación y las líneas de reporte; y,
- iii) Concientizar respecto a la importancia de la gestión de Riesgos en Falabella Retail.

## **III. Alcance**

Esta Política es de alcance específico aplicable a Falabella Retail, debiendo implementarse y exigir su cumplimiento a todos sus Colaboradores.

Adicionalmente, esta Política es aplicable a todos los tipos de Riesgos que se gestionan en Falabella Retail, incluyendo los riesgos operacionales; de tecnología y seguridad de la información; ambientales; de cumplimiento (incluyendo, prevención del delito, libre competencia, derechos humanos, protección de los derechos de los clientes); personas; financieros; crédito; cambio climático; sociales; salud y seguridad de los clientes; entre otros.

El Directorio podrá aprobar normas particulares en relación con las materias tratadas en este documento, ajustándose a los lineamientos establecidos en esta Política, por lo que en esta materia no deberán ser discrepantes con ella.

#### IV. Modelo de Gestión Integral de Riesgos de Falabella

La gestión de Riesgos de Falabella Retail se basa en el “*modelo de las tres líneas*” del Instituto de Auditores Internos (IIA), el cual ayuda a identificar las estructuras y procesos que permitan alcanzar los objetivos y faciliten un gobierno sólido en materia de gestión de Riesgos. Este modelo se basa en una cultura de “*Tone at the Top*” que proviene desde el Directorio y la Alta Administración y que debe ser seguida por el resto de la organización. El Modelo de Gestión Integral de Riesgos se aplica en Falabella Retail a través de:

- i) **Órganos de gobierno:** El Directorio de Falabella S.A. tiene la responsabilidad final de la Gestión de Riesgos, correspondiéndole determinar el Apetito al Riesgo, ejercer supervisión y establecer las estructuras y procesos de gobierno, delegando dicha gestión a través de los Directorios de las distintas Compañías que forman parte de la Vertical Retail. A su vez, estos Directorios delegarán dicha gestión en los distintos Comités de Riesgo.
- ii) **Dirección:** Se refiere a las áreas que tienen como responsabilidad alcanzar los objetivos del negocio y considera roles de primera y segunda línea:
  - **Primera línea:** Son las áreas o roles que se enfocan en la entrega de productos y/o servicios a los clientes, correspondiendo a los Dueños de Procesos, e incluyendo a los roles de soporte.
  - **Segunda línea:** Son las áreas o roles que proporcionan asistencia en la gestión de Riesgos, pudiendo también estar conformada por algunos roles de la primera línea, que poseen independencia para la supervisión y control por oposición en términos de Riesgos. Los roles o responsabilidades propias de la segunda línea incluyen monitoreo, asesoramiento, orientación y análisis sobre materias de Riesgo. En este rol podemos encontrar al área de Control Interno, el Encargado de Riesgo, el área de cumplimiento y de seguridad de la información, entre otras. Estas áreas y encargados deberán reportar a la Gerencia General, a la Gerencia de Finanzas, o a la Gerencia de Riesgos, según corresponda.
- iii) **Auditoría Interna:** Es el área que depende directamente del Directorio, y que tiene por función proporcionar aseguramiento y asesoramiento independiente y objetivo sobre la adecuación y eficacia del gobierno y de la gestión de Riesgos, mediante la aplicación de procesos de auditoría sistemáticos y disciplinados.

Entendiendo que los órganos o áreas antes referidos por sí solos no bastan, se deben adoptar procesos y metodologías basadas en estándares nacionales e internacionales reconocidos en materia de Gestión de Riesgos que permitan generar un ambiente de mejora continua (Ver Anexo N°2, Modelo de Gestión Integral de Riesgos de Falabella Retail). Asimismo, el trabajo colaborativo de todas las áreas involucradas en la Gestión de Riesgos será necesario para que el modelo funcione y cumpla con sus objetivos.

Las temáticas de Riesgos se reportarán en el Comité de Riesgo de Falabella Retail, para posteriormente consolidar la información en los Comités de Riesgo de la Vertical Retail, instancia en la que el Encargado de Riesgos de cada Compañía presentará los principales Riesgos, su evolución y su gestión.

Además, el Gerente General Corporativo de la Vertical Retail, presentará la Gestión de Riesgos en el Comité de Riesgos Corporativo. A su vez, los aspectos más relevantes de dicha información se presentarán al Directorio de Falabella Retail, al menos una vez al año (Ver Anexo N°3, Líneas de Reporte).

### V. Roles y responsabilidades

#### Directorio

- Aprobar la Política de Gestión Integral de Riesgos.
- Aprobar el Apetito al Riesgo.
- Informarse y supervisar respecto de la gestión y estado de los Riesgos.
- Tomar conocimiento de la información que, en materia de gestión de Riesgos, se le presente al menos una vez al año por el Encargado de Riesgos.
- Promover una cultura de Gestión de Riesgos y de mejora continua en la materia.

#### Gerente General de la Vertical Retail

- Informarse sobre el estado de la gestión de Riesgo de la Vertical Retail.
- Supervisar la gestión de Riesgos de la vertical.
- Participar en el Comité de Riesgos Corporativo y en el Comité de Riesgo de la Vertical Retail.
- Asignar recursos para una adecuada gestión de los Riesgos, a fin de contar con la infraestructura, metodología y personal que se haya determinado.
- Promover una cultura de Riesgo y de mejora continua en la materia.

#### Comité de Riesgos de la Vertical Retail

- Estará conformado, como mínimo, por el Gerente General de la Vertical Retail, Gerentes Generales de cada Compañía, Gerente de Finanzas de la Vertical Retail, Gerentes de Finanzas de cada Compañía, el Encargado de Riesgos y los responsables de Riesgos de cada compañía de la Vertical Retail.
- Tomar conocimiento periódicamente sobre la gestión y estado de todos los tipos de Riesgos en la Vertical Retail.
- Tomar conocimiento y adoptar las acciones que estime necesarias, en caso de identificarse un Riesgo crítico sin mitigación.
- Aprobar excepciones respecto a la Gestión de Riesgos, en caso de que se presenten situaciones que lo ameriten.
- Promover una cultura de Gestión de Riesgos en la Vertical Retail y la mejora continua en la materia.

#### Comité de Riesgos de Falabella Retail

- Velar por el cumplimiento de esta Política y de los procedimientos asociados a la Gestión de Riesgos de Falabella Retail.
- Gestionar, priorizar y fijar estrategias para mitigar los principales Riesgos de la Compañía.
- Conocer los Riesgos y las acciones que se proponen para su mitigación, en función del Apetito al Riesgo aprobado por el Directorio de Falabella Retail.
- Revisar el avance del plan de trabajo presentado por el Encargado de Riesgos referente a la Gestión de Riesgos de Falabella Retail.
- Promover una cultura de Gestión de Riesgos para Falabella Retail y la mejora continua en la materia.

### Encargado de Riesgos

- Debe asegurar que se mantenga actualizada política y los procedimientos relacionados con la Gestión de Riesgos de la Vertical Retail, de acuerdo con los lineamientos corporativos.
- Planificar y organizar las instancias de reporte al Directorio de Falabella Retail al menos una vez al año, para informar los hallazgos y eventos de mayor relevancia relacionados con la Gestión de Riesgos de la Vertical Retail.
- Planificar y organizar las instancias de reporte al Comité de Riesgos de la Vertical Retail al menos trimestralmente, para reportar los hallazgos y eventos de mayor relevancia.
- Asegurar la implementación de la metodología de Gestión de Riesgos en la Vertical Retail.
- Desarrollar, en conjunto con el corporativo, campañas que refuercen la cultura de Gestión de Riesgos en Falabella Retail.
- Apoyar y asistir a las distintas Compañías, para la implementación y aplicación de esta Política y de los procedimientos de Gestión de Riesgos.

### Risk Owner

- Entregar y proponer directrices a las Verticales y a las distintas Compañías, respecto a la Gestión del Riesgo a su cargo.
- Definir los umbrales aceptados y tolerables para Gestionar los Riesgos.
- Monitorear y evaluar los Riesgos emergentes y la evolución de los indicadores de Gestión de Riesgos que se hayan establecido, todo lo anterior, desde una perspectiva transversal.
- Alertar cuando alguno de los indicadores de Gestión de Riesgos que se hayan establecido, sobrepasen los márgenes aceptables y/o tolerables, y solicitar acciones.
- Desarrollar la cultura de Gestión de los Riesgos bajo su cargo.
- Reportar y comunicar en el Comité de Riesgos Corporativo, los resultados de su monitoreo y evaluación, incluyendo los Riesgos emergentes y/o situaciones que le preocupen respecto de los Riesgos a su cargo.

### Responsable de Riesgos

- Implementar el proceso de Gestión de Riesgos en la Compañía a la que pertenece, asegurando la correcta identificación y registro de dichos Riesgos, y de los controles asociados, en las respectivas matrices.
- Monitorear los Riesgos y controles de forma continua y oportuna, proponiendo mejoras en caso de ser necesario.
- Comunicar al Comité de Riesgos de la Compañía a la que pertenece, los Riesgos materializados y/o que sobrepasen los límites en los umbrales definidos, como también aquellos casos en que no disponga de los recursos para ejecutar sus responsabilidades.
- Desarrollar un plan anual de trabajo para la Gestión de Riesgos; solicitar su aprobación por el Comité de Riesgos de la Compañía a la que pertenece; y, presentar el estado de avance de su ejecución ante este último comité.
- Identificar las necesidades de capacitación y difusión para una adecuada Gestión de los Riesgos, y ejecutar programas de capacitación que permitan a los Dueños de Procesos comprender y aplicar sus responsabilidades en la Gestión de Riesgos.

### **Dueños de Procesos**

- Gestionar los Riesgos y controles bajo su alcance, proponer planes de acción en caso de que se identifiquen brechas, y documentarlos en una matriz de Riesgos.
- Monitorear y mantener los Riesgos en los umbrales definidos para el Apetito de Riesgo.
- Informar y escalar situaciones relacionadas con la Gestión de Riesgos, Riesgos emergentes que puedan sobrepasar los límites en los umbrales definidos, y casos en que no se dispongan los recursos para ejecutar sus responsabilidades.
- Impulsar la participación de todos los Colaboradores de su área, en la Gestión de Riesgos de acuerdo con los objetivos y funciones que desempeñen.

### **Auditoría interna**

- Evaluar el Modelo de Gestión Integral de Riesgos (políticas, procedimientos, matrices, entre otros) y comunicar sus hallazgos a los órganos de gobierno correspondientes.
- Informar sobre la efectividad del cumplimiento de los controles y de los planes de acción implementados por los Dueños de Procesos, como, asimismo, las oportunidades de mejora que detecte para la Gestión de Riesgos.
- Comunicar a los Encargados de Riesgos los eventos de Riesgo que conozcan, producto de su análisis de auditoría.
- Promover la mejora continua de la Gestión de Riesgos.

## **VI. Apetito al Riesgo**

El Apetito al Riesgo es el total de Riesgo que Falabella Retail está dispuesta a aceptar al perseguir sus objetivos, por lo que se debe establecer un límite aceptable de Riesgo sobre el cual desarrollará sus estrategias de negocio, que sirva como parámetro para la Gestión de Riesgos, e incluya la actitud a adoptar respecto a los mismos.

Los Riesgos que estén fuera de los límites aceptables y que no tengan un mitigante, deberán informarse a los órganos de gobierno respectivos.

## **VII. Reportes e informes**

Con el propósito de conocer la situación de Riesgos de Falabella Retail y de la correspondiente gestión de éstos, el Directorio de la Compañía se reunirá al menos una vez al año con el Encargado de Riesgos, para conocer la evolución y el desempeño de la Gestión de Riesgos. Adicionalmente, será responsabilidad del Gerente de Auditoría Interna de Falabella Retail y del Encargado de Riesgos, mantener informada a la Comisión de Auditoría, respecto a la Gestión de Riesgos de Falabella Retail. Esta reunión deberá realizarse al menos una vez al año.

## **VIII. Excepciones y Modificaciones**

Cualquier excepción o modificación a esta Política debe ser aprobada por el Directorio de Falabella Retail.

## 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:

“**Apetito al Riesgo**” significa el total de Riesgo que la Compañía está dispuesta a aceptar al perseguir sus objetivos.

“**Auditoría Interna**” significa el área independiente encargada de verificar que el ambiente de control de la Compañía sea adecuado, en especial sobre los Riesgos detectados y las debilidades en la gestión de éstos.

“**Colaborador**” significa: **i)** toda y cualquier persona vinculada a la Compañía por un contrato de trabajo y/o que preste servicios a honorarios; **ii)** todo aquel que actúa a nombre de la Compañía con independencia de la naturaleza del tipo de relación que mantiene con la misma; y, **iii)** todos los miembros y asesores del Directorio.

“**Compañía**” o “**Falabella Retail**” significa Falabella Retail S.A. (Chile).

“**Comité de Riesgos**” significa el comité de riesgos de Falabella Retail S.A. (Chile).

“**Comité de Riesgos Corporativo**” significa aquel comité que se utiliza como órgano de gobierno para presentar el resultado de la gestión de Riesgos de forma transversal a todas las Verticales de Negocio, su evolución, desempeño, y rendición de cuentas. Participan en este comité los Gerentes Generales de cada Vertical de Negocio, el Encargados de Riesgos por cada Vertical de Negocio; los Risk Owners; y, el Encargado de Riesgo Corporativo. El comité será presidido por el Gerente General de Falabella S.A.

“**Comité de Riesgos de la Vertical Retail**” significa aquel comité que se utiliza como órgano de gobierno para presentar el resultado de la gestión de Riesgos de la Vertical Retail, su evolución, desempeño, rendir cuentas de la gestión que se haya realizado como, asimismo, para comparar el Riesgo de las diferentes compañías que forman parte de la Vertical Retail, compartir buenas prácticas y dar uniformidad a la gestión de Riesgos en la vertical. Participan en este comité: el Gerente General de la Vertical Retail; los Gerentes Generales de cada compañía de la vertical; los responsables de Riesgos y, el encargado de Riesgos.

“**Comité de Riesgos por Compañía**” significa aquellos comités de cada Compañía y que se utiliza como un órgano de gobierno para presentar el resultado de la gestión de Riesgos, su evolución, desempeño, rendición de cuentas. En este comité participan el responsable de Riesgos; y, los principales ejecutivos de la respectiva Compañía, reportando al Gerente General de la Compañía.

“**Control Interno**” significa el proceso que llevan a cabo la administración o dirección de una Compañía, junto con sus Colaboradores, y que está diseñado para entregar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera;

y, cumplimiento de la legislación, reglamentos y normas que aplicables (definición basada en COSO).

**"Directorio"** significa el máximo órgano de administración de una Compañía, sea éste su Directorio, consejo de administración o cualquier otro órgano colegiado de administración superior que conforme a la ley aplicable corresponda a una Compañía.

**"Dueño de Proceso"** significa los Colaboradores responsables de gestionar los Riesgos asociados a las actividades que se desarrollan bajo su alcance y ejecutar los controles en el día a día.

**"Encargado de Riesgos"** significa el Colaborador que ejerce la función de gestión de los Riesgos para la Vertical Retail, es decir, para todas las Compañías pertenecientes a dicha vertical. Responsable de promover la cultura de Riesgo; su principal objetivo es actuar como nodo conector entre el Comité de Riesgo de la Vertical Retail y los Comités de Riesgo de cada Compañía.

**"Encargado de Riesgo Corporativo"** significa el Colaborador que ejerce la función de gestión de Riesgos a nivel corporativo, es decir, para todas las Compañías. Responsable de promover la cultura de Riesgo; su principal objetivo es actuar como nodo conector entre los Comités de Riesgos (Corporativo y por Verticales) y coordinar la Comisión de Riesgos para obtener una visión transversal de la gestión de Riesgos a través de los Risk Owners.

**"Gerente General Corporativo"** significa el Gerente General de Falabella S.A. o el Gerente General de cada Vertical de Negocio.

**"Gestión de Riesgos"** significa la cultura, capacidades y prácticas, integradas con la definición de las estrategias y su ejecución, que Falabella implementa para dirigir y controlar los Riesgos con el objetivo de crear y preservar el valor.

**"Modelo de Gestión Integral de Riesgos"** significa un conjunto de elementos orientados a gestionar los Riesgos de manera estructurada.

**"Responsable del Riesgo"** significa el Colaborador que lidera la función de gestión de Riesgos en cada Compañía, y que es responsable de guiar y apoyar al negocio para identificar, evaluar, mitigar y monitorear todos los tipos de Riesgos, así como supervisar su control y gestión, cumpliendo con los niveles establecidos de Apetito al Riesgo.

**"Riesgo"** significa, de acuerdo con el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway* (COSO), la posibilidad de que los eventos ocurran y afecten el logro de la estrategia y los objetivos de negocio de una Compañía.

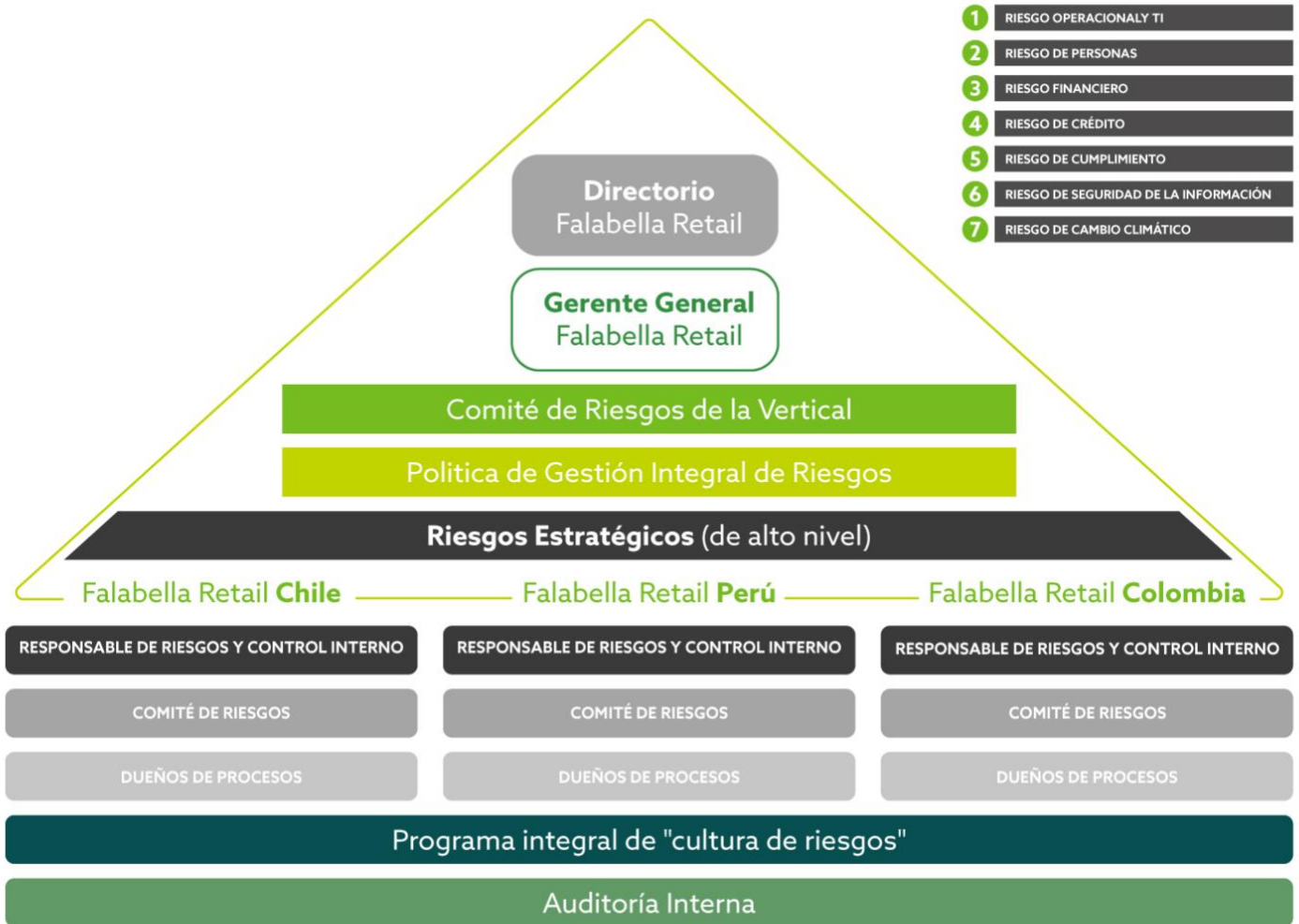
**"Risk Owner"** significa el Colaborador especialista en el Riesgo particular que está a su cargo, y que posee una visión transversal de la Vertical Retail, en relación con el Riesgo que gestiona.

**"Vertical de Negocio"** significa la agrupación de las Compañías según la industria a la que pertenezcan como, por ejemplo, mejoramiento del hogar, financiero, inmobiliario, retail y supermercado, entre otras.

**"Vertical Retail"** significa la agrupación de Compañías que pertenecen al negocio retail, en cualquier país de operación.



Anexo N°2  
Modelo de Gestión Integral de Riesgos de Falabella Retail



### Anexo N°3 Líneas de ReportE

