



POLÍTICA CORPORATIVA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Aprobada por el Consejo de Administración de El Corte Inglés el 27 de abril de 2022

Grupo
El Corte Inglés

Índice

1.	Introducción	1
2.	Marco Normativo	1
3.	Ámbito de aplicación	2
4.	Objetivo	2
5.	Principios básicos de la Atención y Servicio al Cliente	2
5.1	Máxima satisfacción.....	3
5.2	Seguridad y confianza	3
5.3	Innovación y mejora continua	3
5.4	Disponibilidad.....	4
5.5	Accesibilidad	4
5.6	Rapidez, precisión y eficacia	4
5.7	Claridad y transparencia	5
5.8	Confidencialidad y privacidad	5
5.9	Omnicanalidad	5
5.10	Sostenibilidad.....	5
6.	Deber de colaboración	5
7.	Declaración de conformidad	6
8.	Investigación y comunicación de incumplimientos	6
9.	Control y supervisión	7
10.	Aprobación, entrada en vigor y actualización	8
	Anexo I - Definiciones	11

1. Introducción

Desde nuestros orígenes, la atención personalizada y la excelencia en el servicio nos han diferenciado como empresa.

El cliente es la razón de ser de nuestro negocio y, por ello, nos esforzamos por mantener una sólida relación basada en la confianza mutua. De hecho, la atención y el servicio al cliente constituyen uno de nuestros principios éticos fundamentales. Así, nuestro Código Ético recoge expresamente que *“el Grupo El Corte Inglés establece como pilar fundamental de su política comercial el conseguir la máxima satisfacción del cliente y ofrecer el más alto nivel de servicio, especialización, calidad y garantía, mediante la oferta de productos y servicios que optimicen su decisión de compra, de acuerdo a sus necesidades e intereses”*.

Por ello, todos los empleados y directivos del Grupo El Corte Inglés (en adelante, el Grupo ECI o el Grupo) deben actuar siempre con responsabilidad, compromiso y máximo respeto al cliente, debiendo tener como prioridad conseguir la excelencia en la atención que le prestan, así como la máxima calidad y seguridad en los productos y servicios ofrecidos.

Por todo lo anteriormente expuesto, nuestro modelo de negocio se basa en la oferta de una propuesta comercial atractiva, variada y de calidad, que incorpora de forma permanente productos y servicios pioneros capaces de dar respuesta a las necesidades actuales y nuevas de nuestros clientes. Todo ello, en un entorno omnicanal que facilita la interrelación constante entre el mundo físico y el entorno digital, para que nuestro cliente pueda encontrar indistintamente todos nuestros productos y servicios en ambos canales, siempre bajo los más altos estándares de seguridad, privacidad y confidencialidad de sus datos personales.

El Grupo El Corte Inglés se ha dotado de la presente Política para ratificar su voluntad de conseguir la máxima satisfacción del cliente y ofrecer el más alto nivel de servicio, especialización, calidad y garantía.

2. Marco Normativo

El comportamiento ético obliga al cumplimiento de las normas y regulaciones legales de aplicación en cada momento, así como de las normas internas y los códigos de conducta y buenas prácticas que el Grupo El Corte Inglés adopte voluntariamente, entre ellas, las relacionadas con la atención y el servicio a nuestros clientes.

Por ello, en la relación con nuestros clientes, el cumplimiento de la normativa vigente y aplicable en esta materia ya sea de ámbito local, regional, nacional o comunitario, constituye

una obligación inexcusable y, el seguimiento de las mejores prácticas adoptadas por el Grupo, un marco de referencia para toda la Organización.

3. Ámbito de aplicación

La presente Política es de obligado cumplimiento y de aplicación para todas las empresas del Grupo El Corte Inglés y vincula a todos los integrantes de sus Órganos de Administración, a la Alta Dirección, a los directivos, empleados, así como a los voluntarios de la Organización y al resto de personas bajo subordinación jerárquica de cualquiera de los anteriores (en adelante, los Miembros de la Organización).

También será de aplicación a los Socios de Negocio cuando desarrollen sus actividades con las empresas del Grupo El Corte Inglés.

Los compromisos de los Miembros de la Organización y de los Socios de Negocio deben formalizarse mediante adhesiones expresas, declaraciones de conformidad con los principios desarrollados en esta Política o bien mediante cláusulas específicas en los contratos.

Lo dispuesto en esta Política, se entiende sin perjuicio de la normativa especial aplicable por razón de la actividad de cada empresa del Grupo, que prevalecerá.

4. Objetivo

Esta Política desarrolla el Código Ético del Grupo El Corte Inglés, ratificando su voluntad de conseguir la máxima satisfacción del cliente y ofrecer el más alto nivel de servicio, especialización, calidad y garantía.

El objetivo de esta Política es establecer los criterios y principios generales que deben inspirar la relación, atención y servicio a los clientes del Grupo El Corte Inglés.

5. Principios básicos de la Atención y Servicio al Cliente

Como ya se ha indicado antes, nuestro Código Ético recoge como pilar fundamental de su política comercial el conseguir la máxima satisfacción del cliente y ofrecer el más alto nivel de servicio, especialización, calidad y garantía, mediante la oferta de productos y servicios que optimicen su decisión de compra, de acuerdo a sus necesidades e intereses.

En desarrollo de este Principio Ético, el Grupo El Corte Inglés espera de cualquier Miembro de la Organización, así como de sus Socios de Negocio, el seguimiento de los siguientes principios en su relación con los clientes del Grupo:

- 5.1 Máxima satisfacción**
- 5.2 Seguridad y confianza**
- 5.3 Innovación y mejora continua**
- 5.4 Disponibilidad**
- 5.5 Accesibilidad**
- 5.6 Rapidez, precisión y eficacia**
- 5.7 Claridad y transparencia**
- 5.8 Confidencialidad y privacidad**
- 5.9 Omnicanalidad**
- 5.10 Sostenibilidad**

5.1 Máxima satisfacción

Los Miembros de la Organización y los Socios de Negocio deben actuar siempre con ética, responsabilidad y compromiso, debiendo tener como prioridad conseguir la excelencia en la atención al cliente, así como la mayor calidad y seguridad de los productos y servicios comercializados.

Por ello, nos comprometemos a seleccionar los productos y servicios que ofrecemos en función de su calidad y avanzamos en la trazabilidad en su proceso de fabricación y distribución.

Pretendemos una relación a largo plazo con nuestros clientes y, con este objetivo, realizamos un seguimiento de la calidad de los productos que les ofrecemos y de los servicios que les prestamos y medimos periódicamente su nivel de satisfacción.

5.2 Seguridad y confianza

El Grupo El Corte Inglés garantiza el cumplimiento de altos estándares de seguridad en sus productos y servicios, así como en su comercialización, buscando constantemente ganarse la confianza de sus clientes.

Por ello, velamos por la salud, el bienestar y la protección de nuestros clientes en todos los productos y servicios que comercializamos, procurando ir más allá del mero cumplimiento de la legislación aplicable en cada caso.

5.3 Innovación y mejora continua

Nos esforzamos en la búsqueda constante de la innovación y nos comprometemos en la mejora continua de nuestros procesos, productos y servicios, con el objeto de satisfacer, en

todo momento, las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes, sus inquietudes y expectativas.

Para ello, todos los empleados y directivos del Grupo deben contribuir positivamente en los procesos de innovación y mejora continua que se desarrollen en sus respectivas áreas y empresas.

5.4 Disponibilidad

El Grupo El Corte Inglés dispone de diferentes canales de comunicación accesibles y transparentes para fomentar el diálogo permanente con los distintos grupos de interés y la búsqueda de la respuesta a sus necesidades y expectativas.

Para ello, nos esforzamos en mostrarnos cercanos y receptivos a las necesidades y solicitudes de nuestros clientes, sensibilizando a nuestros empleados y directivos para que les atiendan con disponibilidad, respeto, ecuanimidad y especial atención a los denominados consumidores vulnerables.

5.5 Accesibilidad

Pretendemos que todos los productos y servicios puestos a disposición de nuestros clientes sean de fácil acceso y comprensión y permitan obtener, de forma transparente, clara y sencilla, información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales, de forma que facilite la toma de una adecuada elección de consumo y un uso adecuado de los mismos.

Por ello, trabajamos para la supresión de todas las barreras arquitectónicas y de comunicación en nuestras tiendas y centros comerciales, mejorando la accesibilidad para nuestros clientes con capacidades diferenciadas, mediante la implantación de elementos adecuados para tal fin, tanto en entornos físicos como digitales.

5.6 Rapidez, precisión y eficacia

Nos comprometemos a ofrecer respuestas rápidas, ágiles, concretas y suficientemente razonadas a nuestros clientes y, para ello, contamos con procedimientos y departamentos especializados en la atención a los mismos, antes, durante y después de la venta, dotados de equipos humanos capacitados, debidamente formados y con los medios técnicos necesarios a su disposición.

5.7 Claridad y transparencia

Todos los empleados y directivos del Grupo El Corte Inglés deben velar en todo momento porque la comunicación con nuestros clientes sea clara y transparente.

El Grupo cree en la competencia ejercida de forma honesta, justa y leal y, por tanto, no admite en ningún caso comunicaciones ni conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas.

Por ello, los empleados y directivos del Grupo El Corte Inglés deben abstenerse de realizar prácticas comerciales abusivas o desleales y evitar que se suscite el interés de potenciales clientes mediante métodos inapropiados, desleales o ilícitos.

5.8 Confidencialidad y privacidad

Todos los empleados y directivos del Grupo El Corte Inglés cumplen con la normativa y las leyes aplicables y se comprometen a guardar estricta confidencialidad y secreto en relación con la información de la que disponen y a la que tienen acceso, ya sea personal, financiera, comercial, tecnológica o de cualquier otra naturaleza, y se comprometen a proteger los datos de los clientes, especialmente los personales, usándolos exclusivamente conforme a la finalidad expresamente autorizada por los mismos.

5.9 Omnicanalidad

Ponemos a disposición de nuestros clientes una amplia oferta de productos y servicios mediante una experiencia integrada física (offline) y digital (online). Para ello buscamos la complementariedad e interrelación constante entre la tienda física y digital, con el objetivo de que nuestros clientes puedan encontrar alternativas de productos y servicios en ambos canales, con similar transparencia, seguridad y garantía en todo su proceso de contratación.

5.10 Sostenibilidad

El compromiso con nuestros clientes pasa por una decidida apuesta por la sostenibilidad como uno de los ejes estratégicos de nuestra Organización. Impulsamos la producción y consumo responsables en todo el ciclo de vida de productos y servicios, desde su diseño hasta su reciclado final, en un enfoque de economía circular. Nuestro objetivo es reducir al mínimo posible externalidades negativas a la vez que promovemos el desarrollo social, ambiental y económico en el largo plazo.

6. Deber de colaboración

Todas las áreas y empresas del Grupo deben colaborar conjuntamente con el objetivo principal, común y último, de ofrecer una respuesta rápida, única y homogénea a los clientes del Grupo.

En cumplimiento de este deber, las áreas y empresas del Grupo deben:

- ✓ Respetar el legítimo ejercicio de las competencias del resto de áreas o empresas
- ✓ Facilitar la información de forma clara y a la mayor brevedad, en el ejercicio de las competencias propias
- ✓ Prestar la asistencia que las otras áreas y empresas pudieran solicitar para el ejercicio eficaz de sus competencias
- ✓ Anteponer los intereses del Grupo por encima de los particulares de cada área o empresa, con el fin último de ofrecer una respuesta a los clientes con la máxima rapidez y precisión

Solo mediante la colaboración entre las diferentes áreas y empresas se consigue la efectividad de los procesos y el seguimiento puntual de las consultas y reclamaciones, en orden a lograr la mayor satisfacción de nuestros clientes.

7. Declaración de conformidad

Debido a que el cumplimiento de las normas y estándares éticos compromete a toda la Organización y constituye un objetivo estratégico para la misma, se espera que todos los Miembros de la Organización conozcan y respeten el contenido de esta Política.

Igualmente se espera que los Socios de Negocio desarrollen comportamientos alineados con la misma.

A los efectos anteriores, el Grupo El Corte Inglés establece mecanismos de declaración de conformidad con los contenidos de esta Política, tanto para los Miembros de la Organización como para los Socios de Negocio.

La Organización reaccionará de forma inmediata ante eventuales incumplimientos de lo establecido en esta Política, conforme a lo previsto en su normativa interna y dentro de los parámetros establecidos en la legislación vigente.

8. Investigación y comunicación de incumplimientos

A los efectos de que la presente Política tenga una aplicación efectiva, la Organización se ha dotado de diversos mecanismos de reporte y comunicación de incidencias y consultas de cualquier naturaleza.

Las reclamaciones comerciales efectuadas por los clientes se tramitan directamente a través de nuestros Servicios de Atención al Cliente, bajo los estándares y principios contemplados en esta Política Corporativa.

Además, la Organización dispone de un Canal Ético, accesible a todos los grupos de interés, para formular consultas o denunciar incumplimientos de los principios éticos o de la normativa aplicable.

En caso de conocer o detectar algún incumplimiento de la presente Política o de tener dudas sobre si alguna práctica observada no se adecúa a la misma, todos los Miembros de la Organización, Socios de Negocio y/o Terceros deben ponerse inmediatamente en contacto con la persona responsable de la Función de Cumplimiento del Grupo El Corte Inglés a través del Canal Ético, en cualquiera de sus vías de comunicación:

▪ **Buzón web:**

El Grupo El Corte Inglés dispone de un buzón ubicado en la web corporativa, al que se puede acceder a través de la siguiente dirección:

<https://www.elcorteingles.es/informacioncorporativa/es/gobierno-corporativo/etica-y-cumplimiento/contacto-canal-etico/>

▪ **Correo electrónico:**

etica@elcorteingles.es

▪ **Dirección postal:**

El Corte Inglés, S.A.
Responsable de la Función de Cumplimiento
c/ Hermosilla, 112
28009 Madrid

La información transmitida por este Canal es confidencial así como la identidad de los informantes de buena fe, a los que la Organización agradece su colaboración y frente a los cuales garantiza la ausencia de represalias de cualquier naturaleza.

Además, la Función de Cumplimiento podrá actuar por propia iniciativa, investigando cualquier indicio de incumplimiento de esta Política.

9. Control y supervisión

Corresponde a la Función de Cumplimiento el control de la aplicación de esta Política y a la Función de Auditoría Interna la supervisión periódica de la misma.

Para ello, el responsable de la Función de Cumplimiento evaluará, al menos una vez al año, el cumplimiento y la eficacia de la Política e informará del resultado al Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Control.

Las tareas de evaluación, control y supervisión se realizarán siguiendo el procedimiento establecido en el Estatuto y en el Reglamento de los Órganos de la Función de Cumplimiento.

10. Aprobación, entrada en vigor y actualización

Con el objetivo de establecer los principios generales a respetar en la atención y servicio al cliente, el Consejo de Administración de El Corte Inglés, S.A., por y como consecuencia de la propuesta de la Comisión de Auditoría y Control, ha aprobado la presente Política Corporativa de Atención y Servicio al Cliente (en adelante, la Política).

La aprobación de esta Política, así como su modificación, en su caso, son competencia del Consejo de Administración de El Corte Inglés, S.A.

La adhesión a la misma de las empresas que forman parte del Grupo El Corte Inglés, habrá de formalizarse mediante decisión del Órgano de Administración correspondiente.

Esta Política habrá de mantenerse actualizada en el tiempo. Para ello debe revisarse de forma ordinaria, al menos con periodicidad anual y, de forma extraordinaria, cada vez que se produzcan variaciones en los objetivos estratégicos o legislación aplicable, procediéndose a presentar una propuesta de modificación por parte de la Función de Cumplimiento, previa aprobación del Comité de Cumplimiento y Control de Riesgos, a la Comisión de Auditoría y Control, quien la elevará, en su caso, al Consejo de Administración para su aprobación.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión 1.0 aprobada por el Consejo de Administración el 27/04/2022

Versión	Fecha Modificación	Objeto de la Modificación	Apartados afectados

Anexos

NOTA: En el Anexo I se relacionan las definiciones de aquellos términos que se utilizan de manera frecuente en el presente documento y en las normas relacionadas.

Anexo I - Definiciones

Se relacionan a continuación, por orden alfabético, las definiciones de aquellos términos que se utilizan de manera frecuente en el presente documento:

- **Comisión de Auditoría y Control:** órgano permanente del Consejo de Administración, de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, con plenas facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación, que comprende, entre otras áreas, la del Cumplimiento.
- **Comité de Cumplimiento y Control de Riesgos:** órgano colegiado de naturaleza ejecutiva y orientado a la toma de decisiones que tiene encargada la tarea de asesorar al Responsable de la Función de Cumplimiento y al Responsable de Control y Gestión de Riesgos en todos los aspectos que considere relevantes en el desarrollo de sus funciones.
- **Consejo de Administración:** órgano de administración de El Corte Inglés, S.A. responsable último de la gestión y el resultado de las actividades desarrolladas por la sociedad, de su sistema de gobierno y políticas corporativas, al que la Alta Dirección informa y rinde cuentas.
- **Consumidor vulnerable:** persona física que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentra, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección, que le impide el ejercicio de sus derechos como persona consumidora en condiciones de igualdad, por lo que requiere una mayor protección para garantizar la toma de decisiones en las relaciones concretas de consumo, acorde con sus intereses.
- **EL CORTE INGLÉS:** incluye a El Corte Inglés, S.A. y a las entidades que integran su Perímetro de Control Penal.
- **Grupo El Corte Inglés / Grupo / Organización:** incluye al conjunto de empresas que integran el Grupo El Corte Inglés, tanto a las denominadas sociedades dependientes (aquellas en las que ECI tiene capacidad para ejercer control efectivo, capacidad que se manifiesta, en general, por la constatación de tres elementos que deben cumplirse: tener poder sobre la participada, la exposición o el derecho a los resultados variables de la inversión y la capacidad de utilizar dicho poder de modo que pueda influir en el importe de esos retornos) como las sociedades asociadas (aquellas en las que ECI ejerce una influencia significativa en su gestión, entendida como el poder de intervenir en las

decisiones de política financiera y de explotación de la participada, pero sin llegar a tener el control ni tampoco control conjunto).

- **Miembros de la Organización:** los integrantes del Consejo de Administración, la Alta Dirección, directivos, empleados y voluntarios de la Organización y el resto de personas bajo subordinación jerárquica de cualquiera de los anteriores.
- **Partes interesadas/ Grupos de interés:** las personas físicas o jurídicas que, no siendo Socios de Negocio ni Miembros de la Organización, pueden verse afectadas o percibirse como afectadas por una decisión o actividad de la Organización.
- **Perímetro de Control Penal:** incluye a El Corte Inglés S.A. y a las entidades que se adhieran a la Política de Prevención de la Comisión de Delitos y al resto del Sistema de Gestión de Compliance Penal de El Corte Inglés, S.A. por decisión de sus órganos de administración social, no teniendo ni Función de Cumplimiento propia ni una gestión autónoma en esta materia.
- **Responsable de la Función de Cumplimiento o CCO:** Órgano unipersonal, dotado de poderes autónomos de iniciativa y control, al que se le confía, entre otros cometidos, la responsabilidad de supervisar el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Cumplimiento de la Organización en general, y, del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal en particular. La existencia del Órgano de Compliance penal da cumplimiento a la exigencia establecida en la normativa penal española (artículo 31 bis del Código penal español) en cuanto a la supervisión del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal.
- **Socios de Negocio:** cualquier persona jurídica o física, salvo los Miembros de la Organización, con quien la Organización mantiene o prevé establecer algún tipo de relación de negocio. A modo enunciativo, pero no limitativo, se incluyen intermediarios como agentes o comisionistas, asesores externos, proveedores, clientes, joint-ventures o personas físicas o jurídicas contratadas por alguna de las empresas del Grupo El Corte Inglés para la entrega y/o recepción de bienes y/o prestación de servicios.
- **Sujetos afectados por este documento:** todos los Miembros de la Organización así como los Socios de Negocio o Terceros que tengan relación de negocio con EL CORTE INGLÉS.
- **Tercero:** persona física o jurídica u organismo independiente de la Organización.