

POLÍTICA CORPORATIVA DO ATENDIMENTO E SERVIÇO AO CLIENTE

Aprovada pelo Conselho de Administração da El Corte Inglés, S.A. a 27 de abril de 2022

Grupo
El Corte Inglés

Índice

1.	Introdução	1
2.	Quadro Regulamentar	1
3.	Âmbito de aplicação.....	2
4.	Objetivo	2
5.	Princípios básicos de Atendimento e Serviço ao Cliente.....	2
5.1	Máxima satisfação	3
5.2	Segurança e confiança	3
5.3	Inovação e melhoria contínua.....	3
5.4	Disponibilidade.....	4
5.5	Acessibilidade	4
5.6	Rapidez, precisão e eficácia	4
5.7	Clareza e transparência.....	4
5.8	Confidencialidade e privacidade	5
5.9	Multicanal	5
5.10	Sustentabilidade.....	5
6.	Dever de colaboração	5
7.	Declaração de conformidade.....	6
8.	Investigação e comunicação de incumprimentos	6
9.	Controlo e supervisão.....	7
10.	Aprovação, entrada em vigor e atualização	8
	Anexo I - Definições	11

1. Introdução

Desde as nossas origens, o atendimento personalizado e a excelência no serviço diferenciaram-nos como empresa.

O cliente é a razão de ser do nosso negócio e, por isso, esforçamo-nos por manter uma relação sólida com base na confiança mútua. De facto, o atendimento e o apoio ao cliente constituem um dos nossos princípios éticos fundamentais. Assim, o nosso Código de Ética declara expressamente que *“o Grupo El Corte Inglés estabelece como pilar fundamental da sua política comercial conseguir a máxima satisfação do cliente e oferecer o mais alto nível de serviço, especialização, qualidade e garantia, através da oferta de produtos e serviços que otimizem a sua decisão de compra, de acordo com as suas necessidades e interesses”*.

Por isso, todos os funcionários e executivos do Grupo El Corte Inglés (doravante, o Grupo ECI ou o Grupo) devem agir sempre com responsabilidade, compromisso e máximo respeito pelo cliente, devendo ter como prioridade conseguir a excelência no atendimento que lhe prestam, assim como a máxima qualidade e segurança nos produtos e serviços oferecidos.

Por todo o exposto anteriormente, o nosso modelo de negócio baseia-se na oferta de uma proposta comercial atrativa, variada e de qualidade, que incorpora de forma permanente produtos e serviços pioneiros capazes de dar resposta às necessidades atuais e novas dos nossos clientes. Tudo isso num ambiente multicanal que facilita a inter-relação constante entre o mundo físico e o meio digital, para que o nosso cliente possa encontrar de forma indistinta todos os nossos produtos e serviços em ambos os canais, sempre de acordo com os mais elevados padrões de segurança, privacidade e confidencialidade dos seus dados pessoais.

O Grupo El Corte Inglés adotou a presente Política para reafirmar a sua vontade de conseguir a máxima satisfação do cliente e oferecer o mais alto nível de serviço, especialização, qualidade e garantia.

2. Quadro Regulamentar

O comportamento ético obriga ao cumprimento das normas e regulamentos legais de aplicação em cada momento, assim como das normas internas e códigos de conduta e boas práticas que o Grupo El Corte Inglés adote voluntariamente: entre elas, as relacionadas com o atendimento e serviço aos nossos clientes.

Por conseguinte, na relação com os nossos clientes, o cumprimento da regulamentação vigente e aplicável nesta matéria, quer seja de âmbito local, regional, nacional ou

comunitário, constitui uma obrigação incontornável e o seguimento das melhores práticas adotadas pelo Grupo é um quadro de referência para toda a Organização.

3. Âmbito de aplicação

A presente Política é de cumprimento e aplicação obrigatórios para todas as empresas do Grupo El Corte Inglés e vincula todos os integrantes dos seus Órgãos de Administração, a Alta Direção, os executivos, trabalhadores, bem como os colaboradores da Organização e o resto de pessoas hierarquicamente subordinadas a qualquer um dos anteriores (doravante, os Membros da Organização).

Também será aplicável aos Sócios de Negócio quando desenvolvam as suas atividades com as empresas do Grupo El Corte Inglés.

Os compromissos dos Membros da Organização e dos Sócios do Negócio devem ser formalizados através de adesões expressas, declarações de conformidade com os princípios desenvolvidos nesta Política ou através de cláusulas específicas nos contratos.

O disposto nesta Política entende-se sem prejuízo da regulamentação especial aplicável devido à atividade de cada empresa do Grupo, que prevalecerá.

4. Objetivo

Esta Política desenvolve o Código Ético do Grupo El Corte Inglés, ratificando a sua vontade de conseguir a máxima satisfação do cliente e oferecer o mais alto nível de serviço, especialização, qualidade e garantia.

O objetivo desta Política é estabelecer os critérios e princípios gerais que devem inspirar a relação, atendimento e serviço aos clientes do Grupo El Corte Inglés.

5. Princípios básicos de Atendimento e Serviço ao Cliente

Como já se indicou antes, o nosso Código de Ética estabelece como pilar fundamental da sua política comercial conseguir a máxima satisfação do cliente e oferecer o mais alto nível de serviço, especialização, qualidade e garantia, através da oferta de produtos e serviços que otimizem a sua decisão de compra, de acordo com as suas necessidades e interesses.

No desenvolvimento deste Princípio Ético, o Grupo El Corte Inglés espera de qualquer Membro da Organização, assim como dos seus Sócios de Negócio, o seguimento dos seguintes princípios na sua relação com os clientes do Grupo:

5.1 Máxima satisfação

- 5.2 Segurança e confiança**
- 5.3 Inovação e melhoria contínua**
- 5.4 Disponibilidade**
- 5.5 Acessibilidade**
- 5.6 Rapidez, precisão e eficácia**
- 5.7 Clareza e transparência**
- 5.8 Confidencialidade e privacidade**
- 5.9 Capacidade Multicanal**
- 5.10 Sustentabilidade**

5.1 Máxima satisfação

Os Membros da Organização e os Sócios de Negócio devem agir sempre com ética, responsabilidade e compromisso, devendo ter como prioridade conseguir a excelência no apoio ao cliente, assim como a maior qualidade e segurança dos produtos e serviços comercializados.

Por conseguinte, comprometemo-nos a selecionar os produtos e serviços que oferecemos em função da sua qualidade e estamos a avançar na rastreabilidade do seu processo de fabrico e distribuição.

Pretendemos uma relação a longo prazo com os nossos clientes e, com este objetivo, realizamos um seguimento da qualidade dos produtos que lhes disponibilizamos e dos serviços que lhes prestamos e medimos periodicamente o seu nível de satisfação.

5.2 Segurança e confiança

O Grupo El Corte Inglés garante o cumprimento de elevados padrões de segurança nos seus produtos e serviços, assim como na sua comercialização, procurando constantemente merecer a confiança dos seus clientes.

Por este motivo, velamos pela saúde, bem-estar e proteção dos nossos clientes em todos os produtos e serviços que comercializamos, procurando ir além do mero cumprimento da legislação aplicável em cada caso.

5.3 Inovação e melhoria contínua

Esforçamo-nos pela procura constante da inovação e comprometemo-nos com a melhoria contínua dos nossos processos, produtos e serviços, com o objetivo de satisfazer, em todos os momentos, as necessidades atuais e futuras dos nossos clientes, as suas preocupações e expectativas.

Para o efeito, todos os funcionários e executivos do Grupo devem contribuir positivamente nos processos de inovação e melhoria contínua que sejam desenvolvidos nas suas respetivas áreas e empresas.

5.4 Disponibilidade

O Grupo El Corte Inglés dispõe de diferentes canais de comunicação acessíveis e transparentes para fomentar o diálogo permanente com os diferentes grupos de interesse e a procura da resposta às suas necessidades e expectativas.

Para o efeito, esforçamo-nos por nos mostrarmos próximos e recetivos às necessidades e pedidos dos nossos clientes, sensibilizando os nossos funcionários e executivos para que atendam com disponibilidade, respeito, equidade e especial atenção aos denominados consumidores vulneráveis.

5.5 Acessibilidade

Pretendemos que todos os produtos e serviços postos à disposição dos nossos clientes sejam de fácil acesso e compreensão e permitam obter, de forma transparente, clara e simples, informação verdadeira, eficaz e suficiente sobre as suas características essenciais, de forma a facilitar a escolha adequada de consumo e um uso adequado dos mesmos.

Por isso, trabalhamos para a supressão de todas as barreiras arquitetónicas e de comunicação nas nossas lojas e centros comerciais, melhorando a acessibilidade para os nossos clientes com capacidades diferenciadas, através da implementação de elementos adequados para o efeito, tanto em meios físicos como digitais.

5.6 Rapidez, precisão e eficácia

Comprometemo-nos a oferecer respostas rápidas, ágeis, concretas e suficientemente sustentadas aos nossos clientes e, para isso, contamos com procedimentos e departamentos especializados no atendimento aos mesmos, antes, durante e depois da venda, dotados de equipas capacitadas, devidamente formadas e com os meios técnicos necessários à sua disposição.

5.7 Clareza e transparência

Todos os funcionários e executivos do Grupo El Corte Inglés devem velar em todos os momentos para que a comunicação com os nossos clientes seja clara e transparente.

O Grupo acredita na concorrência exercida de forma honesta, justa e leal e, portanto, não admite em nenhum caso comunicações nem condutas enganosas, fraudulentas ou maliciosas.

Por este motivo, os funcionários e executivos do Grupo El Corte Inglés devem abster-se de realizar práticas comerciais abusivas ou desleais e evitar que se suscite o interesse de potenciais clientes através de métodos inapropriados, desleais ou ilícitos.

5.8 Confidencialidade e privacidade

Todos os funcionários e executivos do Grupo El Corte Inglés cumprem a regulamentação e leis aplicáveis e comprometem-se a guardar estrita confidencialidade e segredo em relação à informação de que dispõem e a que têm acesso, quer seja pessoal, financeira, comercial, tecnológica ou de qualquer outra natureza, e comprometem-se a proteger os dados dos clientes, especialmente os pessoais, usando-os exclusivamente conforme a finalidade expressamente autorizada pelos mesmos.

5.9 Multicanal

Pomos à disposição dos nossos clientes uma ampla oferta de produtos e serviços através de uma experiência integrada física (offline) e digital (online). Para o efeito, procuramos a complementaridade e inter-relação constante entre a loja física e digital, com o objetivo de os nossos clientes poderem encontrar alternativas de produtos e serviços em ambos os canais, com semelhante transparência, segurança e garantia em todo o seu processo de contratação.

5.10 Sustentabilidade

O compromisso com os nossos clientes baseia-se numa firme aposta na sustentabilidade como um dos eixos estratégicos da nossa Organização. Impulsionamos a produção e consumo responsáveis em todo o ciclo de vida de produtos e serviços, desde a sua conceção até à sua reciclagem final, numa perspetiva de economia circular. O nosso objetivo é reduzir ao mínimo possível externalidades negativas enquanto se promove o desenvolvimento social, ambiental e económico a longo prazo.

6. Dever de colaboração

Todas as áreas e empresas do Grupo devem colaborar conjuntamente com o objetivo principal, comum e final de oferecer uma resposta rápida, única e homogênea aos clientes do Grupo.

No cumprimento deste dever, as áreas e empresas do Grupo devem:

- ✓ Respeitar o legítimo exercício das competências do resto das áreas ou empresas
- ✓ Facultar a informação de forma clara e com a maior brevidade, no exercício das competências próprias
- ✓ Prestar a assistência que as outras áreas e empresas possam solicitar para o exercício eficaz das suas competências
- ✓ Colocar os interesses do Grupo acima dos particulares de cada área ou empresa, com o objetivo final de oferecer uma resposta aos clientes com a máxima rapidez e precisão

Só através da colaboração entre as diferentes áreas e empresas se consegue a eficácia dos processos e o seguimento pontual das perguntas e reclamações, de forma a conseguir a maior satisfação dos nossos clientes.

7. Declaração de conformidade

Uma vez que o cumprimento das normas e padrões éticos compromete toda a Organização e constitui um objetivo estratégico para a mesma, espera-se que todos os Membros da Organização conheçam e respeitem o conteúdo desta Política.

Espera-se igualmente que os Sócios de Negócio desenvolvam comportamentos alinhados com a mesma.

Para efeitos do anterior, o Grupo El Corte Inglés estabelece mecanismos de declaração de conformidade com os conteúdos desta Política, tanto para Membros da Organização como para Sócios de Negócio.

A Organização reagirá de forma imediata perante eventuais incumprimentos do estabelecido nesta Política, conforme o previsto no seu regulamento interno e dentro dos parâmetros estabelecidos na legislação vigente.

8. Investigação e comunicação de incumprimentos

Para que a presente Política tenha uma aplicação eficaz, a Organização dotou-se de diversos mecanismos de relatórios e comunicação de incidências e perguntas de qualquer natureza.

As reclamações comerciais efetuadas pelos clientes são tratadas diretamente através dos nossos Serviços de Apoio ao Cliente, de acordo com padrões e princípios contemplados nesta Política Corporativa.

Além disso, a Organização dispõe de um Canal Ético, acessível a todos os grupos de interesse, para formular perguntas ou denunciar incumprimentos dos princípios éticos ou da regulamentação aplicável.

No caso de conhecer ou detetar algum incumprimento da presente Política ou de ter dúvidas sobre se alguma prática observada não se adequa à mesma, todos os Membros da Organização, Sócios de Negócio e/ou Terceiros devem contactar a pessoa responsável pela Função de Compliance do Grupo El Corte Inglés através do Canal de Ética, em qualquer uma das suas vias de comunicação:

- **Caixa de Correio Web:**

O Grupo El Corte Inglés dispõe de uma caixa de correio no website corporativo, à qual se pode aceder através do seguinte endereço de Internet:

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

- **E-mail:**

etica@elcorteingles.es

- **Endereço postal:**

El Corte Inglés, S.A.
Responsável pela Função de Compliance
c/ Hermosilla, 112
28009 Madrid

As informações transmitidas por este Canal são confidenciais, assim como a identidade dos informantes de boa fé, aos quais a Organização agradece pela sua colaboração e garante a ausência de represálias de qualquer natureza.

Além disso, a Função de Compliance poderá agir por iniciativa própria, investigando qualquer indício de incumprimento desta Política.

9. Controlo e supervisão

A Função de Compliance é responsável pelo controlo da aplicação desta Política e a Função de Auditoria Interna pela supervisão periódica da mesma.

Para tal, o responsável da Função de Compliance avaliará, pelo menos uma vez por ano, o cumprimento e a eficácia da Política e comunicará o resultado ao Conselho de Administração, através da Comissão de Auditoria e Controlo.

As tarefas de avaliação, controlo e supervisão realizar-se-ão seguindo o procedimento estabelecido no Estatuto e no Regulamento dos Órgãos da Função de Compliance.

10. Aprovação, entrada em vigor e atualização

Com o objetivo de estabelecer os princípios gerais a respeitar no Atendimento e Serviço ao Cliente, o Conselho de Administração da El Corte Inglés, S.A., por consequência da proposta da Comissão de Auditoria e Controlo, aprovou a presente Política Corporativa de Atendimento e Apoio ao Cliente (doravante, a Política).

A aprovação desta Política, bem como a sua modificação, consoante o caso, são competência do Conselho de Administração da El Corte Inglés, S.A.

A adesão à mesma das empresas que fazem parte do Grupo El Corte Inglés deverá formalizar-se através da decisão do Órgão de Administração correspondente.

Esta Política deverá manter-se atualizada ao longo do tempo. Para isso, deve ser revista de forma regular pelo menos anualmente, e de forma extraordinária cada vez que ocorram variações nos objetivos estratégicos ou legislação aplicável, procedendo-se à apresentação de uma proposta de modificação por parte do Comité de Compliance e Controlo de Riscos, à Comissão de Auditoria e Controlo, que a conduzirá, consoante o caso, ao Conselho de Administração para a sua aprovação.

CONTROLO DE MUDANÇAS

Versão 1.0 aprovada pelo Conselho de Administração a 27/04/2022

Versão	Data de Modificação	Objetivo da Modificação	Secções afetadas

Anexos

Anexo I - Definições

Abaixo são enumeradas, por ordem alfabética, as definições dos termos utilizados frequentemente no presente documento:

- **Comissão de Auditoria e Controlo:** órgão permanente do Conselho de Administração, de carácter informativo e consultivo, sem funções executivas, com plenas faculdades de informação, assessoria e proposta no âmbito do seu âmbito de atuação, que compreende, entre outras áreas, a do Compliance.
- **Comité de Compliance e Controlo de Riscos:** órgão associado de natureza executiva e orientado para a tomada de decisões que tem encarregada a tarefa de assessorar o Responsável pela Função de Compliance e o responsável por Controlo e Gestão de Riscos em todos os aspetos que considere relevantes no desenvolvimento das suas funções.
- **Conselho de Administração:** órgão de administração de El Corte Inglés, S.A. responsável último pela gestão e resultado das atividades desenvolvidas pela sociedade, do seu sistema de governo e políticas corporativas, a quem a Alta Direção informa e presta contas.
- **Consumidor vulnerável:** pessoa física que, de forma individual ou coletiva, pelas suas características, necessidades ou circunstâncias pessoais, económicas, educativas ou sociais, se encontra, ainda que seja territorial, setorial ou temporariamente, numa situação especial de subordinação, desamparo ou desproteção, que lhe impede o exercício dos seus direitos como pessoa consumidora em condições de igualdade, pelo que requer uma maior proteção para garantir a tomada de decisões nas relações concretas de consumo, de acordo com os seus interesses.
- **EL CORTE INGLÉS:** inclui o El Corte Inglés, S.A. e as entidades que integram o seu Perímetro de Controlo Penal.
- **Grupo El Corte Inglés/Grupo/Organização:** inclui o conjunto de empresas que integram o Grupo El Corte Inglés, tanto as denominadas filiais (aquelas em que o ECI tem capacidade para exercer controlo efetivo, capacidade que se manifesta, em geral, pela constatação de três elementos que devem ser cumpridos: ter poder sobre o investimento, a exposição ou o direito aos resultados variáveis do investimento e a capacidade de utilizar o referido poder de modo a influenciar o montante desses retornos) como as empresas associadas (aquelas em que o ECI exerce uma influência significativa na sua gestão, entendida como o poder de intervir nas decisões de política financeira e de exploração do investimento, mas sem chegar a ter controlo ou controlo conjunto).

- **Membros da Organização:** os membros do Conselho de Administração, a Direção, executivos, funcionários e voluntários da Organização e todas as restantes pessoas que respondam hierarquicamente a qualquer uma das pessoas referidas acima.
- **Partes interessadas/ Grupos de interesse:** as pessoas físicas ou jurídicas que, não sendo Sócios de Negócio nem Membros da Organização, podem ver-se afetadas ou sentir-se afetadas por uma decisão ou atividade da Organização.
- **Perímetro de Controlo Penal:** inclui a El Corte Inglés S.A. e as entidades que adiram à Política de Prevenção da Comissão de Delitos e ao resto do Sistema de Gestão de *Compliance* Penal da El Corte Inglés, S.A. por decisão dos seus órgãos de administração social, não tendo nem Função de Compliance própria nem uma gestão autónoma nesta matéria. **Responsável pela Função de Compliance ou CCO:** Órgão unipessoal, dotado de poderes autónomos de iniciativa e controlo, ao qual se confia, entre outros deveres, a responsabilidade de supervisionar o adequado funcionamento do Sistema de Gestão de Compliance da Organização em geral, e do Sistema de Gestão de Compliance Penal, em particular. A existência do Órgão de *Compliance* penal dá cumprimento à exigência estabelecida no regulamento penal espanhol (artigo 31 bis do Código penal espanhol) relativamente à supervisão do Sistema de Gestão de Compliance Penal.
- **Sócios de Negócio:** qualquer pessoa jurídica ou física, salvo os Membros da Organização, com quem a Organização mantém ou prevê estabelecer algum tipo de relação de negócio. A modo enunciativo, mas não limitativo, incluem-se intermediários como agentes ou comissionistas, assessores externos, fornecedores, clientes, joint-venture ou pessoas físicas ou jurídicas contratadas por alguma das empresas do Grupo El Corte Inglés para a entrega e/ou receção de bens e/ou prestação de serviços.
- **Sujeitos afetados por este documento:** todos os Membros da Organização, bem como os Sócios de Negócio ou Terceiros que tenham relação comercial com o EL CORTE INGLÉS.
- **Terceiro:** pessoa física ou jurídica ou organismo independente da Organização.