



Gestión Sostenible Saga Falabella S.A. 2025

Resumen ejecutivo 2025

Cap. 1

¿Quiénes Somos?

Gobierno corporativo · Estrategia de Sostenibilidad · Ética e integridad

Cap. 2

Experiencia Cliente

Gestión de Clientes · Ciberseguridad

Cap. 3

+Verde (Ambiente)

Gestión Ambiental · Ecoeficiencia · Estrategia Climática

Cap. 4

Talento Transformador

Beneficios · Clima · Salud & Seguridad · DEI · DDHH

Cap. 5

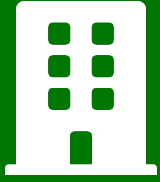
Desarrollo Local

Grupos de Interés · Donaciones

Cap. 6

Cadena de Valor

Gestión de Proveedores · Homologación ASG



Cap. 1

¿Quiénes Somos?

Sostenibilidad · DDHH · Ética

Este capítulo aborda los temas de:



Gobierno Corporativo

Estructura de gobernanza



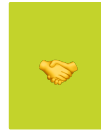
Estrategia de Sostenibilidad

Estrategia, Plan 2030, Materialidad



Ética e Integridad

Comité Ética, Canal de Denuncias



Derechos Humanos

Libertad asociación · Acoso · Sindicatos

Estructura de Gobierno

Saga Falabella S.A (Perú), como empresa filial del Grupo Falabella, se rige por un modelo de gobierno corporativo de carácter multinivel. En este esquema, Falabella S.A. actúa como el principal órgano de gobierno, estableciendo los lineamientos estratégicos en materia de sostenibilidad, ética y gestión de riesgos del grupo. A su vez, la compañía dispone de un directorio local que administra sus operaciones conforme a la normativa peruana vigente, mientras que ciertos aspectos estratégicos y de gestión son reportados a instancias corporativas, garantizando así una gestión articulada y alineada con los estándares regionales y corporativos.

Directorio Falabella S.A.

El nivel más alto de gobierno recae en el Directorio de Falabella S.A., integrado por nueve miembros designados por la Junta de Accionistas. Cada uno cumple funciones por un periodo de tres años, con la posibilidad de ser ratificado sin límite de veces. Cabe destacar que ninguno de los miembros desempeña roles ejecutivos dentro de la organización.

Nombre	Cargo	Años en el directorio
Fernando de Peña Iver	Presidente	Recién nombrado (18/03/2026)
Juan Carlos Cortés Solari	Vicepresidente	23
María Cecilia Karlezi Solari	Directora	22
Juan Pablo Del Río Goudie	Director	Recién nombrado (18/03/2026)
Carlo Solari Donaggio	Director	14
Paola Cúneo Queirolo	Directora	11
Tomas Muller Benoit	Director	Recién nombrado (18/03/2026)
Alfredo Moreno Charne	Director	2
María Carolina Schmidt Zaldivar	Directora (Independiente)	Recién nombrado (18/03/2026)

Directorio Falabella Retail S.A

Es el encargado de definir y entregar lineamientos estratégicos comunes para todos los países donde estamos presentes, monitorear la gestión de la empresa y los riesgos del negocio. Es elegido por la Junta Anual de Accionistas. Está compuesto por nueve miembros, sin suplentes. Los directores ejercen el cargo por un período de tres años, con la posibilidad de ser reelegidos en forma indefinida. Ninguno de ellos ocupa cargos ejecutivos.

Nombre	Cargo	Años en el directorio
Juan Pablo Montero Schpeler	Presidente	Recién nombrado
Sergio Cardone Solari	Director	16
Sandro Solari Donaggio	Director	6
Giorgianna Cúneo Queirolo	Directora	7
Sebastián del Río Goudie	Director	3
Sebastián Arispe Karlezi	Director	3
Rodrigo Debesa Gatica	Director	3
Catalina del Río Silva	Directora	2

Directorio Saga Falabella S.A. (Estatutario Perú)

Está integrado por entre tres miembros. Para ocupar la posición de director no se exige la condición de accionista, ya que el nombramiento se basa en las competencias, trayectoria y capacidades de las personas. Asimismo, los miembros del directorio son designados, pudiendo realizarse la elección en sesiones de directorio cuando sea necesario.

Nombre	Cargo	Años en el directorio
Gianfranco Castagnola Zúñiga	Director	19
Francisco Irrazaval Mena	Presidente	4
Juan Xavier Roca Mendenhall	Director	30

Gerente General (no miembro del directorio): Alex Zimmermann Franco

*Este es el directorio hasta la fecha. El directorio 2025 se puede revisar en: [Memoria Anual 2025](#)

Proceso de Materialidad

Se ha realizado una materialidad de impacto, mediante la cual se han determinado los siguientes temas materiales para Saga Falabella:

Lista de temas materiales Saga Falabella 2025*	
1. Aporte a la región ↔	8. Experiencia de clientes
2. Cadena de abastecimiento responsable ↔	9. Fomento del emprendimiento ↔
3. Cambio climático y energía	10. Integridad, transparencia y cumplimiento ★
4. Comunicación y marketing responsable ★	11. Marcas conscientes
5. Contribución a la economía circular	12. Packaging ↔
6. Desarrollo de talentos	13. Residuos de la operación ↔
7. Empleo y condiciones laborales	14. Salud y seguridad de los colaboradores
15. Seguridad de clientes	

★ Temas nuevos que surgen de la materialidad 2025

↔ Fusión o cambio de nombres de temáticas ya existentes en la materialidad 2024

*Los temas materiales se revisan anualmente

Metodología del análisis de materialidad

1. Comprensión del contexto

Identificamos temas clave a través de la revisión de prensa, documentos internos, análisis bibliográfico y de los estándares GRI y SASB (financieros)

2. Identificación de impactos

Se realiza a través de entrevistas ejecutivas, mesas de trabajo con expertos y consultas corporativas. Integra la gestión de riesgos en derechos humanos y el análisis crítico de grupos de interés para determinar las áreas donde el negocio genera mayor huella.

3. Evaluación de impactos

Se realiza mediante la creación de un listado detallado de efectos reales, potenciales, positivos y negativos. Luego se califica la relevancia de cada impacto para priorizar la gestión de sostenibilidad.

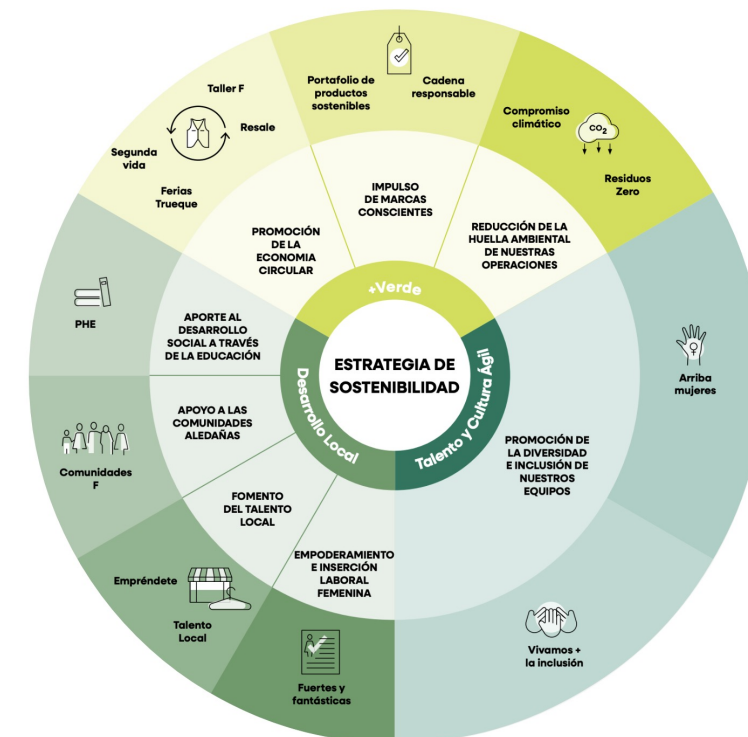
4. Priorización de temas materiales

Se prioriza evaluando la gravedad y probabilidad de cada impacto. El resultado son los 14 temas de alta y mediana prioridad, los cuales cuentan con la aprobación final del Gerente General Corporativo.

Estrategia de Sostenibilidad

El análisis de materialidad realizado nos ha permitido desarrollar un plan y una estrategia de sostenibilidad mediante los cuales convertimos los impactos identificados en acciones tangibles que responden directamente a las expectativas de nuestros grupos de interés

La estrategia de sostenibilidad de Falabella guía nuestro plan de sostenibilidad y fue desarrollada por el comité ejecutivo y aprobada por el Directorio. Además, los avances son reportados por la jefatura de sostenibilidad en el comité de marketing de manera mensual y en el comité de sostenibilidad regional (Perú, Chile y Colombia) de manera trimestral.



Plan de Sostenibilidad y sistema de gestión ambiental

EJE +VERDE

Para alcanzar las metas del eje +Verde de nuestro Plan de Sostenibilidad, Falabella Retail impulsa diversas iniciativas orientadas al cumplimiento de los objetivos trazados al 2030. La siguiente tabla presenta la contribución de Falabella Retail Perú al logro de dichas metas.

Línea estratégica	Iniciativas	Meta 2030 Falabella Retail	Cifras de cumplimiento de metas Perú 2025
PROMOCIÓN DE LA ECONOMÍA CIRCULAR	Taller F	Implementar Taller F en el 30% de nuestras tiendas Incrementar un 50% de servicios brindados por Taller F vs 2022	3 tiendas implementadas 7.042 servicios brindados
	Segunda vida	Contar con servicios de recuperación textil en cada una de nuestras tiendas Contar con servicios de recuperación de otros productos (no textiles) en cada una de nuestras tiendas	Incorporado en el 100% de las tiendas Incorporado en el 100% de las tiendas
	Ferias Trueque	Desarrollar 20 Ferias Trueque por año	6 ferias
REDUCCIÓN DE LA HUELLA AMBIENTAL DE NUESTRAS OPERACIONES	Compromiso climático	Abastecer al 100% de las instalaciones con energía renovable*	27 instalaciones
	Residuos Zero	100% de tiendas con programas de reciclaje interno 90% de residuos no peligrosos desviados de vertedero	19 tiendas 73,88%

El Eje +Verde representa nuestro sistema de gestión ambiental, aplicable al 100 % de las operaciones de Saga Falabella, y orienta las acciones que desarrollamos a lo largo del año mediante KPIs y actividades específicas. En ese marco, mantenemos el compromiso de medir nuestras cifras ambientales, las cuales son verificadas mediante auditorías de carácter anual.

Plan de Sostenibilidad: Metas y KPIs al 2030

TALENTO TRANSFORMADOR

Para alcanzar las metas del eje Talento Transformador de nuestro Plan de Sostenibilidad, Falabella Retail impulsa diversas iniciativas orientadas al cumplimiento de los objetivos trazados al 2030. La siguiente tabla presenta la contribución de Falabella Retail Perú al logro de dichas metas.

Línea estratégica	Iniciativas	Meta 2030 Falabella Retail	Cifras de cumplimiento de metas Perú 2025
PROMOCIÓN DE LA DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN	Arriba Mujeres	40% de mujeres ocupando cargos de Top y Middle Management	47.1%
		30% de mujeres ocupando cargos de Top Management	30%
	Vivamos + la inclusión	1,5% de PcD en la dotación total anual	2,57%
		NPS>50 de las personas que se identifican con algún grupo de inclusión	Equidad de género: eNPS mujeres: 66 eNPS hombres: 66 Comunidad LGBTQ+: eNPS Comunidad: 63 eNPS NO Comunidad: 66 PcD: eNPS PcD: 64 eNPS NO PcD: 66
		Engagement>70% de las personas que se identifican con algún grupo de inclusión	Comunidad LGBTQ+: Engagement Comunidad: 80% Engagement NO Comunidad: 82% PcD: Engagement PcD: 89% Engagement NO PcD: 82%
		80% de las personas target capacitadas en DEI	76%

El eje Talento Transformador es aplicable al 100 % de las operaciones de Saga Falabella, y orienta las acciones que desarrollamos a lo largo del año mediante KPIs y actividades específicas. En ese marco, mantenemos el compromiso de promover espacios de trabajo diversos, equitativos e inclusivos, realizando un seguimiento continuo de nuestros indicadores, los cuales son evaluados de manera anual.

Plan de Sostenibilidad: Metas y KPIs al 2030

Desarrollo local

Para alcanzar las metas del eje Desarrollo Local de nuestro Plan de Sostenibilidad, Falabella Retail impulsa diversas iniciativas orientadas al cumplimiento de los objetivos trazados al 2030. La siguiente tabla presenta la contribución de Falabella Retail Perú al logro de dichas metas.

Línea estratégica	Iniciativas	Meta 2030 Falabella Retail	Cifras de cumplimiento de metas Perú 2025
APORTE A LA EDUCACIÓN	Programa Haciendo Escuela	Lograr un aumento estadísticamente significativo en las pruebas nacionales de educación	Con el programa Haciendo Escuela, se ha logrado beneficiar a 22,510 alumnos en 22 colegios y 344 profesores
APOYO A LAS COMUNIDADES ALEDAÑAS	Yo soy voluntario	Al menos 1 participación anual del 50% de los colaboradores de Falabella	858 voluntarios de Falabella con al menos 1 participación anual en las actividades de voluntariado
FOMENTO DEL TALENTO LOCAL	Empréndete	Aumentar cantidad de Sellers pequeños y medianos	4.907 Sellers
	Talento Local	Aumento en el número de colaboraciones de talento local	6 colaboraciones con talento local

El eje de Desarrollo Local refleja nuestro compromiso con la generación de oportunidades y el fortalecimiento de las comunidades donde operamos, mediante iniciativas orientadas a la educación, el voluntariado y el impulso del talento local. A través de programas como Haciendo Escuela, Yo Soy Voluntario, Empréndete y Talento Local, contribuimos al cumplimiento de las metas trazadas al 2030, promoviendo el desarrollo sostenible y el crecimiento de nuestras comunidades.

Canal de Integridad

Contamos con un canal de integridad al que se puede acceder sin ningún tipo de represalia como lo establece nuestro código de ética. Contamos con los siguientes medios de atención:

Teléfono: 080018479

[Página web](#)

contactoperu@gerenciadeetica.com

Denuncias realizadas al canal ético

A lo largo del 2025 se han realizado la siguiente cantidad de denuncias:

Indicador	2025
Conflicto de interés	12
Competencia desleal	0
Prácticas anticompetitivas	0
Discriminación y acoso laboral	1
Corrupción y soborno	0
Lavado de activos	0
Financiamiento del terrorismo	0
Otras*	62
Total de denuncias	75

[100%]

De denuncias resueltas
(del total de 75 denuncias procedieron solo 42)

[0]

Monto total (en soles) por
sanciones

En "Otros" se consideran los casos relacionados con acoso sexual (13), comportamiento inapropiado, como lenguaje o trato inadecuado (22), infracciones a la normativa interna (13) y temas laborales con connotación ética (14).

Capacitaciones sobre ética

Indicador	2023	2024	2025
% de empleados capacitados sobre el código de ética	79%	-	70%
% de empleados que firmaron el código de ética	100%	100%	97%
% de proveedores que firmaron el código de ética	100%	100%	100%

Política y protocolo de acoso y hostigamiento

Contamos con un Manual de Prevención del Hostigamiento Sexual, elaborado conforme a la Ley 27942 y disponible para todos los colaboradores. Este establece qué constituye hostigamiento sexual, el procedimiento para presentar y gestionar denuncias y las sanciones según la gravedad del caso. Además, la Gerencia de Recursos Humanos realiza capacitaciones obligatorias sobre las conductas de hostigamiento y los canales internos de denuncia.

Como parte de nuestras iniciativas de sensibilización y formación, desarrollamos talleres y webinars sobre temas vinculados al hostigamiento sexual laboral y la promoción de espacios de trabajo seguros y respetuosos. Asimismo, promovemos la participación de nuestros colaboradores mediante cursos de capacitación certificados, otorgando diplomas a quienes culminan satisfactoriamente los programas impartidos a través de Academia Falabella.

[6,251]

Colaboradores capacitados en prevención
del hostigamiento sexual

[5,225 horas]

Acumuladas de capacitaciones en
prevención del hostigamiento sexual

Sindicatos y convenios colectivos

En Saga Falabella promovemos la libertad de asociación y el diálogo transparente en todas nuestras relaciones. Asimismo, reconocemos y respetamos los derechos laborales, así como la libertad sindical y la negociación colectiva de los sindicatos y sus afiliados.

[2.66%]

Porcentaje de cobertura del convenio
colectivo

[100%]

Porcentaje de cobertura del convenio
colectivo



Cap. 2 Experiencia Cliente

Satisfacción · Reclamos · Ciberseguridad



Gestión de Clientes

NPS · Reclamos por etiquetado/comercial



Ciberseguridad

Capacitaciones

NPS en tienda 2023

[51,3%]

Porcentaje %

NPS en tienda 2024

[57,6%]

Porcentaje %

Meta 2025: 60,9%

NPS en tienda 2025

[61,2%]

Porcentaje %

Registro de denuncias y reclamos

Contamos con canales oficiales para recibir reclamos y denuncias de clientes. A continuación, los enumeramos:

[Libro de reclamaciones](#)
(virtual y en tienda)

[Página web](#)

Asimismo, durante el 2025 se registraron un total de **23,543** reclamos y **3** denuncias ante Indecopi por incumplimiento a la información en el etiquetado del producto y/o información comercial del servicio

Retiro de productos del mercado

Indicador	2023	2024	2025
Número total de casos de retiro de productos del mercado, ejecutados de manera voluntaria	1	94	1
Número total de casos de retiro de productos del mercado, ejecutados de manera involuntaria	0	2	2
Porcentaje de productos retirados del total producido o comercializado	0,0000037%	0,00037%	0,000013%

El número de retiros ha sido calculado en base a la cantidad de SKUs retirados y el porcentaje se obtuvo dividiendo la cantidad de SKUs retirados entre el total de SKUs del año.

Marketing y etiquetado del producto

Indicador	2023	2024	2025
Número total de casos de incumplimiento vinculados al etiquetado o información del producto	9.052	10.457	23.543

Capacitaciones de ciberseguridad

Empleados que completaron el curso de seguridad de la información

[79%]

Academia Falabella
(Incluye colaboradores de todas las sucursales: tiendas, oficina y CD)

Las capacitaciones de seguridad de la información fueron parte del Programa Anual de Capacitaciones 2025 para todos los colaboradores de la empresa. Además de impartir los cursos por Academia Falabella, capacitamos a nuestros colaboradores mediante charlas con expertos, comunicados de concientización y recordatorios acerca de los cursos que deben completar

Durante el año 2025, se impartieron lo siguientes cursos:

1. Seguridad de la Información FR 2025
2. Seguridad de la Información y PCI Compliance 2025 Falabella Retail Perú



Cap. 3 +Verde (Ambiente)

Gestión Ambiental · Ecoeficiencia · Clima



Gestión Ambiental

Proyecto de innovación ambiental · Net-Zero



Ecoeficiencia

GEI Alcances 1/2/3 · Energía · Residuos · Agua



Estrategia de Clima

Gobernanza · Cambio Climático · Denuncias

Proyecto Recuperación de Gas Refrigerante

Durante el 2025 desarrollamos este proyecto de innovación ambiental con el objetivo de recuperar y almacenar el gas refrigerante contenido en los equipos de aire acondicionado que fueron retirados de operación al alcanzar el término de su vida útil.

Metas y resultados alcanzados:

100%

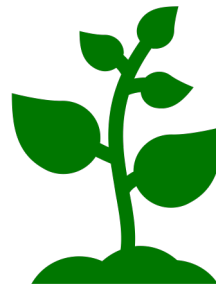
de la meta de recuperación logrado

[2,359.5 kg]

de gas refrigerante recuperado

Inversión y reducción de emisiones

En cuanto al impacto económico y la eficiencia generada, la implementación del proyecto implicó una inversión de S/ 201,000. Como resultado, se cuantificaron ahorros significativos en emisiones evitadas que asciende a 5.639 toneladas de CO₂ evitadas.



Institucionalización de la práctica

Adicionalmente, esta práctica fue institucionalizada como parte del procedimiento estándar para mantenimientos correctivos mayores en este tipo de equipos en Perú, garantizando su continuidad y replicabilidad en futuras intervenciones.

Compromiso Net-Zero

Saga Falabella junto al Grupo Falabella se compromete a alcanzar las 0 emisiones de GEI en el alcance 1 y 2 al 2035, contando como año base el 2025

Desde Saga Falabella realizamos el seguimiento del cumplimiento de esta meta mediante los reportes de GEI y auditorías realizadas anualmente. En el año 2025 esta auditoría fue llevada a cabo por Intertek, en línea con la norma ISO 14064.

Acciones desplegadas para lograr el objetivo*

1. Regular la temperatura a 23°C
2. Desconexión de equipos eléctricos
3. Horarios de apagado de iluminación tras el cierre
4. Encendido escalonado de equipos HVAC

Emisiones de gases de efecto invernadero (tonCO₂)

Alcance / Indicador	2023	2024	2025	Meta 2025
G.03.0006 · Alcance 1 (tCO ₂)	5.208	10.819	3.971	10.960
G.03.0007 · Alcance 2 (tCO ₂)	13.974	13.185	12.568	13.054
G.03.0008 · Alcance 3 (tCO ₂)	761.032	732.584	776.146	-

Verificado por: Intertek | Metodología: ISO 14064

Consumo de energía (GWh)

G.03.0009 · Tipo de energía	2023	2024	2025	Meta 2025
Energía renovable (GWh)	49.500	46.000	48.474	44.596
Energía no renovable (GWh)	26.200	24.300	23.232	24.302

Verificado por: Intertek

Consumo de agua (m³)

Zona / País	2023	2024	2025
Consumo de agua en zonas sin estrés hídrico (en megalitros)	208	196	161

Verificado por: Intertek

Reciclados, relleno sanitario y vertederos (toneladas)

Tipo de residuo	2023	2024	2025
Residuos reciclados y/o reutilizados (Toneladas métricas)	1.345,46	1.390,68	1.555,49
Residuos dispuestos en rellenos sanitarios (Toneladas métricas)	849.52	993.27	554.05
Residuos dispuestos en vertederos (Toneladas métricas)	0	0	0

Verificado por: Intertek

Materiales de empaquetado

Indicador	2023	2024	2025
Porcentaje de materiales de empaque fabricados con contenido reciclado	100%	100%	38%
Porcentaje de materiales de empaque que son compostables	100%	100%	86,09%

Este proceso es verificado externamente

Comité +Verde

El Comité +Verde está conformado de manera transversal, juntando a gerentes, jefes y colaboradores de distintas áreas como sostenibilidad, operaciones, marketing, entre otros.



Este comité se encarga de gestionar las acciones del eje +Verde de nuestro plan de sostenibilidad. Además, asegura el cumplimiento de nuestra Política Ambiental y de Cambio Climático

Integrantes del comité:

Nombre	Puesto
Bianca del Campo	Product Manager Marketing
Camila Vidaurrázaga	Jefe de Sostenibilidad
Dania Catanzaro	Gerente De Experiencia En Tiendas Y Nuevas Categorías
Erika Quispe	Asistente De Ordenes De Compra
Giancarlo Oneto	Gerente De Planificación, Estrategia Logística
Iveth Colan	Jefe De Activos Fijos y Otros
Javier Alonso Vasquez	Analista Operaciones
Otto Medina	Gerente De Operaciones Corporativo
Leonardo Alvarez	Gerente de Mantenimiento y Seguridad
Manuel Oswaldo Barrios	Project Manager
Marcos Fegan	Gerente De Transporte Y Distribución
Maritza Tapia	Analista Operaciones
Nicole Dancourt	Product Manager
Ricardo Córdova	Product Manager Operaciones
Silvana Musante	Gerente Central De Marketing y Sostenibilidad
Sully Espinoza	Consultora Ambiental
Winston Barber	Gerente De Ingeniería Y Proyectos
Xiomara Valencia	Analista De Experiencia Al Cliente

El comité +Verde se reúne de manera mensual (11 reuniones en 2025) y de manera trimestral se hacen reportes en materia ambiental a nuestra matriz en Chile. En este espacio se comparten los resultados con nuestros pares a nivel regional.

Desde Falabella incentivamos el cumplimiento de metas ambientales, es por ello que contamos con un sistema de bonificaciones por el cumplimiento de estas.

Gestión de riesgos climáticos

Nuestra gestión de riesgos climáticos tiene las siguientes características:

- 1. Gestión Multidisciplinaria e Integrada** Los riesgos climáticos no se gestionan de forma aislada, sino que están integrados en la Matriz de Riesgos Corporativa. Esto permite que la alta gerencia evalúe el impacto ambiental en relación directa con los riesgos financieros y operativos.
- 2. Revisión Continua:** Como parte de la política de riesgos, se realiza una revisión anual de la estrategia climática, asegurando que las métricas de mitigación y adaptación se ajusten a los cambios del entorno y la regulación
- 3. Alcance de la matriz:** Esta matriz cubre las operaciones de Saga Falabella Perú. Además, avanzamos hacia la consolidación de una matriz de riesgos que realice evaluaciones de riesgos climáticos a proveedores también.

Nº denuncias ambientales confirmadas

Indicador	2023	2024	2025
Denuncias ambientales recibidas	0	0	0



Cap. 4 Talento Transformador

Personas · DEI · Formación · S&S



Beneficios & Clima Laboral

Beneficios · Rotación · Clima organizacional



Salud y Seguridad

ISO 45001 · IPERC · LTIFR · Fatalidades



Diversidad e Inclusión

Comité DEI · % Mujeres · Brecha salarial



Desarrollo de Capital

Planes · Mentoring · Horas formación

Programa de beneficios

En Saga Falabella cumplimos con todos los beneficios exigidos por ley, los cuales incluyen: Vacaciones anuales, gratificación, compensación por tiempo de servicio, remuneración de horas extras, licencias por maternidad, paternidad, fallecimiento y lactancia y seguro vida ley. En adición a ello, brindamos más de 20 beneficios adicionales a los estipulados por la ley mediante el programa Disfruta +, los mencionamos a continuación:

Beneficios complementarios*	Descripción breve
Licencias Extra	Incluye días o medios días libres por matrimonio, mudanza, graduación, fallecimiento de abuelos, inicio de la etapa escolar de hijos y voluntariado. Además, contamos con un convenio de teletrabajo para que nuestros colaboradores puedan trabajar de forma híbrida.
Tiempo para la Familia	Ofrece una hora adicional de lactancia a la de ley, 5 días adicionales de licencia por paternidad y el programa "Early Friday" para salir temprano los viernes.
Bienestar y Salud	Comprende seguros de EPS y oncológico con costos preferenciales, seguro de vida ley (al 4to año), campañas de vacunación y un programa gratuito de apoyo psicológico
Apoyo Económico	Brindamos bonos por escolaridad y fallecimiento de familiares directos, además de préstamos para emergencias de salud, estudios o mejora del hogar para los cuales hemos diseñado una política de préstamos.
Convenios Educativos	Contamos con descuentos de entre 5% y 15% en universidades (como la del Pacífico o Continental) e institutos de idiomas y negocios.
Estilo de Vida y Descuentos	Les damos a nuestros colaboradores acceso a tarifas corporativas en gimnasios SmartFit, descuentos en combustible Primax y rebajas en teatros y cafeterías.

*Los beneficios están dirigidos principalmente a todos los trabajadores Full Time de la empresa. No obstante, algunos beneficios específicos, como las licencias por fallecimiento y los descuentos educativos o recreativos, se extienden también a trabajadores Part Time, de campaña y a sus familiares directos.

Estos beneficios fueron diseñados a partir de un censo realizado en 2023, que permitió identificar las necesidades y expectativas de nuestros colaboradores. Posteriormente, en 2024 se llevó a cabo una encuesta de satisfacción sobre los beneficios implementados; no obstante, esta no fue replicada en 2025, debido a la conformidad evidenciada con las iniciativas desarrolladas.

Clima organizacional y planes de acción

[82 pts.]

Nivel de engagement (medición del nivel de clima laboral)

El nivel de clima laboral es medido en nuestra organización en base al employee engagement al cual accedemos gracias a la Encuesta de Cultura que se realiza de manera anual. La misma mide 4 indicadores principales: Engagement, eNPS, liderazgo y emociones. Además, mide otros aspectos como las condiciones de trabajo.

Planes de acción

Una vez culminada la encuesta, compartimos los resultados con nuestros colaboradores y diseñamos planes de acción orientados a cerrar las brechas identificadas. Cabe señalar que en esta encuesta participan colaboradores de oficina, tiendas y de la operación logística de Falabella Retail Perú. En ese sentido, cada área, tienda y operación recibe planes de acción que son comunicados por sus líderes. Asimismo, el seguimiento de dichos planes está a cargo de los líderes y del Comité de Clima Laboral.

Debido a que esta encuesta se realiza solo una vez al año, ponemos a disposición un usuario de Teams con el que los colaboradores pueden contactarse en cualquier momento

g_falabella_te_escucha@falabella.com

Tasa de rotación voluntaria e involuntaria

Beneficio	2023	2024	2025
Tasa de rotación voluntaria	19%	19,13%	17,64%
Tasa de rotación involuntaria	-	7.91%	15.56%

Planes de desarrollo individual y capacitación

Buscamos brindar a nuestros colaboradores oportunidades de desarrollo y crecimiento, promoviendo entornos de trabajo que fortalezcan su compromiso y potencien sus capacidades. En Falabella, impulsamos el talento mediante herramientas de aprendizaje y programas de capacitación como **Multiespecialistas, Banco de Talentos, Escuela de producto Programa Cumbres, Diplomado Líderes 360, entre otros**. Asimismo, al finalizar las capacitaciones, realizamos encuestas de satisfacción para conocer la experiencia de los participantes e identificar oportunidades de mejora.

Contamos con Academia Falabella, una plataforma digital transversal para todos los negocios del Grupo, que ofrece más de 13,000 cursos internos y externos en diversas temáticas, incluyendo contenidos desarrollados junto a aliados especializados en tecnología, roles digitales y análisis de datos.

Nivel	Horas promedio 2025
Total de horas de formación por persona de nivel Gerencia	5,6
Total de horas de formación por persona de nivel Jefatura	7,4
Total de horas de formación por persona de nivel Profesional	4,9

En Falabella, el desarrollo de capacidades se gestiona a través de focos estratégicos definidos anualmente, que orientan los planes de formación de cada área del negocio. A partir de focus groups identificamos las necesidades de desarrollo de nuestros colaboradores, asegurando que las capacitaciones respondan tanto a los retos de transformación organizacional como al crecimiento profesional de los equipos.

Programa de Coaching

Este es un programa que desarrolla un plan con objetivos focalizados para potenciar las fortalezas y disminuir brechas de los colaboradores. Se trabajan temas de liderazgo, desarrollo de equipo, comunicación efectiva, entre otros y está enfocado para perfiles de management.

[2] Participaron y completaron el programa de Coaching Coachees

Cifras del programa de capacitaciones

6,776 Colaboradores capacitados

209 Cursos disponibles

[+50,000] Horas de capacitación impartidas en 2025

Mentoring LAB

En 2025 desarrollamos un programa de mentoring llamado Mentoring Lab. El objetivo principal de este programa es potenciar el talento y conectarlo con retos reales del negocio mediante el desarrollo de un MVP. Además, a través de una malla de formación, se busca mejorar el perfil y las habilidades de los participantes para que apliquen lo aprendido en soluciones que aporten valor directo a la empresa. Los colaboradores son seleccionados según su desempeño, en un proceso coordinado entre los gerentes centrales de cada área y el equipo de Talento

Este programa contó con la participación de:

[9] Los mentores participaron en un total de 9 sesiones

[24] Los mentees participaron en un total de 8 sesiones
Mentees

El programa busca que los equipos sea multidisciplinarios buscando juntar perfiles variados de distintas áreas para aprovechar diferentes tipos de know-how. Los equipos se enfocan en las áreas core del negocio y la conformación final es validada por los gerentes centrales y el equipo de Talento.

Labs y sesiones

Las jornadas se dividen entre labs donde se realizan avances del MVP y sesiones donde se sigue una malla de formación para potenciar a los participantes con distintas habilidades. El MVP se desarrolla en equipo y los temas corresponden a retos reales del negocio definidos y entregados a cada grupo.



La medición de avance del programa se basa en la asistencia, pues se exige un mínimo del 80% de participación en la programación y en la evaluación final (Lab Day): Una presentación final de los proyectos ante un jurado compuesto por los gerentes centrales y el CEO, donde se califica el MVP resultante y se elige a un ganador. Además, los avances del MVP se van revisando en cada sesión de Lab.

Salud y Seguridad en el Trabajo

Contamos con una Política y un Plan de Salud y Seguridad en el Trabajo que orientan las acciones y lineamientos de nuestra organización en esta materia. Asimismo, el Comité de SST está conformado por representantes del empleador, incluyendo personal de oficina y corporativo y representantes de los trabajadores, operarios y colaboradores de tienda, y su conformación se renueva cada dos años.

Comité SST

Indicador	Puesto
Hans Ortiz Tapia	Gerente de Administración de RRHH
Johnny Alexander Urtecho Echegaray	Gerente Zonal
Michel Arturo Lugo Mena	Gerente de RRHH Central
Jeannette Vela Obregon	HRBP de Tiendas
Jorge Noriega Ecurra	Gerente de Mantenimiento y Seguridad – CD Logística
Ramiro Arrieta Ampuero	Subgerente de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Keiji Gerardo Manuel Yamamoto Farfán	Agente Prevencionista de Riesgo
Josué David Quispe Año	Preventor
Frida Meryloo Mogrovejo Mora	Instructor
Rita Luisa Panduro Sánchez	Vendedor(a)
Irma Leonor Diaz Alatrasta	Asistente de Tienda
Cesar Hernán Ezeta Ochoa	Vendedor

Salud mental en Falabella

Ponemos a disposición de nuestros colaboradores capacitaciones y charlas relacionadas a salud mental. Estos espacios tienen el propósito de cuidar la salud psicológica de los colaboradores y darles las herramientas necesarias para sobrellevar situaciones como el estrés o el burn-out.

Primeros auxilios en Falabella

Garantizamos el acceso a servicios de primeros auxilios mediante el entrenamiento periódico de sus brigadas de emergencia en temas de salud y respuesta ante incidentes. Además, contamos con un tópico en las oficinas para atender de manera rápida cualquier incidente

Capacitaciones de SST

Las capacitaciones de SST se desarrollan a través de la plataforma Academia Falabella. Actualmente, contamos con diversos cursos en esta materia, los cuales han sido completados por el 69% de los colaboradores de Falabella Retail Perú.:

1. SST 1: Prevención de riesgos de seguridad en oficinas
2. SST2: Posturas adecuadas de trabajo
3. SST 3: Primeros auxilios en Falabella Retail
4. SST 4: Lucha contra incendios

Indicadores de accidentabilidad 2025

Tasa de frecuencia total de lesiones registrables (TFTLR)

Indicador	2023	2024	2025
Tasa de frecuencia total de lesiones registrables para empleados	3,06	3,89	4,35
Tasa de frecuencia total de lesiones registrables para contratistas	0	0	0

Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (TFLTP)

Indicador	2023	2024	2025
Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido para empleados	3,06	3,89	4,35
Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido para contratistas	0	0	0

Accidentes fatales

Indicador	2023	2024	2025
Número total de accidentes fatales para empleados	0	0	0
Número total de accidentes fatales para contratistas	0	0	0

Comité de Diversidad e Inclusión

En Saga Falabella contamos con un comité de Diversidad e Inclusión el cual vela por el cumplimiento normativo y la correcta aplicación de la Política de Diversidad e Inclusión. El mismo está compuesto por miembros de distintos niveles de las áreas de recursos humanos, sostenibilidad, marketing, entre otros.

[11]

Total de reuniones del comité en 2025

Además, realizamos una serie de capacitaciones a lo largo del año en temas como:

1. Diversidad
2. Inclusión
3. Beneficios PCD
4. Discapacidad
5. Igualdad de género

Integrantes	Puesto
Alejandra Lucia Diaz Calizaya	Especialista de Formación y Desarrollo
Antonela Marie Ayres Llabres	HR Business Partner Oficina
Bianca del Campo	Product Manager Marketing
Camila Vidaurrazága Alarcón	Jefe de Sostenibilidad
Patricia Cristina Caballero Cairampoma	Practicante Pre Profesional
Diego Izurieta	HR Business Partner Tiendas
Eva Maria Alexandra Navarro Pintado	Especialista de Clima y Cultura
Fiorella Vicente Freyre	Product Manager De Experiencia Al Cliente
Hans Ortiz Tapia	Gerente De Administración De RRHH
Katerin Yovana Ortiz Marín	Abogada - Especialista de Relaciones Laborales
Michel Lugo Mena	Gerente Central De Recursos Humanos
Pierina Sebastiana Inope	Jefe de Data y Procesos de Recursos Humanos
Ramiro Arrieta	Sub Gerente De SST
Tatiana Perich	Gerente De Experiencia Del Cliente
Silvana Musante	Gerente Central de Marketing y Sostenibilidad
Juan Daniel Aguilar	HR Business Partner CD

Porcentaje de empleadas mujeres 2025

Indicador	2025
Porcentaje de mujeres a nivel Dirección	27%
Porcentaje de mujeres a nivel Gerencial	51%
Porcentaje de mujeres a nivel Jefatura	45%
Porcentaje de mujeres a nivel Profesional	62%

Porcentaje de empleados por edad 2025

Indicador	2025
Porcentaje de empleados menores de 30 años	49%
Porcentaje de empleados entre 30 y 50 años	45%
Porcentaje de empleados mayores de 50 años	6%

Brecha salarial

Indicador	2025
Ratio de brecha salarial a nivel Dirección	1.2
Ratio de brecha salarial a nivel Gerencial	0.9
Ratio de brecha salarial a nivel Jefaturas	0.92
Ratio de brecha salarial a nivel Profesional	1.62

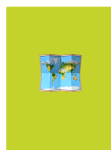
Cifras medidas por un tercero independiente: Mercer



Cap. 5

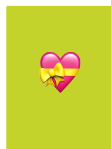
Desarrollo Local

Stakeholders · Donaciones



Grupos de Interés

Mapeo de grupos de interés



Donaciones

Costo total donaciones monetarias y en especie

Mapeo de grupos de interés

El diseño de la estrategia de sostenibilidad, así como su actualización, es fruto de la interacción con múltiples grupos de interés, con quienes buscamos desarrollar relaciones transparentes, permanentes y de confianza.

Grupos de interés	Principales mecanismos de comunicación
Colaboradores	Intranet, correo electrónico, voluntariado corporativo, encuesta y pulso de clima y cultura, comité paritario, reuniones informativas, eventos, canal de integridad, reporte de sostenibilidad.
Sindicatos	Reuniones periódicas y mesas de trabajo, canal de integridad, reporte de sostenibilidad.
Accionistas e inversionistas	Directorio, Junta anual de accionistas, conferencias, eventos, equipo de relación con inversionistas, comités, página web inversionistas, reporte de sostenibilidad.
Banco e instituciones financieras	Contratos de financiamiento, publicación de resultados, página web inversionistas. Comunicación directa, reuniones presenciales, reporte de sostenibilidad.
Clientes y visitantes	Redes sociales, estudios de mercado, falabella.com y aplicación, encuesta de satisfacción (NPS), tiendas físicas, prensa. Canal de integridad, newsletters mensuales, reporte de sostenibilidad.
Comunidades vecinas	Relacionamiento en terreno, instancias de escucha y diálogo, sitios webs institucionales y de iniciativas concretas, voluntariado corporativo, Prensa y newsletters mensuales, canal de integridad, reporte de sostenibilidad.
Asociaciones Gremiales	Mesas de trabajo, reuniones de colaboración, encuentros gremiales, reporte de sostenibilidad, retroalimentación a través de mediciones de reputación corporativa.
Reguladores y autoridades	Reuniones, fiscalizaciones, comunicados de prensa, participación en comités.
Sociedad civil y fundaciones	Membresías, comités, reuniones temáticas, alianzas y actividades conjuntas, donaciones, voluntariado corporativo, reporte de sostenibilidad, canal de integridad.
Socios Comerciales (Proveedores, Sellers y contratistas)	Portal de socios comerciales, contacto directo ejecutivo comercial, canal de soporte, redes sociales, eventos para socios comerciales (Seller Day, FMedia day y otros), canal de integridad, encuentro anual con proveedores, reuniones de trabajo, líneas directas de atención, encuestas, auditoría a procesos y fábricas, licitaciones, capacitaciones y entrenamientos, reporte de sostenibilidad.

Las actividades incluidas en la estrategia de sostenibilidad responden a los impactos identificados en cada grupo de interés local. En el eje de Desarrollo Local, Falabella impulsa iniciativas concretas orientadas a mitigar y generar valor en las comunidades donde opera.

Donaciones monetarias y en especie

Como parte del compromiso de Falabella con el desarrollo social, canalizamos nuestras donaciones hacia causas estratégicas que generan un impacto positivo en la comunidad. Estos aportes tienen el propósito central de cerrar brechas educativas y mejorar la infraestructura escolar junto a Fe y Alegría, promover la economía circular mediante diversos proyectos como upcycling, ecoladrillos, entre otros; y respaldar el bienestar y la salud a través de instituciones clave como el INEN y la ONG Remar.

Tipo de donación	Costo monetario de donaciones
Donaciones monetarias	S/ 499.180
Donaciones en especie	S/ 125.280



Donación de Ecoladrillos



Voluntariado a Colegio Fe y Alegría



Cap. 6

Cadena de Valor

Gestión de Proveedores ASG



Segmentación de proveedores

Geografía · Tamaño · Índice MiPymes



Homologación ASG

Criterios de selección y evaluación



Planes de Mejora

Proveedores con riesgo ASG

Nuestra cadena de valor sostenible

Para comprender cómo operamos, es fundamental entender que nuestra cadena de suministro es un ecosistema amplio que abarca tanto a nuestros proveedores directos como a los Sellers de nuestro Marketplace. Aunque tienen naturalezas distintas ambos son eslabones esenciales de nuestra cadena de valor. Es por ello que trabajamos de la mano con ambos grupos para asegurar que cumplimos nuestra promesa de entregar la mejor experiencia y los mejores productos a nuestros clientes

Proveedores

Función: Los proveedores fabrican nuestras marcas propias o nos abastecen directamente de bienes y servicios.

Homologación a proveedores

[100%]

De proveedores pasan por homologación ASG

Esta incluye una cláusula de cumplimiento y una declaración de conflicto de intereses. Además, deben confirmar haber tomado conocimiento de nuestro Código de Integridad y firmar compromisos sociales y ambientales

Auditorías SMETA

Las auditorías SMETA realizadas a los proveedores de maquila se alinean con nuestros siguientes temas materiales: Responsabilidad en la cadena de abastecimiento, salud y seguridad de colaboradores, Empleo y condiciones laborales y diversidad e inclusión.

Gestión de proveedores MYPE

En Falabella, promovemos la equidad a lo largo de nuestra cadena de valor. Para ello, desarrollamos la plataforma Pronto Pago, que brinda oportunidades de financiamiento a nuestros proveedores. Asimismo, hemos establecido un plazo de pago estandarizado de 30 días para las MYPES, favoreciendo mejores condiciones de liquidez para los proveedores de menor escala..

Evaluación de proveedores

Contamos con el software SEDEX para evaluar a las fábricas de nuestros proveedores de maquila, identificados como proveedores clave debido a nuestro compromiso de garantizar que los productos cumplan con altos estándares éticos. En ese marco, los proveedores se clasifican en distintas categorías.

Categoría	Acción
Aceptable	Sin requerimientos
Bajo riesgo	Revisión aleatoria
Riesgo medio	Plan de mejora anual
Alto riesgo	Auditoría y plan obligatorio
Acción inmediata	Bloqueo hasta cierre de hallazgos

En 2025, ningún proveedor auditado fue clasificado en las categorías de acción inmediata. A partir de los hallazgos identificados, Falabella implementa planes de mejora y acciones correctivas y preventivas. Asimismo, desarrollamos sesiones de trabajo y capacitaciones dirigidas a todos los proveedores de maquila, priorizando la participación de aquellos con mayores riesgos ASG

Sellers

Función: Los seller utilizan nuestra plataforma digital para vender sus propios productos al cliente final.

Auditorías diferenciadas

[15,978]

Sellers en 2025

Previo al inicio de sus operaciones, los sellers son evaluados por el equipo de Inbound. Posteriormente, su desempeño es monitoreado mediante el Compliance Policy Rating (CPR), que mide niveles de incumplimiento relacionados con propiedad intelectual, productos prohibidos, reclamos en el SAC y evaluaciones negativas.

Diagnóstico de brechas en sellers (FPlus)

El sistema f.plus+ actualiza diariamente el puntaje operacional (OPS Score) de los Sellers, considerando indicadores como envíos a tiempo, cancelaciones y reclamos. A través de la sección “Reportaría” del Seller Center, tanto Falabella como los Sellers pueden identificar brechas y oportunidades de mejora. Asimismo, el sistema cuenta con un módulo de devoluciones que permite diagnosticar las principales causas, como productos dañados, incorrectos, incompletos o con fallas. Cuando se detectan brechas, se recomiendan cursos de Sellers Academy y capacitaciones específicas.

Capitaciones a sellers

A partir de las brechas identificadas, desarrollamos espacios de capacitación enfocados en el desarrollo comercial, operativo y de marketing. A través de Sellers Academy, brindamos webinars sobre tecnología, innovación y ventas, abordando temas como el uso de Inteligencia Artificial para optimizar descripciones, fortalecer catálogos y gestionar presupuestos comerciales mediante Productos Patrocinados (f.media).



SELLERS ACADEMY

Segmentación de proveedores

Proveedores por país

Tipo de proveedor	Número de proveedores	Porcentaje de la operación
Internacionales	394	12,4%
Nacionales	2771	87,6%

Proveedores por tamaño de empresa

Tipo de proveedor	Número de proveedores	Porcentaje de la operación
Proveedores de tamaño micro empresa	455	23,2
Proveedores de tamaño pequeña empresa	457	23,3
Proveedores de tamaño mediana empresa (zonal, distrital y región de operación)	62	3,2

Aportes y contribuciones

A lo largo del 2025 se realizaron distintos aportes y pagos a gremios empresariales, membresías, entre otros. A continuación, desglosamos estos pagos por aporte y expresamos el monto total.

Asociación a la que se realizó el pago	Periodicidad	Monto (s/.)
Asociación Peruana de Recursos Humanos (APERHU)	Anual	4,361.89
Membresía IAB Perú	Anual	5,600
Comunidad Aequales	Anual	13,500
Perú Sostenible	Anual	70,000
Monto total		93,461.98

Proveedores evaluados e identificados con riesgo ASG

Nuestros proveedores de maquila e instalaciones de confección han sido identificados como proveedores clave dentro de nuestra cadena de suministro, ya que son los responsables directos de fabricar los productos de nuestras marcas propias

Debido a su rol estratégico y al impacto directo que tienen en nuestra promesa de sostenibilidad, enfocamos nuestras evaluaciones de riesgo ASG y auditorías sociales (como SMETA y BSCI) específicamente en ellos.

En ese sentido, nos aseguramos de monitorear en terreno las condiciones laborales, la salud y seguridad de los trabajadores y el cumplimiento ético de estos proveedores.



Proveedores que pasaron una evaluación SMETA

Indicador	2023	2024	2025
Número total de proveedores que participaron de un proceso de evaluación	51	52	47
Porcentaje de proveedores identificados con riesgo ASG	0%	0%	0%

Nuestro compromiso con la gestión sostenible:

Saga Falabella S.A.

Gestión Sostenible 2025

Perú

*En Falabella Cuidamos el Futuro
"Simplificar y disfrutar más la vida"*