



POLÍTICA SOCIOAMBIENTAL

POLÍTICA

VIGENCIA: junio 2021

RESPONSABLE: Gerencia General



INDICE

INDICE.....	2
OBJETIVO.....	3
ALCANCE	3
ÁREAS INVOLUCRADAS.....	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3



OBJETIVO

El objetivo de esta política es **afirmar, garantizar y promover el bienestar** social y ambiental tanto interno como externo a Tarjetas del Mar S.A a partir de diferentes procesos, políticas y programas que definen las actividades realizadas por la compañía, con el fin de priorizar el desarrollo sostenible en cada paso. Esta política está alineada al compromiso de triple impacto que tiene como finalidad, llevar **adelante acciones que tengan un impacto positivo** en la comunidad, en el ambiente, en los colaboradores y en los clientes.

ALCANCE

El alcance de este programa involucra a todos los colaboradores de Tarjetas del Mar S.A, como también a sus respectivos clientes y proveedores.

ÁREAS INVOLUCRADAS

Todas las áreas de la compañía incluida la Dirección Ejecutiva.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Promover acciones que generen impactos positivos** en las comunidades y en el ambiente relacionados directa e indirectamente con la compañía.
- **Fomentar una cultura de puertas abiertas** que acompañe el cambio del negocio.
- **Impulsar la agilidad y eficiencia** mediante la digitalización de los procesos y utilización de la tecnología con el fin de simplificar la vida de los clientes.
- **Asegurar el desarrollo de productos y servicios** que sean simples y digitales y acompañen el desarrollo sostenible.

COMPROMISO DE TRIPLE IMPACTO

Desde Tarjetas del Mar S.A. se considera que **las empresas son parte de la solución para crear un sistema económico inclusivo, equitativo y sustentable** para todas las personas y el planeta.

Es por ello que se decidió asumir un **compromiso social, ambiental y económico**, con el fin de ser un agente de cambio positivo, a través de las siguientes prácticas.

- **Sociales:** Apoyar el **crecimiento de las comunidades** a las que se sirve. Manejarse con respeto y buen trato, mientras se crean relaciones duraderas con los clientes, colaboradores y proveedores. Esforzarse para **promover la diversidad y la inclusión**.



Promover el **desarrollo y crecimiento de proveedores locales**. Identificar proveedores locales y acompañarlos para que desarrollen su máximo potencial en la cadena de distribución, conectándolos con nuevos clientes.

- **Ambientales:** Medir y **minimizar el impacto ambiental negativo** de la actividad de la empresa. Hacer todo lo posible para inspirar una reducción del impacto ambiental tanto en los clientes como en proveedores.
- **Gobernanza:** Operar de manera **financieramente responsable**, teniendo a la transparencia, el cumplimiento de las reglas de juego y la rendición de cuentas como denominador común en todo lo que la compañía realice.

GOBERNANZA

A partir de nuestro compromiso de triple impacto, para el área de gobernanza contamos con los siguientes procesos y lineamientos:

- **Dashboard Social y Ambiental:** el objetivo de este proceso es medir y disponibilizar en un tablero de gestión colaborativo, todos los **resultados e indicadores sociales y ambientales significativos producidos por nuestra actividad con el objetivo de brindar información útil** a la gerencia general para la toma de decisiones estratégicas. El objetivo final es poder monitorear y establecer objetivos de trabajo para mitigar, mejorar o potenciar los indicadores sociales y ambientales. Actualmente el tablero cuenta con más de 50 indicadores.
- **Programa Partes Interesadas:** este programa busca implementar procesos formales y periódicos para **recabar información de las partes interesadas de Tarjetas del Mar S.A. con el fin de conocer sus necesidades, intereses y preocupaciones sociales y ambientales** para obtener información que sirva para la toma de decisiones estratégicas. Persiguiendo el objetivo de **potenciar el impacto positivo** social y ambiental de la compañía, minimizar los puntos de dolor de los PI con los que interactúa y mejorar continuamente los procesos internos.
- **Política de Comunicación Interna:** en la compañía, ser transparentes con nuestras decisiones de negocio, procesos, operatoria y resultados forman parte de nuestro ADN. Contamos con una política de comunicación interna con el objetivo de establecer los **lineamientos generales para la gestión de los canales de comunicación internos** con el fin de mantener a todos los colaboradores informados y garantizar el buen clima laboral y satisfacción de los mismos. Además, anualmente comunicamos y compartimos el **balance y los resultados financieros** a todos los colaboradores y clientes. Este balance está publicado en el sitio web de La Anónima y en las entidades que nos regulan (CNV). Trimestralmente, realizamos reuniones con todos los colaboradores para compartir los avances de proyectos e iniciativas y comunicar los resultados financieros del trimestre.
- **Código de Ética:** esta normativa es común a todo el Grupo La Anónima y tiene como fin de **establecer las pautas generales que deben regir la conducta ética de**



los colaboradores de la compañía. Dicha política brinda claridad sobre cómo debemos actuar, como colaboradores y directivos en temas y situaciones diversas.

- **Política Anticorrupción:** en la compañía contamos con la política mencionada para **formalizar y desarrollar el principio de integridad empresarial** con el cual Tarjetas del Mar S.A. lleva adelante sus operaciones desde el inicio de sus actividades comerciales. La misma se encuentra directamente relacionada con el compromiso de desarrollar el negocio de manera íntegra y transparente, ya que basa su accionar en principios que van más allá de la necesidad del cumplimiento regulatorio, **asumiendo el compromiso de transparencia en el desarrollo de sus negocios** con sus clientes, proveedores, accionistas y comunidades en las cuales se encuentra presente.

COLABORADORES

A partir de nuestro compromiso de triple impacto, contamos con los siguientes programas con un impacto positivo en el colaborador:

- **Pulso Organizacional:** contamos con dicho programa con el fin de ejecutar una encuesta de Pulso Organizacional, una **herramienta de escucha anónima a través de la cual recibimos comentarios, sugerencias y quejas de colaboradores en pos de mejorar su experiencia en la compañía.** Por medio de esta encuesta pueden comentarnos cómo están, cuáles son sus necesidades y qué **acciones podemos hacer para favorecer un buen clima de trabajo.**

Esta herramienta nos permite realizar seguimiento a los reclamos, quejas y sugerencias de los colaboradores. Contamos con un proceso de análisis y tratamiento de cada una de estas temáticas presentadas.

- **Manual de empleado:** en Tarjetas del Mar S.A. contamos con un reglamento interno que establece **normas genéricas de comportamiento laboral y está dirigido a todos los colaboradores de la compañía.** Mediante su cumplimiento, estamos **manteniendo y fomentando la armonía en las relaciones laborales** entre la empresa y sus trabajadores; así como también **respetando los principios de ética** comercial, honestidad frente a nuestros clientes, y lealtad frente a todas las comunicaciones de nuestra compañía. Además comunicamos los temas más importantes que regulan el labor diario como beneficios, licencias, horario de trabajo, fecha de pago de salario, entre otros.
- **Programa de Integridad:** en la empresa contamos con el presente proceso que posee el objetivo de **reducir al mínimo la posibilidad de riesgo en la contratación de futuros colaboradores.** De manera que se logre disminuir las posibilidades de tomar una decisión desacertada que genere problemas y comprometa el futuro reputacional y comercial de nuestra compañía.
- **Proceso de Selección Inclusivo:** en la compañía se busca **garantizar un proceso de selección transparente y equitativo,** eligiendo a los candidatos o aspirantes de



cada posición por su aptitud para el puesto, buscando lograr de esta forma la **igualdad de oportunidades tanto para las personas** que trabajan en la empresa como para las personas que aspiran a ingresar a la misma.

- **Política de Beneficios:** desde Tarjetas del Mar S.A. brindamos una amplia variedad de beneficios a nuestros colaboradores, por ello contamos con una política que establece los lineamientos generales sobre la operatoria de los beneficios destinados a todos los colaboradores de la compañía con el detalle e información de cada uno de ellos para mantener informados a los mismos. **El 100% de los colaboradores acceden a los mismos beneficios** desde el momento de la contratación, a excepción del Seguro de Salud privado que se otorga luego de los 3 meses de prueba.
- **Programa de Pasantías:** en la empresa contamos con dicho programa que posee el objetivo **de brindar a estudiantes de carreras universitarias la posibilidad de vincular su esfera vocacional a la laboral**. Mediante este programa, los jóvenes profesionales podrán conocer la compañía desde adentro, desarrollando diferentes tareas y **participando de proyectos reales en los que aportarán valor desde su perspectiva y conocimiento**. Además, desde la compañía le brindaremos apoyo y seguimiento para garantizar que aproveche esta experiencia al máximo.

Los pasantes serán capacitados y acompañados en su primer contacto profesional con el fin de potenciar su desarrollo y prepararlos para el mundo laboral.

- **Programa Gestión de Desempeño:** este proceso tiene como fin de potenciar los resultados del negocio, **fomentar un impacto positivo en la comunidad, en el medio ambiente** y posibilitar el **desarrollo profesional constante de los colaboradores**, los cuales cuentan con descripciones de puestos que incluyen objetivos pertinentes para promover el desarrollo sustentable.

Todos los colaboradores tienen objetivos vinculados a su puesto de trabajo y objetivos sociales y ambientales. Los líderes son capacitados en técnicas de Liderazgo para diseñar y comunicar objetivos y potenciar espacios de conversación y feedback con el colaborador.

Además, las descripciones de puesto gerenciales, incorporan explícitamente el desempeño social y ambiental en sus tareas y objetivo de puesto.

- **Programa de Cumplimiento:** el Grupo La Anónima cuenta con un programa de Cumplimiento con el fin de proteger y valorar el reporte de fraudes, irregularidades o situaciones anómalas en el ámbito laboral, así como también el aporte de ideas para mejorar los procesos internos dentro de la organización.

El programa cuenta con una Línea de Denuncias Internas con el fin de promover a todos los colaboradores a reportar irregularidades o desvíos vinculados a normas internas o externas, políticas y procedimientos internos, situaciones o prácticas que



atenten contra los principios y valores contenidos en el Código de Ética, en la Política Anticorrupción y/o que resulten contrarias a la cultura organizacional.

Este programa cuenta con mecanismos de tratamiento y protocolos específicos para atender cada uno de estos casos según el tipo de gravedad o temática. Los medios de acceso a la Línea Ética son gestionados por un proveedor externo e independiente, para garantizar la integridad y seguridad de la información de cada denuncia. El tratamiento y resolución de las denuncias está a cargo de un Comité de La Anónima.

El programa se encuentra a su vez acompañado por un plan de capacitación anual en temáticas de cumplimiento, Código de Ética, Anticorrupción e integridad de los colaboradores.

También se realizan auditorías y supervisión de los resultados y mecanismos de control de estos temas con el fin de proponer mejoras en el Programa y así potenciar la transparencia y correcto funcionamiento de la organización.

- **Directorio:** la Junta Directiva, se reúne trimestralmente para supervisar y tomar decisiones estratégicas sobre la compañía. En las reuniones se supervisa el desempeño social, ambiental y económico de la compañía, se analiza y aprueba las propuestas para mejorar el impacto de la organización y se conversa sobre el rumbo estratégico de la compañía.

Además se realizan reuniones mensuales de gestión con el fin de evaluar los resultados del negocio, realizar seguimiento a los principales indicadores económicos, sociales y ambientales y poder aprobar proyectos estratégicos que delimitan la operación de la compañía.

COMUNIDADES

A partir de nuestro compromiso de triple impacto, para el área de comunidades contamos con los siguientes programas:

- **Política de Relacionamento con Proveedores:** desde Tarjetas del Mar S.A. contamos con dicho proceso que persigue el objetivo establecer las **pautas generales que rigen el relacionamiento entre la compañía y sus proveedores** desde el inicio de la relación comercial con el fin de **garantizar el cumplimiento de nuestros lineamientos éticos y legales y al mismo tiempo promover la responsabilidad social y ambiental**, asegurando que la compañía se desempeñe en un entorno afín a su propósito y valores.
- **Programa Diversidad, Inclusión y Equidad:** en la compañía contamos con un programa de medición anual de la diversidad para obtener información sobre nuestros colaboradores y analizar políticas a medida para **garantizar la inclusión** dentro de la empresa. Ya que se posee como objetivo promover la diversidad para **impulsar una cultura de igualdad en nuestro ambiente de trabajo**. Además incluimos en el plan de capacitación anual, espacios de desarrollo, sensibilización y reflexión sobre la temática.



- **Programa de Inclusión Laboral:** en la empresa contamos con el siguiente programa que tiene como fin **promover la contratación e inclusión socio-laboral de personas con discapacidades** con el objetivo de generar un **impacto positivo en la comunidad donde Tarjetas del Mar S.A** tiene sus oficinas centrales. El programa cuenta con **diferentes etapas que garantizan la creación de un marco apropiado** para facilitar la generación de **oportunidades laborales** de personas con discapacidad en nuestra organización.
- **Proceso de Compras Ecológicas:** en la compañía contamos con este programa cuyo objetivo es establecer los lineamientos generales para la **adquisición de recursos materiales y/o servicios necesarios para el normal desarrollo de las actividades de nuestra compañía sin comprometer el bienestar ambiental ni de la comunidad.**

Buscamos a través de estos lineamientos promover las condiciones de contratación transparentes, cumpliendo con determinados requisitos claves para el **desarrollo sostenible y así prevenir impactos negativos** en el ambiente y en la sociedad.

- **Política de Capacitación:** en Tarjetas del Mar S.A. contamos con una política que establece los lineamientos generales para la **capacitación y desarrollo de los colaboradores de la compañía.** La misma abarca todo el ciclo de vida del colaborador desde su ingreso a la compañía hasta la formación y especialización en su puesto de trabajo, incluyendo **capacitaciones y talleres para la vida cotidiana como también capacitaciones del puesto de trabajo** para desarrollo profesional. Anualmente se asigna un presupuesto para poder brindar oportunidades de desarrollo y capacitación externa a todos los colaboradores.
- **Proceso de Evaluación Social y Ambiental:** en la compañía contamos con dicho proceso que persigue el objetivo de realizar una **evaluación social y ambiental anual de nuestros proveedores significativos** con el fin de evaluar el impacto de su actividad y potenciar a través de proyectos en conjunto **un mejor desempeño para nuestra comunidad y medio ambiente.**

MEDIO AMBIENTE

A partir de nuestro compromiso de triple impacto, contamos con los siguientes programas para contribuir al cuidado del medio ambiente:

- **Sistema de Gestión Ambiental:** en la empresa contamos con un **Sistema de Gestión Ambiental (SGA) basado en la norma ISO 14001:2015** con el fin de conocer, medir y mitigar nuestros impactos ambientales negativos generados a partir de nuestras actividades, de manera que **permita potenciar el impacto ambiental y social positivo**, logrando así optimizar la situación financiera de la compañía y cumplir con la normativa legal vigente.
- **Programa de Buenas Prácticas Ambientales:** en Tarjetas del Mar S.A. consideramos de fundamental importancia **impulsar y promover el desarrollo de buenas prácticas ambientales** con el fin de que los colaboradores incorporen **y generen beneficios de triple impacto** (ambientales, sociales y económicos) **tanto en las oficinas físicas como en las oficinas virtuales y en cualquier ámbito de su vida cotidiana.** De esta



manera mejorarán su espacio de trabajo, promoviendo una filosofía de bienestar tanto para las personas como para el ambiente.

- **Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos (GIRSU)**: el objetivo de este programa es organizar los recursos humanos y técnicos para llevar a cabo la **correcta gestión integral de los residuos sólidos urbanos** generados por Tarjetas del Mar S.A. proporcionando a las diferentes áreas y colaboradores de la empresa las herramientas necesarias para el manejo adecuado de los mismos, **incentivando el reciclaje y garantizando su correspondiente disposición final para prevenir y reducir posibles riesgos para la salud humana y el ambiente.**
- **Programa de Gestión de Residuos Especiales**: desde Tarjetas del Mar S.A. contemplamos todos los impactos ambientales negativos generados con el fin de corregir las ineficiencias y convertir las mismas en mejoras y en impactos positivos es por ello contamos con un programa de gestión de residuos especiales para lograr **garantizar correcta gestión integral de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)** generados en la compañía, proporcionando a las diferentes áreas y colaboradores de la empresa las herramientas necesarias para el manejo adecuado de los mismos, **incentivando el reciclaje y garantizando su correspondiente disposición final** para prevenir y reducir posibles riesgos para la salud humana y el ambiente.
- **Programa de Eficiencia Energética**: en la empresa contamos este programa con el fin de ejecutar procedimientos de **medición, análisis y ejecución de iniciativas de mayor eficiencia de los recursos energéticos** utilizados en la oficina, con el fin de **incentivar el ahorro de energía en las instalaciones** de Tarjetas del Mar S.A. y **promover en los colaboradores el uso responsable de los recursos** energéticos para generar un impacto ambiental positivo.
- **Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua**: el objetivo de este documento es llevar a cabo y ejecutar los procedimientos orientados a la **correcta gestión de los recursos hídricos usados en el desarrollo de las actividades** de Tarjetas del Mar S.A., **garantizando la reducción y preservación** de dichos recursos, la disminución de costos en su manejo, **minimizando impactos ambientales y fomentando el ahorro del agua en todos los ámbitos.**
- **Programa de Mitigación del Cambio Climático**: en Tarjetas del Mar S.A. contamos con un programa cuya finalidad es **realizar la medición de la huella de carbono anualmente** para conocer las emisiones de gases de efecto invernadero producidas para lograr reducirlas **contribuyendo a la disminución del calentamiento global y promoviendo acciones de mejora continua para la mitigación del cambio climático.**

CLIENTES

A partir de nuestro compromiso de triple impacto, para el área de clientes contamos con los siguientes programas:



- **Programa de Experiencia del Cliente**: el objetivo es **brindar una experiencia óptima a nuestros clientes de acuerdo a los objetivos estratégicos** de Tarjeta del Mar S.A., a través de la **medición de la experiencia** en los diferentes puntos de contacto de los servicios y productos que ofrecemos, **analizando las causas de insatisfacción en los procesos medidos y proponiendo oportunidades de mejora** en los procesos internos y externos.
- **Proceso de Medición de Experiencia del Cliente**: a partir del Programa de Experiencia del Cliente, surge dicho proceso para lograr generar puntos de **medición de la experiencia de nuestros clientes a través de las encuestas de una forma interactiva** que nos permita facilitar el análisis de los datos e información para transformarlo en conocimiento del cliente.
- **Proceso de Encuesta del Centro de Atención al Cliente**: en la empresa contamos con este proceso en el marco del Programa de Experiencia del Cliente, que persigue el objetivo de asegurar una experiencia óptima en el canal de atención al cliente de Tarjeta La Anónima a través de parámetros de medición de la satisfacción, cordialidad del asesor y recomendación (NPS).
- **Programa de Educación Financiera para Clientes**: el objetivo de apostar por la **educación de los clientes con el fin de acompañarlos en la autogestión y el correcto uso de plataformas digitales**, y ayudarlos a comprender los principales conceptos del producto de tarjeta de crédito.

A través de un **programa basado en contenido educativo** en Youtube y Seminarios web, buscamos explicar de forma dinámica y sencilla los temas más consultados por los clientes. Dicho contenido es amplificado por estímulos directos como mailings y comunicación masiva en RRSS.

El objetivo para el segundo semestre del 2021 es desarrollar e implementar un sitio web exclusivo para clientes con cursos, seminarios y temáticas de educación financiera.

- **Manual de Cobranzas**: en la empresa contamos con el presente manual que tiene como objetivo documentar y definir los **procesos operativos y de gestión de mora, de los productos comercializados** por Tarjetas del Mar S.A. La premisa de nuestra área es **optimizar el recupero de los activos** de TDM S.A y la retención de clientes en tramos tempranos alineado a un manual de buenas prácticas éticas y responsables. Queremos acompañar al cliente en el proceso de regularización de sus pagos, ayudándolos y previniendo el endeudamiento personal y de su grupo familiar. Elaboramos estrategias de cobranzas éticas y responsables, comunicando al cliente todas las instancias y condiciones de los planes que contratan para regularizar sus pagos.
- **Política de Dashboard de TLA**: en Tarjetar del Mar S.A. contamos con dicha política para **disponibilizar y brindar a los directivos de la organización**, de forma mensual y previo al cierre de cartera, **los indicadores más importantes del negocio que permitan analizar el desempeño del mismo** y evaluar cumplimiento de objetivos estratégicos.



- **Programa de Segmentación de Clientes:** en la compañía diseñamos un programa de segmentación de clientes con el objetivo de **conocer a nuestra cartera de clientes y diseñar estrategias comerciales que se ajusten a las necesidades de cada grupo de clientes.** De esta forma podremos ofrecer productos, servicios y promociones acordes a cada uno de los segmentos.
- **Programa de Acciones Comerciales de Tarjeta La Anónima:** desde Tarjetas del Mar S.A. contamos con dicho programa que detalla los lineamientos y principales acciones para la **comunicación de las acciones comerciales de Tarjeta La Anónima vigentes cada mes.** El mismo alcanza los **procesos relacionados a la comunicación interna y externa de acciones comerciales.** La finalidad de este programa es poder brindar una propuesta de valor a nuestros clientes, ofreciendo la mejor alternativa de financiación de los productos de primera necesidad dentro del supermercado.
- **Seguros y Asistencias:** en la empresa también se ofrecen y **comercializan seguros y asistencias de nuestros diferentes partners,** por medio de canales telefónicos y digitales a los clientes.
- **Política de Marketing Ético:** en la compañía contamos con dicha política que se basa en cuatro pilares principales, siendo los mismos: acciones comerciales, comunicación a clientes, impacto en clientes y lineamientos hacia agencias de comunicación/partners. La misma posee el objetivo de **comunicar campañas y acciones de marketing destinada a los clientes, hasta la etapa final de medición de impacto y escucha a clientes.** Incluye también las acciones realizadas por partners del negocio dónde la oferta del producto o servicio alcanza al cliente final de forma directa, con el fin de que **nuestra labor comercial y de marketing cumplan los parámetros éticos definidos.**
- **Programa de User Research:** a través de este programa buscamos **incorporar el feedback del cliente en el diseño de productos y servicios digitales.** A la hora de realizar un nuevo proyecto, iniciativa o mejora en un servicio y/o producto, la compañía implementa diferentes metodologías para incorporar la mirada del usuario final desde el momento del diseño. Este programa propone el diseño de productos colaborativos, con mirada centrada en el cliente y la experiencia que agregue valor. Este programa apunta a la **mejora continua de nuestros procesos y productos, incorporando la opinión del cliente para potenciar el impacto positivo en ellos.**
- **Política de Uso de Datos:** contamos con una política de uso de datos con el objetivo de ser **transparentes e informar a todos sus usuarios sobre qué información que la compañía recopila de nuestros clientes.** Además, detalla todos los procedimientos sobre la temática como por ejemplo: por cuánto tiempo se conservan los datos, cómo se utiliza y si se comparte (y de qué manera) con otras entidades públicas o privadas. La confidencialidad y privacidad de la información de nuestros clientes es prioridad, por eso delimitamos en esta política los roles y responsabilidades del manejo de esta información y detallamos el accionar y procedimientos internos y externos sobre el uso de datos de nuestros clientes.



En la normativa crediticia, detallamos los datos que el cliente no puede eliminar por normativa regulada por el Banco Central. Además, en todos nuestros sitios, aplicaciones y acciones comerciales el cliente debe aceptar los términos y condiciones de los productos que contrata y/o información que brinda.

Anualmente capacitamos a todos los colaboradores sobre el Uso de Datos de Clientes y cómo aplicar estos principios en nuestro día a día.

- **Atención al Cliente:** contamos con un centro de atención al clientes dónde cualquier persona puede comunicarse para realizar consultas y reclamos sobre los productos y servicios que ofrecemos.

Contamos con canales de contacto digitales y telefónicos, **promoviendo así el impacto positivo en el medio ambiente, disminuyendo los viajes a la sucursal y mitigando el cambio climático.** Además, ofrecemos canales de atención automáticos como el Sistema de Voz (IVR) y el bot de WhatsApp para consultar en cualquier momento y lugar, sin esperar comunicarse con un Asesor. Nuestros canales de contacto son informados y comunicados en el sitio web, el portal de gestiones online del cliente y las redes sociales de Supermercados La Anónima.

Todo **nuestro personal es capacitado y comunicado para poder brindar la información correcta**, asesorar al cliente en todos nuestros productos y servicios y poder sortear cualquier tipo de problema de alfabetización.