



Política Corporativa de Atención y Servicio al Cliente

**Aprobada por el Consejo de Administración
de El Corte Inglés, S.A.
el 27 de abril de 2022**

Versión 2.0 de 30 de octubre de 2024

Índice

1.	Introducción.....	1
2.	Objetivo	2
3.	Ámbito de aplicación	2
4.	Principios básicos de la Atención y Servicio al Cliente.....	2
4.1	Respeto a la legalidad	3
4.2	Máxima satisfacción.....	3
4.3	Seguridad y confianza	4
4.4	Innovación y mejora continua	4
4.5	Disponibilidad.....	4
4.6	Accesibilidad	4
4.7	Rapidez, precisión y eficacia	5
4.8	Claridad y transparencia	5
4.9	Confidencialidad y privacidad	5
4.10	Omnicanalidad	5
4.11	Sostenibilidad.....	5
5.	Deber de colaboración.....	6
6.	Conocimiento y declaración de conformidad	6
7.	Comunicación de incumplimientos	7
8.	Aprobación, entrada en vigor y actualización	8
9.	Difusión	8
10.	Control, seguimiento y supervisión.....	9
10.1	Control y seguimiento	9
10.2	Supervisión	9
	Anexo I - Definiciones.....	12

NOTA: En el **Anexo I** se relacionan las definiciones de aquellos términos que se utilizan de manera frecuente en el presente documento y en las normas relacionadas que conforman el Sistema de Gestión de Compliance Penal de EL CORTE INGLÉS.

1. Introducción

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

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

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

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

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

La presente Política Corporativa de Atención y Servicio al Cliente (en adelante, la Política) está alineada con los valores del Grupo, ratificando la firme voluntad de contribuir a los 17 Objetivos de Desarrollo de Naciones Unidas, en concreto el Objetivo 12 Producción y consumo responsables, y mantener una conducta respetuosa tanto con las normas exigibles a sus actividades, como con los estándares éticos y demás normas e iniciativas que el Grupo se compromete a respetar mediante su adhesión, tales como:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas

- Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales
- Código de Conducta de Confianza Online

Para ello, se define un marco de principios de comportamiento para la Organización en todos sus ámbitos de actuación.

Esta Política desarrolla el Código Ético del Grupo El Corte inglés, ratificando su voluntad de conseguir la máxima satisfacción del cliente y ofrecer el más alto nivel de servicio, especialización, calidad y garantía, y está en consonancia con el resto de Políticas Corporativas, en especial, las siguientes:

- Política Corporativa de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo
- Política Corporativa de Protección de Datos

2. Objetivo

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

3. Ámbito de aplicación

La presente Política es de obligado cumplimiento y de aplicación global a todas las sociedades que conforman el Grupo en todas las actividades relacionadas con su cadena de valor descendente, independientemente del país en el que se desarrollen.

Todos los Miembros de la Organización deberán cumplir con su contenido, independientemente del cargo que ocupen y del territorio desde donde operen. También será de aplicación a los Socios de Negocio cuando desarrollen sus actividades en el Grupo.

Este compromiso debe formalizarse según se establece en el apartado “7. Conocimiento y declaración de conformidad” de la presente Política.

4. Principios básicos de la Atención y Servicio al Cliente

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

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

1. Respeto a la legalidad
2. Máxima satisfacción
3. Seguridad y confianza
4. Innovación y mejora continua
5. Disponibilidad
6. Accesibilidad
7. Rapidez, precisión y eficacia
8. Claridad y transparencia
9. Confidencialidad y privacidad
10. Omnicanalidad
11. Sostenibilidad

4.1 Respeto a la legalidad

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

Por ello, en la relación con nuestros clientes, el cumplimiento de la normativa vigente y aplicable en esta materia ya sea de ámbito local, regional, nacional o comunitario, constituye una obligación inexcusable y, el seguimiento de las mejores prácticas adoptadas por el Grupo, un marco de referencia para toda la Organización.

El Grupo El Corte Inglés espera de cualquier Miembro de la Organización, así como de sus Socios de Negocio guíen con su ejemplo y apoyen una cultura corporativa que promueva estos valores y evalúe el desempeño respecto a ellos.

4.2 Máxima satisfacción

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

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

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

4.3 Seguridad y confianza

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

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

4.4 Innovación y mejora continua

Nos esforzamos en la búsqueda constante de la innovación y nos comprometemos en la mejora continua de nuestros procesos, productos y servicios, con el objeto de satisfacer, en todo momento, las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes, sus inquietudes y expectativas.

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

4.5 Disponibilidad

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

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

4.6 Accesibilidad

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

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

4.7 Rapidez, precisión y eficacia

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

4.8 Claridad y transparencia

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

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

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

4.9 Confidencialidad y privacidad

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

4.10 Omnicanalidad

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

4.11 Sostenibilidad

El compromiso con nuestros clientes pasa por una decidida apuesta por la sostenibilidad como uno de los ejes estratégicos de nuestra Organización. Impulsamos la producción y consumo responsables en todo el ciclo de vida de productos y servicios, desde su diseño

hasta su reciclado final, en un enfoque de economía circular. Nuestro objetivo es reducir al mínimo posible externalidades negativas a la vez que promovemos el desarrollo social, ambiental y económico en el largo plazo.

5. Deber de colaboración

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

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

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

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

6. Conocimiento y declaración de conformidad

El cumplimiento de las normas y estándares éticos compromete a toda la Organización y constituye un objetivo estratégico para la misma, por ello, se espera que todos los Miembros de la Organización conozcan y respeten el contenido de esta Política. Igualmente, y respecto de Socios de Negocio, se espera que desarrollen comportamientos alineados con la misma.

Este compromiso debe formalizarse mediante:

- i. Declaraciones de conformidad con los principios en ellas desarrollados por parte de los Miembros de la Organización, a través de su adhesión a los **Altos Estándares Éticos**,
- ii. **Cláusulas en materia de Cumplimiento incluidas en los contratos** con Socios de Negocio
- iii. **Adhesiones expresas o tomas de razón** por parte de los órganos de Administración de las empresas que forman parte del Grupo Corte Inglés, según normativa interna elaborada al respecto.

Estas adhesiones y sus renovaciones deberán comunicarse, cuando se formalicen, a la Dirección de Cumplimiento y Control de Riesgos del Grupo El Corte Inglés.

Cuando se produzcan cambios significativos en esta Política, entendiendo por éstos los que requieran una aprobación formal por parte del Consejo de Administración de El Corte Inglés, S.A. deberán renovarse formalmente los compromisos anteriores.

La Organización reaccionará de forma inmediata ante eventuales incumplimientos de lo establecido en esta Política, conforme a lo previsto en su normativa interna y de acuerdo con la legislación vigente que resulte de aplicación.

7. Comunicación de incumplimientos

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

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

Por otra parte, la Dirección de Cumplimiento y Control de Riesgos debe conocer cualquier posible incumplimiento de esta Política o de la legislación aplicable en esta materia para poder abordar la cuestión de forma rápida y eficaz. Por ello, cualquier Miembro de la Organización, Socio de Negocio o Tercero con relación directa e interés comercial o profesional legítimo, o demás partes interesadas, en caso de detectar un incumplimiento de la presente Política o de tener dudas sobre si alguna práctica observada puede suponer un acto ilícito, ya sea en el sector público como en el privado, está obligado a ponerse inmediatamente en contacto con la Dirección de Cumplimiento y Control de Riesgos del Grupo El Corte Inglés a través del Canal Ético, en cualquiera de sus vías de comunicación:

- **Canal Digital:**

El Grupo El Corte Inglés dispone de un canal digital al que se puede acceder a través de la siguiente dirección web:

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

Este acceso está disponible en la web corporativa y adicionalmente en la intranet NEXO para los Miembros de la Organización.

- **Dirección postal:**
El Corte Inglés, S.A.
Dirección de Cumplimiento y Control de Riesgos
c/ Hermosilla, 112
28009 Madrid
- **Teléfono Departamento Cumplimiento Normativo:** 91 401 85 00
- **Solicitud de reunión presencial o por medios telemáticos**

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

Además, la Dirección de Cumplimiento y Control de Riesgos podrá actuar por propia iniciativa investigando cualquier indicio de incumplimiento de esta Política.

8. Aprobación, entrada en vigor y actualización

La presente Política entrará en vigor en la fecha de su aprobación por el Consejo de Administración de El Corte Inglés, S.A.

Esta Política habrá de mantenerse actualizada en el tiempo. Para ello, debe revisarse de forma ordinaria con periodicidad anual, y de forma extraordinaria, y en todo caso, a la mayor brevedad, cuando se produzcan variaciones en los objetivos estratégicos o un cambio normativo externo o interno que implique su actualización o modificación.

Corresponde a la Dirección de Cumplimiento y Control de Riesgos valorar cualquier propuesta de modificación contando para ello con el apoyo del Comité de Cumplimiento y Control de Riesgos.

Además, si los cambios son relevantes, deberán someterse a la aprobación del Consejo de Administración previa propuesta de la Comisión de Auditoría y Control.

9. Difusión

La presente Política estará disponible en NEXO para todos los Miembros de la Organización y en la web corporativa para todos los grupos de interés del Grupo ECI, una vez sea aprobada por el Consejo de Administración de El Corte Inglés, S.A.

Asimismo, la Dirección de Cumplimiento y Control de Riesgos se ocupará de impulsar las acciones necesarias para su adecuada difusión y conocimiento.

10. Control, seguimiento y supervisión

10.1 Control y seguimiento

La Dirección de Cumplimiento y Control de Riesgos será la encargada de controlar y realizar el correspondiente seguimiento de forma continua de lo dispuesto en esta Política, siguiendo el procedimiento establecido en el Estatuto y el Reglamento de los Órganos de la Función de Cumplimiento.

10.2 Supervisión

El departamento de Auditoría Interna revisará el Sistema de Gestión de Compliance Penal del Grupo en la medida en que el Plan Anual de Auditoría aprobado por la Comisión de Auditoría y Control incluya trabajos vinculados con dicho Sistema, y extraordinariamente, como consecuencia de la ocurrencia de incidencias o identificación de irregularidades. Como resultado de dichas auditorías, Auditoría Interna emitirá el correspondiente informe, emitiéndose recomendaciones en caso de identificarse oportunidades de mejora.

Las oportunidades de mejora que potencialmente puedan identificarse como resultado de estas revisiones, deberán considerarse en el proceso de mejora continua del Sistema de Gestión de Compliance Penal.

CONTROL DE CAMBIOS

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

Versión	Fecha Modificación	Objeto de la Modificación	Apartados afectados
1.1	30/11/2022	- Adecuación del sistema a la reciente integración del área de Control y Gestión de Riesgos bajo la Dirección de Cumplimiento Normativo - Ampliación expresa a otras vías de comunicación: teléfono y solicitud de reunión presencial o por medios telemáticos - Actualización definiciones	- Investigación y comunicación de incumplimientos - Anexo I Definiciones
1.2	28/06/2023	- Adaptación vías de comunicación de incumplimientos a la Ley 2/2023 - Adaptación de los términos denuncia, denunciante y denunciado a comunicación, informante y persona afectada de acuerdo con la Ley 7/2023 - Ampliación de la Seguridad y Confianza a los servicios - Actualización definiciones	- Principios básicos de la Atención y Servicio al Cliente - Comunicación de incumplimientos - Anexo I Definiciones
2.0	30/10/2024	- Adecuación de la Política a los requerimientos de la Directiva sobre Información Corporativa en Materia de Sostenibilidad. - Inclusión de referencia a la nueva normativa interna para la adhesión de las sociedades del Grupo a las Políticas Corporativas. - Actualización canales digitales para la comunicación de incumplimientos. - Incorporación apartado difusión	- Introducción - Conocimiento y declaración de conformidad - Comunicación de incumplimientos - Difusión

Última revisión, octubre 2024

Anexos

Anexo I - Definiciones

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

- **Alta Dirección:** son Altos Directivos aquellos trabajadores de la Organización que, por decisión del Consejo de Administración, y bajo la dependencia, orgánica o funcional, del mismo, de una de sus Comisiones o de uno de sus miembros, son calificados como tales al ejercitar poderes inherentes a la titularidad jurídica de la empresa y relativos a los objetivos generales de la misma, con autonomía y plena responsabilidad solo limitadas por los criterios e instrucciones directas emanadas de los órganos de gobierno.
- **Canal Ético:** Plataforma que asegura la comunicación directa, confidencial y segura de cualquier Consulta o Incumplimiento tanto por parte de los Miembros de la Organización como Terceros.
- **Comisión de Auditoría y Control:** Órgano permanente del Consejo de Administración, de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, con plenas facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación, que comprende, entre otras áreas, la del Cumplimiento Normativo.
- **Comité de Cumplimiento y Control de Riesgos:** órgano colegiado de naturaleza ejecutiva y orientado a la toma de decisiones que tiene encargada la tarea de asesorar al Responsable de la Función de Cumplimiento y al Responsable de la Función de Control y Gestión de Riesgos en todos los aspectos que considere relevantes en el desarrollo de sus funciones.
- **Comunicación:** notificación relativa a un posible incumplimiento de la normativa aplicable a el Grupo El Corte Inglés.
- **Consejo de Administración:** órgano de administración de El Corte Inglés, S.A. responsable último de la gestión y el resultado de las actividades desarrolladas por la sociedad, de su sistema de gobierno y políticas corporativas, al que la Alta Dirección informa y rinde cuentas.
- **Consumidor vulnerable:** persona física que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentra, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección, que le impide el ejercicio de sus derechos como persona consumidora en condiciones de igualdad, por lo que requiere una mayor protección para garantizar la toma de decisiones en las relaciones concretas de consumo, acorde con sus intereses.
- **EL CORTE INGLÉS:** incluye a El Corte Inglés, S.A. y a las entidades que integran su Perímetro de Control Penal.

- **Grupo El Corte Inglés / Grupo / Organización:** conjunto de empresas que integran el Grupo El Corte Inglés.
- **Informante:** persona física que notifica a través del Sistema Interno de Información comportamientos individuales o colectivos que concurren dentro de la Organización y que puedan suponer una contravención del contenido del Código Ético o del resto de documentos del Sistema de Gestión de Compliance Penal.
- **Miembros de la Organización:** los integrantes del Consejo de Administración, la Alta dirección, directivos, empleados, trabajadores o empleados temporales o bajo convenio de colaboración, y voluntarios de la Organización y el resto de personas bajo subordinación jerárquica de cualquiera de los anteriores.
- **Partes interesadas/ Grupos de interés:** las personas físicas o jurídicas que, no siendo Socios de Negocio ni Miembros de la Organización, pueden verse afectadas o percibirse como afectadas por una decisión o actividad de la Organización.
- **Perímetro de Control Penal:** incluye a El Corte Inglés S.A. y a las entidades que se adhieran a la Política de Prevención de la Comisión de Delitos y al resto del Sistema de Gestión de Compliance Penal de El Corte Inglés, S.A. por decisión de sus órganos de administración social, no teniendo ni Responsable de Cumplimiento Normativo propio ni una gestión autónoma en esta materia.
- **Represalia:** cualquier acto u omisión que esté prohibidos por la ley, o que, de forma directa o indirecta, suponga un trato desfavorable que sitúe a la persona que la sufra en desventaja particular con respecto a otra en el contexto laboral o profesional, solo por su condición de informante, o por haber realizado una revelación pública.
- **Responsable de Cumplimiento Normativo / Dirección de Cumplimiento Normativo y Control de Riesgos:** Órgano unipersonal, dotado de poderes autónomos de iniciativa y control, al que se le confía, entre otros cometidos, la responsabilidad de supervisar el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Cumplimiento de la Organización en general, y, del Sistema de Gestión de Compliance Penal en particular. La existencia del Órgano de Compliance penal da cumplimiento a la exigencia establecida en la normativa penal española (artículo 31 bis del Código penal español) en cuanto a la supervisión del Sistema de Gestión de Compliance Penal.
- **Sujetos afectados por este documento:** todos los Miembros de la Organización así como los Socios de Negocio o Terceros que tengan relación de negocio con EL CORTE INGLÉS.
- **Tercero:** persona física o jurídica u organismo independiente de la Organización.