

---

# **Política de Cumplimiento de la Normativa de Derecho del Consumo**

---

***Comercializadora Skechers Chile Limitada***

---

*Noviembre de 2024*

## Índice

<u>I.</u>	<u>Objetivo</u> .....	4
<u>II.</u>	<u>Compromiso de Cumplimiento</u> .....	4
<u>III.</u>	<u>Alcance</u> .....	5
<u>IV.</u>	<u>Documentos relacionados</u> .....	5
<u>V.</u>	<u>Definiciones</u> .....	5
<u>VI.</u>	<u>Política de Cumplimiento de Consumidores</u> .....	6
	<u>VI.1 Principios de actuación</u> .....	6
	<u>VI.2 Respeto a los derechos básicos de los consumidores</u> .....	7
<u>VII.</u>	<u>Roles y responsabilidades</u> .....	8
	<u>VII.1 Órgano de Gobierno</u> .....	8
	<u>VII.2 Alta Dirección</u> .....	10
	<u>VII.3 Órgano de Cumplimiento</u> .....	11
	<u>VII.4 Delegados de Cumplimiento</u> .....	13
	<u>VII.5 Colaboradores</u> .....	14
<u>VIII.</u>	<u>Implementación</u> .....	15
	<u>VIII.1 Evaluación y gestión de riesgos</u> .....	16
	<u>VIII.2 Levantamiento de vulnerabilidades infraccionales</u> .....	16
	<u>VIII.3 Controles</u> .....	17
	<u>VIII.4 Difusión y capacitación</u> .....	17
<u>IX.</u>	<u>Reporte de incumplimiento</u> .....	18
<u>X.</u>	<u>Sanciones</u> .....	18

## **I. Objetivo**

Para Comercializadora Skechers Chile Limitada (en adelante, “Skechers” o la “Compañía”) el compliance es mucho más que el cumplimiento de normas y estándares. El compliance implica la creación de una cultura de integridad y ética corporativa que guíe el comportamiento y la toma de decisiones de todos los colaboradores dentro de la Compañía, en que el compromiso de entregar un servicio de excelencia a los clientes forma parte elemental de las funciones cotidianas.

En esta línea, Skechers ha adoptado la presente Política de Cumplimiento de la Normativa de Derecho del Consumo (en adelante la “Política de Cumplimiento”, “Política de Consumidores” o la “Política”) que define las bases, criterios y lineamientos respecto del cumplimiento en materia de protección de los derechos de los consumidores.

Esta Política tiene por finalidad incorporar instrumentos eficaces de prevención del incumplimiento normativo, que sean apropiadas para que la Compañía pueda enfrentar las contingencias que potencialmente se presenten en el marco de las relaciones de consumo con sus clientes.

Esta Política es parte del Plan de Cumplimiento de la Normativa de Derecho del Consumo (en adelante el “Plan de Cumplimiento”) que Skechers ha desarrollado e implementado según los lineamientos dispuestos en la Especificación Técnica INN/ET 1 “Planes de cumplimiento para la protección de los derechos de los consumidores- Requisitos con orientación para su uso” (en adelante indistintamente la “Norma Técnica” o “INN/ET1”).

## **II. Compromiso de Cumplimiento**

De esta forma, esta Política constituye, además, una herramienta de buen gobierno corporativo, reflejo del desarrollo de una cultura de integridad que demuestra el compromiso con el cumplimiento de la normativa que protege a los consumidores y resguarda el debido respeto de todos sus derechos. Esto permite proporcionar un marco para establecer, revisar y lograr los objetivos de cumplimiento.

Asimismo, Skechers asume el compromiso de la evaluación y mejora continua del Plan de Cumplimiento.

## **III. Alcance**

Esta Política se aplica a Skechers, proveedor en los términos de la Ley del Consumidor, y deberá observarse por todos quienes forman parte de la Compañía en todos sus niveles

(incluyendo *managers*, gerentes, subgerentes, administración, y trabajadores, en adelante e indistintamente “colaboradores”).

También se aplica y deberá observarse por terceros que actúen en nombre o en representación de la Compañía, ya sea en virtud de un contrato de prestación de servicios, o a propósito de la prestación de un servicio externalizado o subcontratado.

#### **IV. Documentos relacionados**

Los documentos que complementan y/o sirven de referencia para esta Política son los siguientes (en adelante “Documentos Relacionados”):

- a. Plan de Cumplimiento de la Normativa de Derecho del Consumo.
- b. Código de Ética y Conducta Empresarial.
- c. Matriz Normativa.
- d. Matriz de Riesgos.

#### **V. Definiciones**

- a. **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- b. **Consumidor:** Personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, los bienes comercializados por Skechers.
- c. **Debida diligencia:** Obligación de comercializar los productos con responsabilidad, diligencia y profesionalismo, de acuerdo con la normativa sectorial y de consumo de relevancia, procurando evitar cualquier daño al cliente.
- d. **Normativa de Consumo:** Normas que Skechers debe cumplir en su calidad de proveedor en los términos de la Ley N°19.496 incluyendo: **(i)** la misma Ley N°19.496; **(ii)** Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada; y **(iii)** otras normas sectoriales de relevancia en materia de consumo.
- e. **Ley N°19.496, Ley del Consumidor o LPC:** Ley que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores con el objeto de normar las

relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

- f. **Socios comerciales:** Cualquier persona u organización externa a Skechers con la cual se tiene, o se planea tener, alguna relación comercial.
- g. **Terceros:** Personas u organismos externos e independientes de la Compañía. Incluye proveedores, contratistas, subcontratistas, asesores, e inversores.

## **VI. Política de Cumplimiento de Consumidores**

### ***VI.1 Principios de actuación***

Esta Política busca recoger el compromiso de Skechers con el respeto a los derechos de los consumidores. Los colaboradores de Skechers armonizan su actividad con el respeto de los principios y derechos de sus clientes. Esto implica poner al consumidor en el centro a través del impulso de iniciativas tendientes a asegurar la calidad de los productos ofrecidos, mejorar la experiencia de los clientes, potenciar los canales para atenderlos, y poner en marcha nuevas plataformas para atenderlos debida y oportunamente.

Así, esta Política busca impulsar iniciativas tendientes, entre otras, a asegurar la disponibilidad, continuidad y calidad de los productos comercializados y servicios prestados a los consumidores, mejorar su experiencia y potenciar los múltiples canales con clientes, y la puesta en marcha de plataformas para atenderlos debida y oportunamente.

Asimismo, el contenido de la presente Política busca que el Plan de Cumplimiento sea certificado por alguna de las entidades declaradas como idóneas por el Servicio Nacional del Consumidor (“SERNAC”) y aprobado en los términos del artículo 24 inciso cuarto letra c) de la Ley N°19.496.

### ***VI.2 Respeto a los derechos básicos de los consumidores***

- a. Skechers entrega información veraz y oportuna acerca de las características relevantes de todos los productos que comercializa, para cumplir el deber básico de información y así proporcionar también una mayor confianza. La relación con los clientes debe estar basada en la transparencia.

Esto implica entregar a los consumidores la información relevante de manera clara, y con la oportunidad necesaria para que puedan adoptar las decisiones de consumo debidamente informados.

- b. Skechers actúa con profesionalismo, respetando los derechos de los consumidores para procurar evitar cualquier tipo de daño, patrimonial o extrapatrimonial, o vulneración a sus derechos. Para ello Skechers resguarda que los productos ofrecidos a los consumidores cumplan con altos estándares de calidad, además de cumplir cabalmente con las obligaciones y responsabilidades que le caben en su rol como proveedor.
- c. La Compañía se compromete a revisar periódicamente los reclamos de sus clientes, a fin de identificar su origen y alcance, y con ello mejorar permanentemente su nivel de servicio.
- d. Skechers se relaciona de buena fe, y procura comprender las diversas necesidades y requerimientos de los consumidores. La Compañía promueve una relación basada en la confianza y trato de buena fe, con el objeto de atender los distintos requerimientos de sus clientes y canalizar satisfactoriamente sus necesidades.
- e. Skechers procura solucionar oportunamente las situaciones de riesgo y, si corresponde, reparar íntegramente cualquier perjuicio. Ante eventuales riesgos que se puedan materializar en daños a los clientes, o que afecten la entrega de productos y/o atención, la Compañía asume una actitud proactiva para buscar solucionar oportunamente tales situaciones, además de reparar íntegramente, cuando corresponda, los daños ocasionados con motivo del riesgo concretado.
- f. Skechers da irrestricto cumplimiento a las leyes que rigen las relaciones de consumo y a los principios que las inspiran, con el fin de garantizar que la relación con los consumidores se desenvuelva en las mejores condiciones posibles y en pleno cumplimiento del principio de respeto a la dignidad de las personas.

Todos los Colaboradores de Skechers están obligados a seguir estos lineamientos.

Asimismo, forman parte de esta Política una serie de guías prácticas en las materias más importantes en derecho del consumo, a las que cualquier persona que tenga dudas sobre cómo proceder puede recurrir. Estas guías son las siguientes:

- a. Guía sobre deberes en garantía legal y garantías voluntarias.
- b. Guía sobre deberes de información y publicidad.
- c. Guía sobre deberes en el proceso de contratación y post venta.

- d. Guía sobre deberes en seguridad en el consumo y sistema de recall.

Todas estas guías pueden ser revisadas al final de esta Política en los anexos respectivos.

## **VII. Roles y responsabilidades**

El compromiso que Skechers adquiere a través de la presente Política requiere la definición de roles, atribuciones y responsabilidades de los diferentes participantes en la gestión de prevención de incumplimientos a la Normativa de Consumo.

### ***VII.1 Órgano de Gobierno***

El Órgano de Gobierno es el grupo o cuerpo que tiene la responsabilidad y autoridad últimas sobre las actividades, la administración y las políticas de la Compañía y al cual la Alta Dirección reporta. Además, el Órgano de Gobierno es responsable de velar por el cumplimiento de la Normativa de Consumo. En Skechers, el rol de Órgano de Gobierno es ejercido por su Country Manager, quien rinde cuenta de su gestión a la matriz SKECHERS USA Inc.

Además, el Órgano de Gobierno **(i)** velará por el cumplimiento de la Normativa de Consumo; **(ii)** asegurará que el Órgano de Cumplimiento tenga la autoridad necesaria para actuar de forma independiente y que no se verá comprometido por otras prioridades que entren en conflicto con su función; y **(iii)** demostrará liderazgo y compromiso con el Plan de Cumplimiento a través de las siguientes funciones:

- a. Relacionarse con las gerencias de la Compañía, y derivar esta información de manera eficiente, oportuna y clara a los colaboradores de Skechers en Chile.
- b. Aprobar la Política de Cumplimiento y todas sus posteriores modificaciones.
- c. Asegurarse de que la estrategia de cumplimiento de Skechers y la Política estén alineadas.
- d. Asegurarse de que los recursos destinados para la ejecución de esta Política sean adecuados y suficientes, y sean debidamente distribuidos y asignados.
- e. Asegurarse de que esta Política esté en concordancia con el resto de la documentación interna de cumplimiento normativo de Skechers.

- f. Nombrar al Órgano de Cumplimiento, y resguardar que **(i)** cuente con la autoridad y responsabilidad necesarias y suficientes para el diseño, y revisión de consistencia e integridad del Plan de Cumplimiento, y la autoridad para actuar de forma independiente sin conflictos por tener otras prioridades; **(ii)** tenga acceso directo al Órgano de Gobierno, y en particular a los encargados de la toma de decisiones de alto nivel; **(iii)** contribuya en las etapas tempranas de los procesos de toma de decisiones, en todos los niveles de la organización; y que **(iv)** pueda acceder a toda la información documentada y datos necesarios para desarrollar las tareas de cumplimiento.
- g. De este modo, para el cumplimiento de esta función, se deberá otorgar al Órgano de Cumplimiento la autoridad y responsabilidad que le permita cumplir con su rol y mantener este Plan en funcionamiento en toda la Compañía. Asimismo, se deberá otorgar al Órgano de Cumplimiento los medios necesarios para el correcto desarrollo de su función.
- h. Recibir, a través de los reportes semestrales del Órgano de Cumplimiento, información acerca del desempeño del Plan de Cumplimiento.

## ***VII.2 Alta Dirección***

La Alta Dirección se compone por la persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización al más alto nivel, que tiene el poder para delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.

En relación con el cumplimiento de la Normativa de Consumo, la Alta Dirección en Skechers corresponde al equipo de *managers* de Skechers, a saber: **(i)** HR Senior Manager; **(ii)** Finance Controller; **(iii)** IT Manager; **(iv)** Customer Service Manager; **(v)** Marketing Manager; **(vi)** Sales Manager; **(vii)** Retail Manager; y **(viii)** Logistics Manager.

Serán deberes de la Alta Dirección:

- a. Asegurar el establecimiento de esta Política de Consumidores, de manera que cumpla con los requisitos de la INN ET/1, y demás normativa aplicable.
- b. Integrar el Plan de Cumplimiento en los procesos internos de Skechers.
- c. Destinar los recursos suficientes otorgados por la Compañía para la operación efectiva de la Política de Cumplimiento.

- d. Comunicar de manera interna y externa la importancia de la Política y Plan de Cumplimiento de Skechers, promoviendo una cultura de cumplimiento.
- e. Dirigir y apoyar a los colaboradores de la Compañía para contribuir a la eficacia de la Política y Plan de Cumplimiento y permitir que logre sus objetivos.
- f. Apoyar otras funciones y áreas para la correcta implementación y eficacia de la Política y Plan de Cumplimiento.
- g. Fomentar el uso del canal de denuncias de Skechers ante un acto de incumplimiento presunto o real.
- h. Garantizar que ningún colaborador sufrirá algún tipo de represalia o discriminación por hacer uso de buena fe o sobre la creencia razonable de un incumplimiento o presunto incumplimiento, del canal de denuncias de Skechers. Tampoco sufrirá represalia quien se niegue a participar en un hecho que pudiese representar un incumplimiento normativo.
- i. Promover una cultura de cumplimiento adecuada dentro de la organización
- j. Promover la mejora continua del Plan y de la Política.
- k. Apoyar las funciones y la gestión de medidas que sean pertinentes y adecuadas para la prevención y detección de incumplimientos.
- l. Recibir y revisar la información acerca del contenido, desarrollo e implementación, de la Política y Plan de Cumplimiento de parte del Órgano de Cumplimiento, al menos de forma semestral.
- m. Informar periódicamente al Órgano de Gobierno acerca del contenido y desarrollo del Plan de Cumplimiento.

### ***VII.3 Órgano de Cumplimiento***

El Órgano de Cumplimiento es la entidad con responsabilidad para la gestión del cumplimiento, que contará con los recursos, competencias y posición necesarios, y estará dotado de autoridad e independencia. En Skechers, el Órgano de Cumplimiento está conformado por el Comité de Supervisión del Modelo de Prevención de Delitos de Skechers y su Coordinadora, quienes serán designados por el Country Manager en el ejercicio de las funciones propias del Órgano de Gobierno.

El Órgano de Cumplimiento, tendrá también acceso expedito y directo a la Alta Dirección y al Órgano de Gobierno, tanto para su reporte de seguimiento, como en el evento de que se produzcan contingencias o asuntos que deban ser atendidos a esos niveles.

Son deberes del Órgano de Cumplimiento:

- a. Supervisar el diseño, implementación y mantención del Plan de Cumplimiento de Skechers, incluyendo la gestión del canal de denuncias, una vez sea implementado por la Compañía.
- b. Investigar las denuncias que se presenten a través del canal y que digan relación con posibles infracciones a la Normativa de Consumo o políticas internas relacionadas con esta temática.
- c. Asegurar que la Política y el Plan de Cumplimiento se ajusten a los requisitos de la Norma Técnica.
- d. Proponer las medidas disciplinarias y sanciones que fueren aplicables a quienes infrinjan la Normativa de Consumo, el Plan de Cumplimiento, la Política o sus anexos.
- e. Comunicar regularmente a todos los colaboradores las políticas y procedimientos que integran el Plan de Cumplimiento y, particularmente, de las obligaciones que de ellas se derivan.
- f. Asistir, aconsejar y orientar a los colaboradores acerca de todas las materias o asuntos relacionados con el Plan de Cumplimiento, la Política de Cumplimiento, o en general con la Normativa de Consumo.
- g. Mantener informado al Órgano de Gobierno y la Alta Dirección acerca del funcionamiento del Plan de Cumplimiento.
- h. Observar de manera general las actuaciones de los colaboradores que pudieran incidir en el cumplimiento de este Plan y/o las políticas y procedimientos vigentes. En caso de que corresponda, revisar estas actuaciones y, de ser el caso, otorgar su autorización.
- i. Velar por que los colaboradores que denuncien irregularidades e incumplimientos de buena fe no sean objeto de represalias.

- j. Velar por el debido cumplimiento de la Normativa de Consumo y de las políticas y procedimientos correspondientes.
- k. Fomentar la cultura de cumplimiento en materia de protección de los derechos de los consumidores.
- l. Proponer, cuando corresponda, la aprobación de nuevas políticas y/o la actualización o modificación de la existente.
- m. Coordinar con los Delegados de Cumplimiento la mejora continua de los procesos de contacto con los consumidores, incluyendo la forma de responder a sus reclamos o consultas, la forma en que Skechers dará solución a estos reclamos o consultas, las reparaciones que sean necesarias para dar cumplimiento a la Normativa de Consumo, o bien, las coordinaciones internas dentro de la Compañía para conocer en tiempo y forma de los hechos en que se fundan estos reclamos o consultas, de manera de dar respuesta en tiempo y forma a requerimientos de información que solicite SERNAC.
- n. Realizar un seguimiento de las acciones relacionadas al Plan de Cumplimiento.
- o. Capacitar, asesorar y guiar a los colaboradores, en todas las materias que incumben a la presente Política.
- p. Reportar al menos semestralmente al Órgano de Gobierno acerca del funcionamiento de la presente Política y el Plan de Cumplimiento.
- q. Todas las demás funciones que se indiquen en este documento o en el Plan de Cumplimiento.

#### ***VII.4 Delegados de Cumplimiento***

El Country Manager de Skechers estará a cargo de designar a los Delegados de Cumplimiento, quienes deben pertenecer a las distintas gerencias de la Compañía. Los Delegados de Cumplimiento de Skechers contarán con las siguientes funciones:

- a. Supervisar el diseño, implementación y mantención del Plan de Cumplimiento de Skechers.

- b. Comunicar regularmente a todos los colaboradores las políticas y procedimientos que integran el Plan de Cumplimiento y, particularmente, de las obligaciones que de ellas se derivan
- c. Asistir, aconsejar y orientar a los colaboradores acerca de todas las materias o asuntos relacionados con el Plan de Cumplimiento, la Política de Cumplimiento, o en general con la Normativa de Consumo.
- d. Mantener informado al Órgano de Cumplimiento acerca del funcionamiento del Plan de Cumplimiento
- e. Observar de manera general las actuaciones de los colaboradores que pudieran incidir en el cumplimiento de este Plan y/o las políticas y procedimientos vigentes.
- f. Velar por el debido cumplimiento de la Normativa de Consumo y de las políticas y procedimientos correspondientes.
- g. Reportar al menos semestralmente al Órgano de Cumplimiento acerca del funcionamiento de la presente Política y el Plan de Cumplimiento.

### ***VII.5 Colaboradores***

Son obligaciones de los colaboradores cuyas funciones se relacionen directa o indirectamente con los consumidores de la Compañía:

- a. Participar de las capacitaciones y otras actividades de formación que lleve a cabo la Compañía.
- b. Cumplir con las obligaciones que impone la presente Política, el Plan de Cumplimiento del cual forma parte, y las demás políticas y procedimientos relacionados.
- c. Dar cumplimiento a las obligaciones que impone la Normativa de Consumo general y sectorial, entre las que se cuentan las siguientes:
  - i. Entregar información básica comercial a los consumidores.
  - ii. Conocer e informar sobre los productos ofrecidos y las características relevantes de éstos.

- iii. Informar el precio total y actualizado de los productos.
- iv. Conocer e informar las bases de promociones u ofertas.
- v. Conocer e informar las bases de concursos y sorteos.
- vi. Publicitar los productos y sus características de manera veraz, clara y transparente.
- vii. Brindar una atención de calidad a los clientes, respondiendo adecuadamente sus solicitudes, reclamos o consultas.
- viii. Entregar los productos de acuerdo con las condiciones contratadas y de forma diligente.
- ix. Asegurar la calidad y seguridad de todos los productos.
- x. Realizar los cobros según el precio informado y de acuerdo con la normativa aplicable.
- xi. Informar de eventuales retrasos en la entrega y el motivo de dicho retraso.
- xii. Brindar una atención de calidad a los clientes, respondiendo adecuadamente sus solicitudes, reclamos o consultas.

Adicionalmente, los colaboradores están sujetos al deber de cumplir y respetar la Normativa de Consumo y, en consecuencia, según sus respectivas funciones:

- a. Tienen prohibido realizar cualquier acción contraria o en infracción a la Normativa de Consumo y a los estándares autoimpuestos por la Compañía.
- b. Tienen prohibido denegar injustificadamente la venta de productos comercializados por Skechers.
- c. Deben comprometerse con el cumplimiento de la Normativa de Consumo aplicable a la Compañía.
- d. Deben velar por satisfacer siempre los requerimientos de los clientes, cuando estos tengan un fundamento plausible, y de acuerdo con los lineamientos de esta Política.

- e. Deben plantear sus preocupaciones de buena fe, o sobre la base de una creencia razonable en la confianza, sin temor a represalias.
- f. Deben consultar al Órgano de Cumplimiento cuando tengan dudas relacionadas con los derechos de los consumidores, previo a la adopción de decisiones que puedan afectarles.

## **VIII. Implementación**

Skechers ha adoptado la presente Política en el contexto de la implementación de un Plan de Cumplimiento, ajustado a su realidad y estructura, y con el objeto de establecer un programa destinado a enfrentar los riesgos infraccionales en materia de derecho del consumo.

Todo lo anterior, mediante el levantamiento de las vulnerabilidades, la adopción de un servicio de atención al cliente alineado con estándares de profesionalidad, los protocolos que contemplan el tratamiento de estos riesgos, su monitoreo y supervisión permanentes, y las necesidades periódicas de actualización y capacitación.

La presente Política será implementada en todas las áreas de Skechers.

### ***VIII.1 Evaluación y gestión de riesgos***

La Compañía cuenta con una Matriz de Riesgos de cumplimiento en materia de derecho del consumo que resume los riesgos detectados, los controles existentes y los planes de acción que deben implementarse en la Compañía, en caso de ser necesario.

En particular, se entiende incorporado en el riesgo de cumplimiento en materia de consumidores, la posibilidad de incurrir en infracciones a la Normativa de Consumo, con los posibles reclamos, eventual apertura de procedimientos voluntarios colectivos por parte del SERNAC y/o la eventual interposición de acciones para la protección del interés individual, del interés general o de los intereses colectivos y/o difusos de los consumidores en contra de Skechers.

Por otro lado, se contempla también el riesgo reputacional, que no sólo puede derivarse de incumplimientos a la Normativa de Consumo, sino también del hecho de incurrir en conductas que afecten la imagen o reputación de Skechers y/o pueden traducirse en una disminución de valor marca, reducciones de ingresos, procedimientos administrativos y/o juicios.

## ***VIII.2 Levantamiento de vulnerabilidades infraccionales***

Con relación a la detección de las vulnerabilidades, el Plan de Cumplimiento se estructura sobre la base de la proyección de riesgos basales, los que categorizan por materias los distintos deberes de conductas exigibles por la normativa a los proveedores, y que se analizan a la luz de los procesos y subprocesos de Skechers, detectando eventuales riesgos y/o vulnerabilidades de incumplimientos.

De esta forma, los riesgos en esta materia son resultado de las variadas conductas que se desprenden de la Normativa de Consumo, la doctrina y jurisprudencia, además de los criterios de las autoridades competentes.

## ***VIII.3 Controles***

El diseño, implementación y correcta aplicación del Plan de Cumplimiento, implica que Skechers asume el compromiso de adaptar sus procesos a fin de cumplir las obligaciones que tiene para con sus consumidores.

Lo anterior requiere del compromiso efectivo de la Alta Dirección y de todos los colaboradores, lo que debe traducirse en el cumplimiento de las buenas prácticas declaradas en las políticas internas de la Compañía, y los valores y principios declarados en esta Política.

Por su parte, esta Política forma parte del Plan de Cumplimiento y apunta a crear una cultura organizacional de respeto de los derechos de los consumidores, basada en una red de control y apoyo entre nuestros colaboradores, con el objeto de prevenir los riesgos contemplados en la Matriz de Riesgos en relación con la Normativa de Consumo.

Skechers adoptará los niveles de conducta exigidos de acuerdo con las funciones riesgosas y sus responsabilidades, medidas de control y monitoreo, manuales internos, capacitaciones a colaboradores más expuestos a estos riesgos de infracción, un canal de denuncias de situaciones o conductas riesgosas o anómalas, y otras actividades que posibiliten una implementación efectiva, seria, completa y de buena fe de la presente Política, de manera transversal en los procesos internos que administran y registran las operaciones llevadas a cabo.

## ***VIII.4 Difusión y capacitación***

La Política estará disponible para todos los colaboradores de Skechers en el sitio web de la Compañía ([www.skechers.cl](http://www.skechers.cl)).

La comunicación interna se realiza por los medios con que cuenta Skechers, tales como correos informativos, capacitaciones, entre otros.

Anualmente se planificarán capacitaciones que permitan otorgar conocimientos suficientes a todos los colaboradores de Skechers en estas materias, comenzando con el personal con mayor exposición al riesgo de incurrir en actos constitutivos de infracción a la Normativa de Consumo.

En la misma línea, los colaboradores que se incorporen a Skechers deberán tomar parte en una inducción, la cual contemplará conocimientos básicos acerca de la Política de Cumplimiento.

Las capacitaciones se podrán realizar tanto de manera presencial como de manera virtual y, con independencia de su formato, implicarán la realización de una prueba de conocimientos que deberá ser aprobada por todos los colaboradores asistentes.

## **IX. Reporte de incumplimiento**

Cualquier colaborador que sea testigo de un incumplimiento a lo establecido en la presente Política, o a otros documentos, procesos y procedimientos relacionados con ella, debe informarlo a través del canal de denuncias que será implementado por Skechers, el cual estará disponible en <https://denunciaskechers.lineaseticas.com/> y en la página web de Skechers, o dirigiéndose directamente al Órgano de Cumplimiento.

Skechers cuenta con un Procedimiento de Denuncias, Investigaciones y Sanciones, que en cumplimiento de lo indicado en los puntos 8.4. y 9.1.5. de la Norma Técnica, describe las diferentes etapas de una investigación interna, los derechos de los denunciantes y denunciados, y las formas de remediar los no cumplimientos. Una de las soluciones posibles, en caso de que se haya afectado a un consumidor, puede considerar la generación de reparaciones voluntarias de parte de la Compañía.

## **X. Sanciones**

Es imprescindible que todos los colaboradores y terceros relacionados con Skechers cumplan estrictamente con lo dispuesto en esta Política, con el objetivo de respetar y proteger los derechos de los clientes de Skechers.

El incumplimiento de la presente Política conlleva las sanciones previstas en la Ley, en los contratos de trabajo y en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la

Compañía, las que podrán ir desde amonestaciones hasta la terminación del contrato de trabajo.

Asimismo, la inobservancia a las reglas dispuestas en este documento puede implicar consecuencias patrimoniales y reputacionales para la Compañía y para quienes participen directamente de las infracciones.

En el caso de proveedores y/o terceros, se aplicarán las sanciones de censura por escrito, comunicada a la administración del proveedor, o de terminación inmediata del contrato, en caso de infracciones graves.

Lo anterior es sin perjuicio de las eventuales sanciones laborales, civiles, administrativas y/o penales que puedan corresponder al infractor.

\*\*\*