



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020



TOUS



Carta de la Presidenta	68
1. Mundo TOUS	70
2. Nuestro enfoque de sostenibilidad	88
3. Buen Gobierno	98
4. Hacia productos más sostenibles	114



5. Cadena de Suministro Responsable	130
6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	138
7. Acompañamos a nuestros clientes	156
8. Creamos valor para la sociedad	168
9. Sobre esta Memoria	180



Las imágenes que aparecen en este documento se han realizado siguiendo estrictamente la normativa y las recomendaciones de prevención y seguridad laboral vigentes de la consejería de sanidad. Las excepciones corresponden a archivo de la marca anterior a la pandemia de la COVID 19.

CARTA DE LA PRESIDENTA

Queridos amigos/as y colaboradores/as,

Tengo el placer de compartir con vosotros/as los **principales hitos** que hemos asumido en los últimos tiempos, una oportunidad ideal para reflexionar sobre los aprendizajes que la experiencia nos ha proporcionado a lo largo de nuestra historia y sobre lo que está por venir.

TOUS es una **marca centenaria**, un éxito al alcance de muy pocas compañías y que hemos logrado alcanzar gracias a una sólida visión que ha iluminado nuestro camino: la de ser la marca de joyería de lujo asequible más exitosa y deseada en el mundo. Fue precisamente el germen de esta innovadora visión el que, años atrás, tuvieron nuestros padres y nos permitió crear un nuevo lenguaje que revolucionaría el sector joyero y que hoy en día sigue brindando oportunidades a nuevas generaciones de profesionales de la artesanía y el diseño con espíritu emprendedor, abierto y global.

Nuestros objetivos a futuro son ambiciosos, aunque no pierden de vista los pilares de lo que somos: el conocimiento de una **familia artesana comprometida con el oficio** desde 1920, y la apuesta por la excelencia y la innovación como motores fundamentales del negocio. El entorno competitivo nos empuja a hacer mejor incluso aquello que ya sabemos hacer bien y a poner todos nuestros procesos al servicio de una relación excelente y sostenible con el cliente.

Por ello, seguiremos trabajando para consolidar un modelo que se siga adaptando a las nuevas tendencias del consumidor desde la voluntad de ser más eficientes en todas nuestras operaciones. En el mismo sentido, y atendiendo a la importante expansión de nuestro negocio online, mantendremos nuestra apuesta por la omnicanalidad, una tendencia que queremos seguir explorando y potenciando.

Asumiremos todos estos retos desde el compromiso con el entorno, **potenciando tanto la sostenibilidad en el uso de materiales y en nuestros procesos**, como la cercanía y la atención con las comunidades en las que tenemos presencia. Y es que el valor que ostentan nuestras joyas y productos va más allá de lo tangible y en ello radica el éxito de nuestro proyecto.



Alba Tous Oriol
Presidenta de TOUS



1

MUNDO TOUS

Memoria de Sostenibilidad 2020 – Grupo TOUS



VISIÓN DE CONJUNTO DE TOUS

TOUS¹ es una empresa familiar que en sus 100 años de historia ha pasado de un taller de relojeros a una firma de joyería y accesorios líder en el segmento del lujo asequible.

Presente en 45 países, el negocio del Grupo TOUS abarca en la actualidad no solo la joyería, sino que incluye también bolsos, fragancias, relojes, gafas, accesorios, y prendas para bebés. A través de sus colecciones TOUS crea un nuevo lenguaje al combinar su **tradicción artesana** (la cual sigue fomentando a través de la Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos) con la **innovación** de los avances tecnológicos, aplicando siempre los mejores estándares de calidad y sostenibilidad.

Desde sus inicios, la **atención cercana y personalizada** a sus clientes ha sido uno de los principales objetivos de la compañía. TOUS busca estar presente en los momentos más importantes de la vida de sus clientes, celebrando instantes llenos de emoción. Por ello, todas sus creaciones están

envueltas de la ternura, diversión y juventud de espíritu, que caracterizan el alma de la compañía.

TOUS destaca por su gran capacidad creativa. Cada año, la compañía presenta diseños que tienen en cuenta las últimas tendencias en moda, sin olvidar las colecciones clásicas e icónicas de la casa, que se renuevan constantemente convirtiéndolas en piezas únicas con un carácter atemporal.

Gran parte del éxito de la marca se debe a los cerca de **4000 colaboradores/as de TOUS**, quienes además de transmitir los valores de la compañía por todo el mundo, de manera directa o indirecta, aconsejan y ayudan a cada cliente tanto en la compra, como en la postventa.

En este sentido, durante 2020 la compañía ha integrado, como parte de su gestión directa, el negocio de **Polonia**, formado por 46 tiendas, con presencia en 22 ciudades y un equipo inicial de 190 personas.



¹En este apartado se recoge información relativa tanto a la actividad de S.TOUS, S.L. y sus sociedades dependientes, como aquella desarrollada por la marca TOUS a través de los franquiciados terceros.

²La facturación de 2020 se ha visto afectada, por un lado, como consecuencia de la pandemia y, por otro, por la aceleración de ciertas decisiones estratégicas para adaptar el negocio y focalizarse en aquellas áreas y regiones que ya estaba previstas y que permitirán a TOUS sentar las bases para el crecimiento a largo plazo.

“Este 2020, ha sido un año retador pero también una confirmación de la solidez que hemos adquirido como empresa centenaria para poder afrontar desafíos sin precedentes. TOUS sigue trabajando para estar realmente donde quiere estar, preparada para el futuro y para un crecimiento sostenible”

- Carlos Soler-Duffo, Consejero Delegado

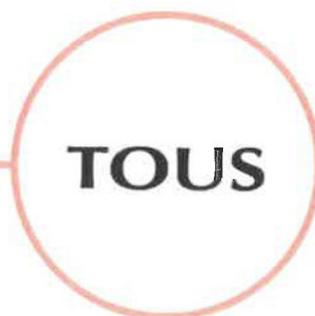


HITOS 2020



Enero 2020

TOUS inicia su Centenario con un nuevo récord de ventas



Marzo 2020

TOUS cesa temporalmente su actividad para contener la propagación del Covid-19 y proteger el futuro de sus colaboradores/as



Abril

TOUS y el grupo cesa la producción para combatir el Covid-19



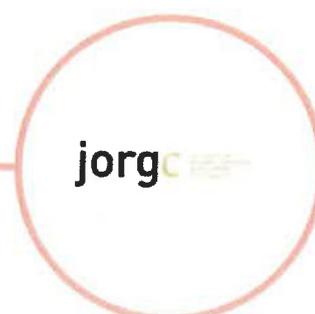
Noviembre 2020

TOUS inaugura un archivo-museo que recorre los cien años de la firma: TOUS Heritage



Septiembre 2020

El documental *OSO* se estrena en el Festival de Cine de San Sebastián



Julio 2020

Rosa Tous se incorpora a la Junta del Colegio de Joyeros, Orfebres, Relojeros y Gemólogos de Cataluña como Vicepresidenta



2020

pone su
disposición
sanitario para
COVID-19



Mayo 2020

TOUS rinde homenaje a todas
las mujeres que han sido
madres durante el
confinamiento en España.



Mayo 2020

TOUS prepara la reapertura de
sus tiendas con nuevas
medidas para asegurar la
seguridad de sus clientes



Julio 2020

TOUS consigue el distintivo
"Garantía Madrid", un
reconocimiento a la lucha
contra la COVID-19



Julio 2020

TOUS obtiene la
certificación del
Responsible Jewellery
Council, una nueva meta en
el camino hacia la
sostenibilidad



Junio 2020

Durante 2020 la compañía ha
integrado, como parte de su
gestión directa, el negocio de
Polonia, formado por 46
tiendas en 22 ciudades.

MUNDO TOUS: CULTURA CORPORATIVA

Nuestra **MISIÓN** es ser queridos alrededor del mundo por ofrecer joyas y accesorios que acompañan en cada momento de la vida y ser una marca ilusionante que genera valor gracias a la calidad, la pasión y el espíritu de servicio de todas las personas TOUS.

En TOUS tenemos la **VISIÓN** de ser la marca de joyería de lujo asequible más deseada y exitosa del mundo, con el compromiso de aportar valor a clientes, colaboradores/as y al conjunto de la sociedad.

Si hay algo que nos caracteriza, es precisamente que somos una compañía que quiere estar presente y acompañar a nuestros clientes y colaboradores/as en los momentos más importantes de sus vidas. Todo esto es posible, tan solo, gracias a los **VALORES** que nos definen.



SOMOS PASIÓN POR EL CLIENTE

Trabajamos juntos, con vocación y precisión, para superar expectativas, con la calidad que merecen, escuchando a nuestros clientes y aportando valor a cada momento de su vida.



SOMOS CREATIVIDAD

Nos atrevemos a hacer cosas de forma diferente, con agilidad, valentía y calidad, afrontando los retos que nos trae el día a día.



SOMOS COMPROMISO

Realizamos nuestros sueños con libertad, cumpliendo nuestra palabra, preocupándonos de nuestros colaboradores/as y construyendo juntos un proyecto común.



SOMOS TRABAJO EN EQUIPO

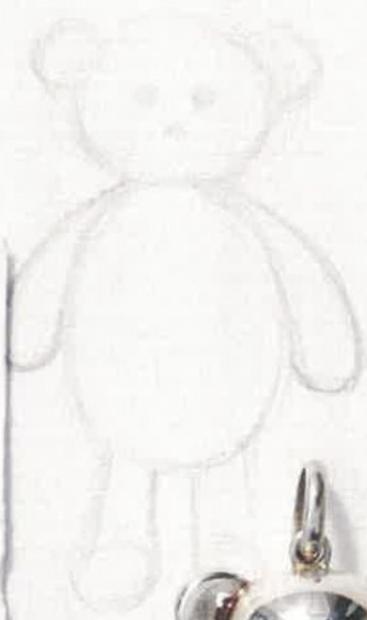
Somos un proyecto de empresa compartido donde el talento individual persigue siempre un resultado en equipo basado en la calidad de las relaciones.



SOMOS GLOBALIDAD

Integramos el conocimiento de la diversidad que nos rodea en nuestras decisiones de negocio, nuestros productos, nuestros procesos y en el trato a nuestros colaboradores/as.

The Tender - Made Collection

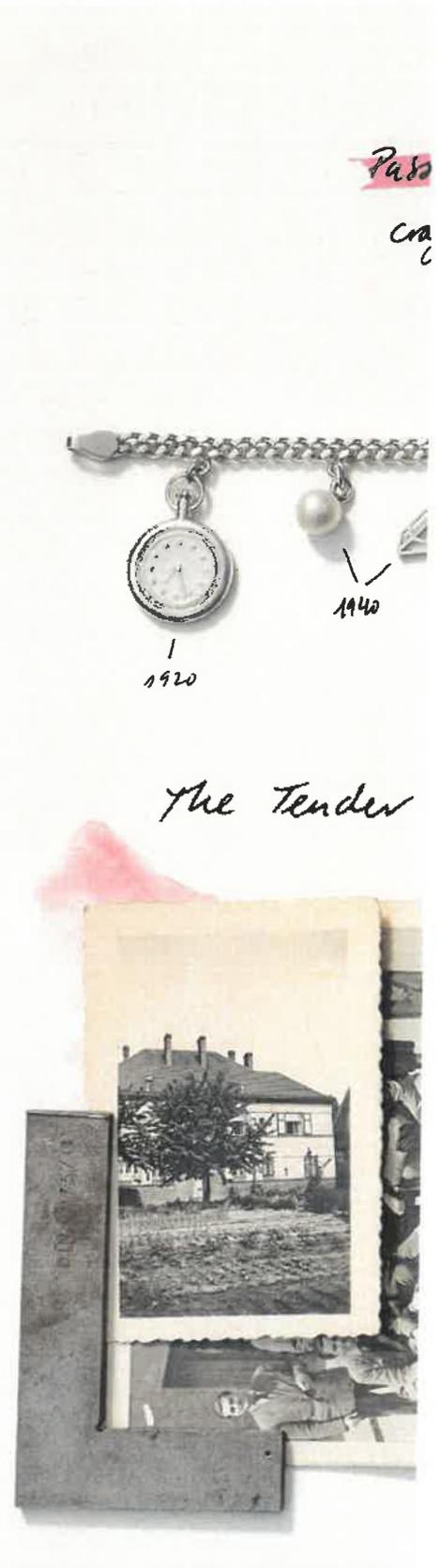


The Gripin

F.S.  
TARIFFA 1
MILANO
VIA RININI
VALE PER IL
SOLO GIORNO
DEL VIAGGIO **2^A CL**
LIRE. 600
A 1985

“
**CONSTRUIR PARA
PERDURAR**”

Rosa Oriol



iron for
stamanship



Fine jewelry since 1920



- Made Collector

Since 1920



NUESTRA HISTORIA EN VALORES

La integración de los valores corporativos, como cualquier actividad de la compañía, debe ceder paso a la evidencia. El legado de **nuestra historia, puede ser claro ejemplo de la integración de dichos valores** desde nuestros orígenes. Por ello,

los hitos principales acontecidos en **nuestra línea temporal** pueden ser **explicados en clave de cumplimiento de los valores corporativos que nos caracterizan.**

Una historia de...



TRABAJO EN EQUIPO

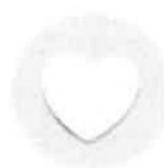
En 1920, Salvador Tous Blavi era un joven aprendiz relojero. Diez años más tarde, su familia se trasladó de Montblanc a Manresa y allí, es donde se establecieron como relojeros.

Después de contraer matrimonio con Teresa Ponsa Mas en 1935, vieron como el negocio familiar de venta y compostura de relojes, situado en la calle Born, núm. 6 de Manresa, crecía y, con éste la familia: el 19 de abril de 1941 nació Salvador Tous Ponsa.

El crecimiento continuado del negocio, conllevó la necesidad de disponer de un local de mayores dimensiones; fue el 28 de abril de 1960, cuando Salvador Tous Blavi recibió la autorización municipal para trasladar su establecimiento al número 8 de la misma calle Born.

Justo enfrente se hallaba Calzados Torra, la zapatería de los padres de Rosa Oriol Porta, que con Salvador formarían el tándem perfecto que más tarde globalizó el pequeño negocio familiar. La habilidad del oficio de Salvador y la creatividad innata de Rosa hicieron que con la fundación de Joyería TOUS, la firma creciera y se transformara a lo largo de los años, adaptando su negocio y su cultura corporativa a las exigencias del momento.

80 Memoria de Sostenibilidad 2020 – Grupo TOUS



PASIÓN POR EL CLIENTE

La pasión por el cliente ha sido, desde los inicios, el motor que ha guiado la constante voluntad de innovación en TOUS. Cuando Salvador Tous Blavi y su esposa Teresa Ponsa Mas se propusieron la ampliación de su tienda en la calle Born de Manresa, se esforzaron para que el nuevo local transmitiese esa calidad que merecían sus clientes.

La pasión por el cliente no debía solo exteriorizarse a través de un producto e instalaciones excelentes, ese punto lo podían alcanzar otras marcas de joyería y Rosa Oriol era consciente de ello. Así, en poco más de una década (1969-1980), transformó una tienda al estilo de la época, en una propuesta de negocio innovadora, única, diferente. Rosa escuchaba a sus clientas, las aconsejaba y les proponía la personalización de sus joyas, que tomaban forma en el taller de joyería en la trastienda.

Rosa rompió los esquemas creando un nuevo lenguaje en el mundo de la joyería con una visión democratizadora, que anteponía a la mujer, sus gustos y necesidades por primera vez.

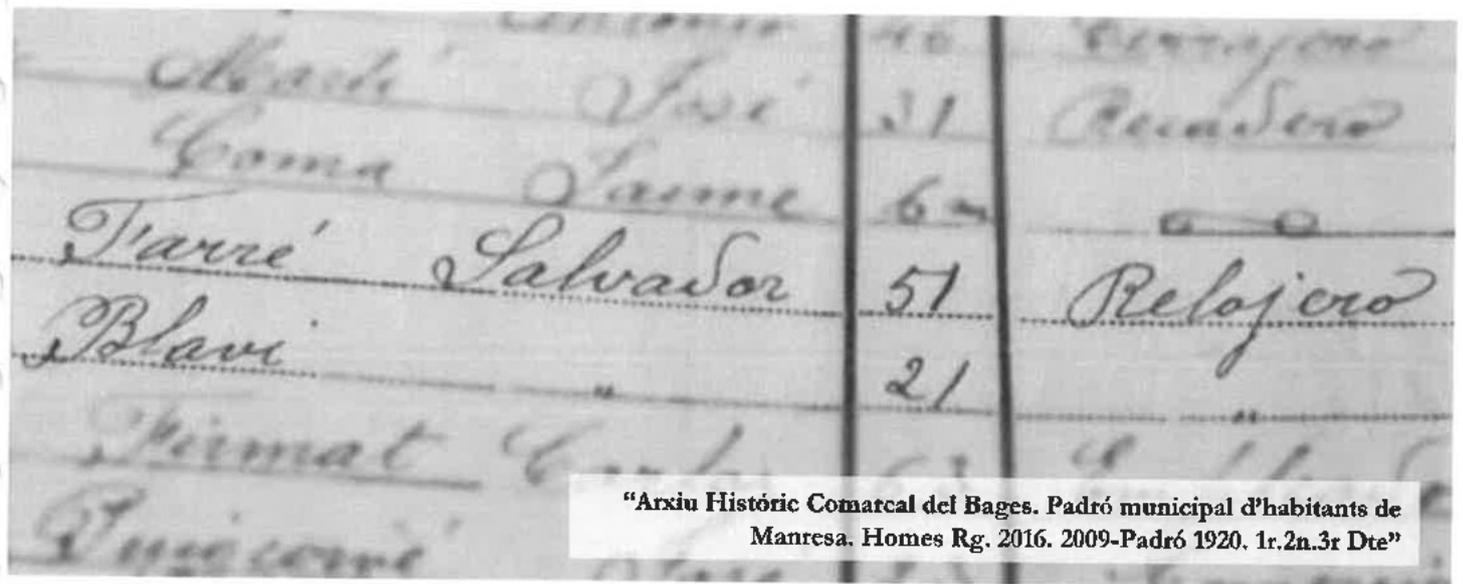


CREATIVIDAD

La creatividad es uno de los valores más representativos en la marca centenaria. La personalización de las joyas de sus clientas e actuales que eran reflejo de las necesidades de una nueva generación.

En la década de 1970, Rosa Oriol diseñó sus propias joyas de joyería tradicional y lenguaje en el mundo de la joyería. Su visión democratizadora tomó un nuevo prototipo: un diseño adaptado a la mujer moderna y empoderada.

En 1985, tras la creación de Joyería TOUS, S.A, en Manresa de Milán, Rosa Oriol diseñó un escaparate de una juguetería: un oso de peluche. Un reto que se acabó con la creación de una nueva identidad y que se reflejó en la marca de TOUS.



“Arxiu Històric Comarcal del Bages. Padró municipal d'habitants de Manresa. Homes Rg. 2016. 2009- Padró 1920. 1r.2n.3r Dte”

IDAD

COMPROMISO

GLOBALIDAD

de los valores más trayectoria de esta acia 1970, con la joyas en un pequeño Rosa convertía las n piezas modernas y ljo de los gustos y eva generación.

30, Rosa empezó a ryas alejándose de la creando un nuevo de la joyería con una a, en la que la mujer gonomismo a través de an estilo de vida más lo.

ón de la sociedad de seando por las calles se detiene ante un etería para observar , decide traerlo a a Salvador y a sus o hacerlo en oro?”. ó convirtiéndose en la e resume los valores

TOUS comenzó a tejer su historia hace un siglo, un recorrido marcado por la pasión, la familia, la valentía y la honestidad, que toma cuerpo en dos vertientes: la suma y el producto.

El compromiso trasladado de forma generacional a lo largo de los años y la suma incesante de nuevas generaciones fue consolidando anillos concéntricos a lo largo de los fundadores. El rápido crecimiento de la marca no podía darse sin un fuerte compromiso de TOUS a todos los niveles. Desde siempre, la dirección ha sido consciente de que cada pieza del engranaje TOUS es necesaria para conseguir el proyecto común que a día de hoy es centenario, por ello, trabaja con el firme compromiso de integrar a todas las personas con las que trabajan, sus ideas y todo lo que puedan aportar para la preservación de este oficio milenario.

Además, TOUS no solo se ha comprometido con la preservación del oficio joyero sino, también con su desarrollo sostenible. Como garante de ello, TOUS está certificado desde julio de 2020 por el Responsible Jewellery Council (RJC), el organismo que establece los estándares de ética empresarial y cadena de suministro responsable en la industria joyera y relojera de todo el mundo.

La visión de negocio de Salvador Tous y la capacidad creativa de Rosa Oriol fueron los ingredientes esenciales del carácter global que ha adquirido la compañía.

Con la incorporación de las cuatro hijas del matrimonio Tous-Oriol –Rosa, Alba, Laura y Marta Tous- se inició el proceso de internacionalización de la marca; primero por Europa en 1994 y en 1996, la firma desembarcaba en Japón y Estados Unidos. Con la entrada del nuevo siglo, la huella de TOUS amplió horizontes de forma exponencial, llegando a: México (2001), Emiratos Árabes (2003), Francia (2005), China (2006), África (2007), Centro América (2010), Sudamérica (2012), Italia (2016) y Oceanía (2017).

La globalidad de TOUS empapaba todas las facetas del negocio. En 2006 TOUS entró por primera vez en el ranking Europe's 500, la lista de las 500 empresas europeas con mayor crecimiento y creadoras de mayor empleo.

Globalidad implicaba apertura a la diversidad, búsqueda de sinergias y evolución, no solo a través de la propia experiencia sino también de la de colaboradores/as externos.

CELEBRANDO 100 AÑOS DE HISTORIA

En 2020 TOUS ha celebrado 100 años trabajando cada joya desde la ternura. La firma, ante el complejo contexto global, pospuso las celebraciones previstas para el aniversario a lo largo del 2020. En el último cuatrimestre del año, ha querido retomar algunas de las acciones más emblemáticas para compartir con su comunidad y clientes la alegría de cumplir 100 años de historia, a pesar de todos los retos que este año ha implicado a todos los niveles.

100 x 100 TOUS

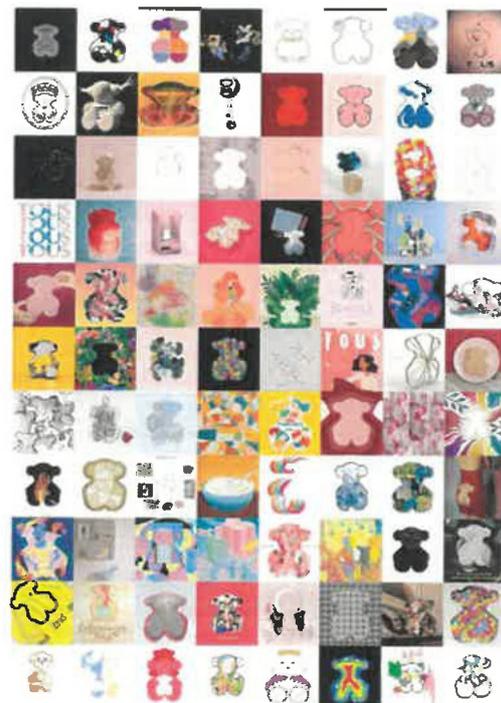
Para celebrar el centenario de la marca, hemos llevado a cabo una reinterpretación del icónico oso de la mano de las jóvenes comunidades creativas. A través de diversas disciplinas artísticas -como el diseño gráfico, la ilustración, la pintura y la animación- los perfiles seleccionados han reinterpretado el oso TOUS bajo el prisma de sus estilos creativos personales.

Para desarrollar el proyecto, y con el objeto de dar proyección y visibilidad a la comunidad de jóvenes creadores emergentes, la marca ha comisionado a diez artistas procedentes de España, México, USA, Portugal y Rusia.

TOUS también ha colaborado con tres prestigiosas escuelas internacionales de arte, diseño y creación en el mismo proyecto. Estos centros educativos son: London College of Fashion (Londres), Elisava (Barcelona) e Istituto Europeo de Design (Madrid); todos ellos se caracterizan por contar con unos perfiles de alumnado absolutamente globales.

De cada escuela se han seleccionado un máximo de 30 proyectos, siendo el más destacado de cada una de ellas recompensado con una beca académica de 4.500€ y una invitación al Design Weekend: un viaje experiencial de tres días a una ciudad europea donde podrán estar en contacto con espacios y actividades en torno al diseño; cada ganador viajará acompañado de otro alumno de su elección de la misma escuela. Además, el jurado ha seleccionado un ganador absoluto entre las tres escuelas, premiado con una beca en TOUS.

Cada una de las diez obras de los artistas consagrados ha sido expuesta en una tienda de la marca de España, México, USA, Portugal y Rusia, tanto en escaparate como en el interior de las mismas. Asimismo, un mural de los 100 osos creados por los alumnos de las tres escuelas también estará en el escaparate del resto de tiendas de dichos países.



100x100
TOUS
TOUS100

El documental: OSO

Asimismo, este 2020 se presentó en la 68ª edición del Festival Internacional de Cine de San Sebastián (Zinemaldia), OSO, el documental producido con motivo de nuestro centenario.

Este documental, que se ha estrenado en Amazon Prime Video en más de 90 países, se apoya en los



TOUS Heritage

Por último, el 12 de noviembre de 2020 inauguramos la web <https://www.tous.com>, la representación digital de nuestro archivo y museo para la conservación y explotación de su patrimonio histórico.

El museo es a la vez físico, ubicado en la sede de la firma en Manresa y digital, a través de una web que permite navegar por la trayectoria de la compañía a través de sus valores y desde distintas perspectivas: histórica, empresarial y familiar ayudando a trazar una de la evolución del sector durante los últimos 100 años.

testimonios de la familia Tous, colaboradores/as y otras personalidades, así como en imágenes de archivo inéditas para recorrer los cien años de historia de la compañía.

De hecho, es la primera vez que los Tous abren sus puertas con declaraciones de las cuatro ejecutivas que llevan el negocio hoy, Rosa, Alba, Laura y Marta Tous, y de sus padres, Salvador Tous y Rosa Oriol, figura destacada en el documental, que rompió esquemas creando un nuevo lenguaje en el mundo de la joyería con una visión democratizadora, en la que la mujer tomó un nuevo protagonismo a través de un diseño adaptado a un estilo de vida más moderno y empoderado.

Eugenia Martínez de Irujo, Paula Echevarría, Verónica Echegui, Eva Longoria, Toni Segarra, Javier Mariscal, Oscar Guayabero, Fernando Gutiérrez, Mariángel Alcázar, Susana Martínez Vidal, Núria Petit o Pilar Vélez, son solo algunas de las personalidades del mundo de la moda, el diseño, el periodismo y el arte que ofrecen un testimonio audaz, nada autocomplaciente, y que diseccionan las claves del éxito de TOUS.

Rodado en España, México, India y Japón, OSO también muestra el carácter visionario de la marca en torno a los hitos que han definido su éxito como los tres relevos generacionales, el cambio de rumbo dado en los 80 y que supuso su gran lanzamiento comercial, la explosión de la firma en los 90 con la contribución de destacadas "influencers" y su proyección internacional.



Mundo TOUS 83

TOUS, FIRMA JOYERA MULTI-CATEGORÍA

El origen de TOUS se remonta a nuestros inicios como relojeros en 1920. Poco a poco, comenzamos a **diversificar nuestra propuesta al mercado**, ampliando la gama de productos que ofrecemos a nuestros clientes. Así, en la actualidad, nuestro portfolio está compuesto por joyas, bolsos, fragancias, relojes, gafas y una línea de productos dedicada a los niños.

Este proceso de transformación ha sido, sin duda, una de las claves del éxito de la compañía, ya que nos ha ayudado a desarrollar **nuestra misión de convertirnos en la marca de joyería y accesorios que está presente en los momentos más importantes de la vida de nuestros clientes.**

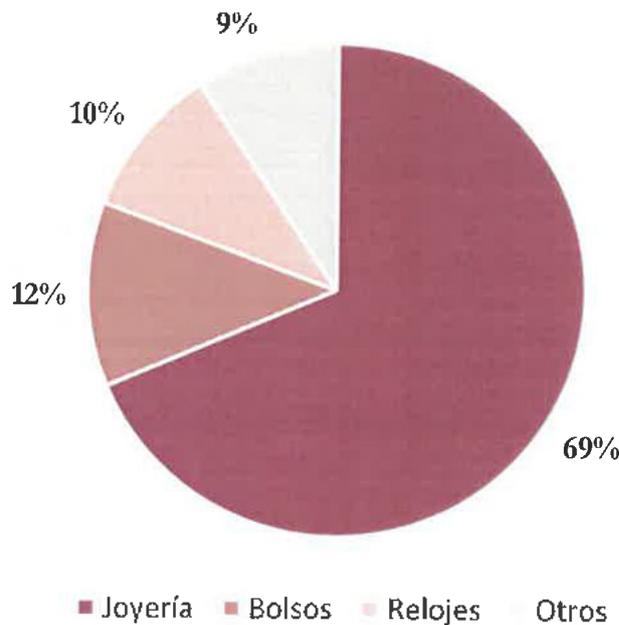
De todas formas, a lo largo de este proceso

de diversificación, hemos mantenido siempre la esencia y la figura del oso como elemento distintivo de la marca.

El modelo de negocio de TOUS se caracteriza por **un alto grado de integración vertical**, desde la inspiración, I+D y producción, hasta la distribución, venta y post venta.

Esto nos permite seguir trabajando de forma conjunta para que todos **nuestros productos transmitan los valores y el alma de la compañía**, cumplan con los estándares de calidad por los que abogamos y se diferencien por la **mezcla de artesanía y tecnología que nos caracteriza.**

Distribución de ventas en 2020
(todos los canales):





RELOJES

Salvador Tous Blavi fue relojero de profesión, por lo que **ofrecer una línea de relojería TOUS está en el ADN** de la marca. La gama de los relojes TOUS comprende colecciones de piezas atemporales, que incorporan la última tecnología, así como una gama de piezas actuales en línea con las últimas tendencias.



JOYERÍA

Joyas singulares e innovadoras con un riguroso proceso que **combina su tradición artesana con los últimos avances tecnológicos**, para crear piezas únicas y especiales. Rosa Oriol Atelier TOUS es el tributo al legado joyero de la casa y nuestra contribución a la recuperación del oficio como bien cultural.



BOLSOS

En el año 1997, TOUS apuesta por incluir en su portfolio una colección de bolsos. Para su creación, **la compañía emplea los mejores materiales y pieles, asegurando acabados de la más alta calidad**. Los bolsos TOUS destacan por su artesanía y diseño.



FRAGANCIAS

TOUS se inicia en el mundo de la perfumería en 2001 con "TOUS Eau de Toilette". Desde entonces, ha ampliado el portfolio de producto, convirtiéndose en **una marca líder en el sector de la perfumería, con presencia en más de 60 países**.



GAFAS

TOUS lanza una nueva colección de gafas cada año, tanto graduadas como de sol. Ajustándose a su **concepto creativo y a las últimas tendencias en moda**, las gafas de sol se pueden encontrar en las mejores ópticas, tiendas especializadas y puntos de venta TOUS de todo el mundo.



BABY TOUS

TOUS Baby **inspira la relación entre los progenitores y el bebé: ternura, ilusión, cariño y dulzura**. Una completa colección de prendas y accesorios de bebé, niña y niño, en la que destacan la calidad de los tejidos y el cuidado en los detalles.

NUESTRA CADENA DE VALOR

Tradición e
innovación
joyera



Investigación

En nuestras oficinas centrales, trabajamos en la **identificación de materiales que nos permitan llevar a cabo nuestras ideas**. Para la búsqueda de nuevos materiales tenemos en cuenta la **calidad**, la **durabilidad** y el **peso**



Inspiración

Nuestra **gran capacidad creativa e innovación** nos diferencia. Para ello, el equipo creativo de TOUS se apoya en nuestros valores y tendencias del mercado para proponer nuevas colecciones, con objetivo de **seguir siendo líderes en creación de nuevas tendencias**



Diseño y estilo

Trabajamos en el **diseño y estilo creando los moldes** que servirán posteriormente para la producción de las piezas en nuestros talleres



Servicio post-venta

Nuestra **relación con el cliente va más allá de la venta**, ofreciéndoles un servicio de taller para composturas y ajustes a las piezas, enfocado a mantener y restaurar cualquier pieza TOUS.

Además, **proporcionamos información sobre como cuidar las joyas** y ofrecemos un **amplio catálogo de servicios post-venta**.



Distribución

Centramos la distribución de todos nuestros productos en Manresa, a fin de **controlar la calidad de todos los productos** que mandamos a nuestra red de tiendas. Pese a ello, **garantizamos que todos nuestros productos llegan a tiempo** para las grandes celebraciones de cada país (San Valentín, Día de la Madre, año nuevo chino etc.)



Experiencia de compra

Conseguimos **crear una experiencia única para nuestros clientes**, sumergiéndolos en un ambiente divertido y acogedor. Los últimos años, hemos trabajado en la creación de un nuevo Concept Store, con el fin de **recrear el universo TOUS y de responder a los nuevos hábitos de compra de nuestros clientes**



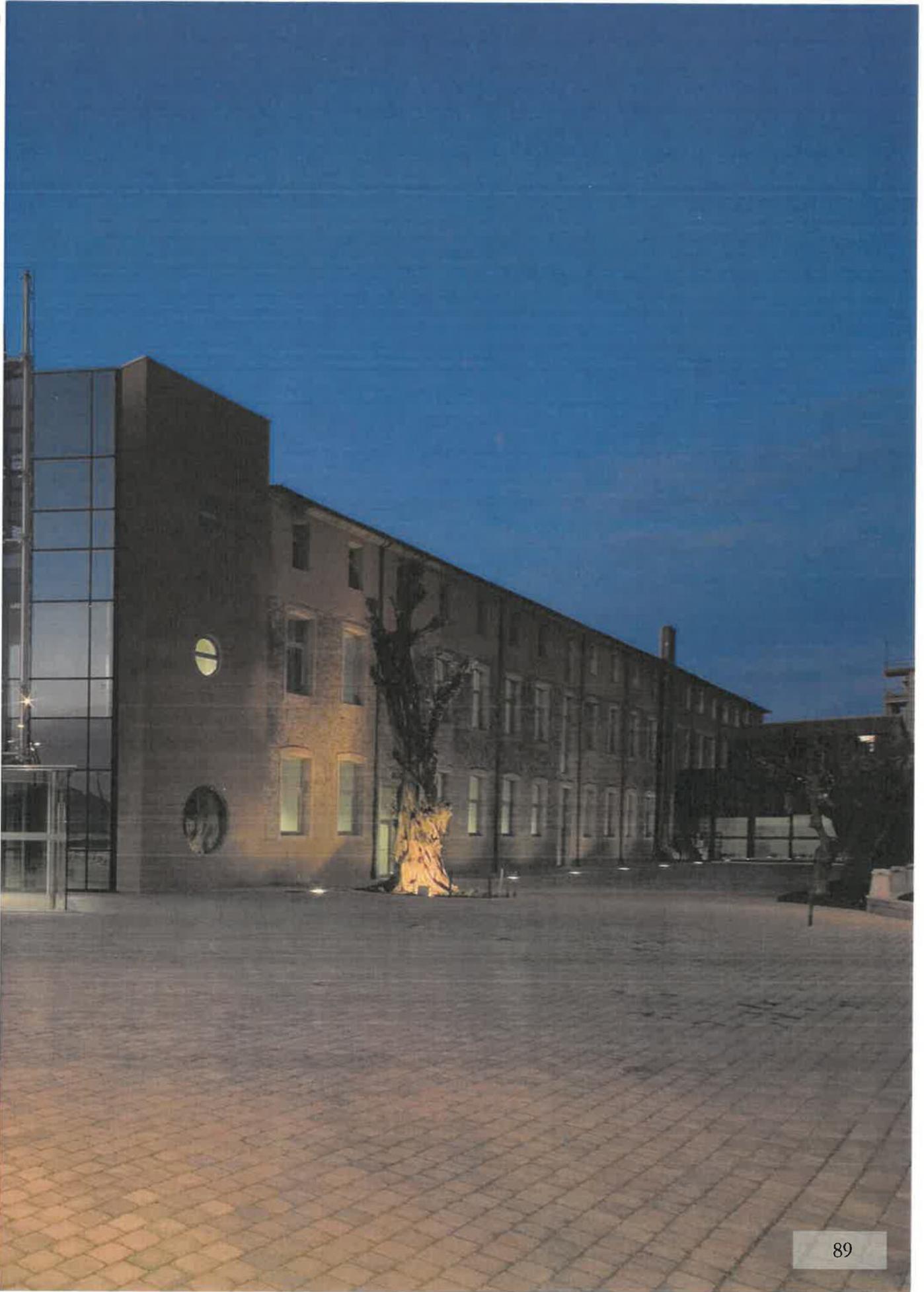
Producción: artesanía y tecnología

Nuestro proceso productivo se caracteriza por combinar la tradición artesana con la última tecnología. Muestra de ello, desde hace más de 20 años, en TOUS se trabaja con la técnica del electroforming, resultado de una gran inversión en innovación, que permite elaborar piezas de gran volumen, ligeras, sin apenas soldaduras y de gran calidad. Dicha técnica, convive con técnicas más tradicionales en el sector joyero, como la microfundición y la estampación.

A photograph of a modern building with a glass facade and a grid of vertical metal poles. The word 'TOUS' is visible on the upper part of the building. The sky is a deep blue, suggesting dusk or dawn. The foreground is a paved area with a brick pattern. A semi-transparent white box is overlaid on the left side of the image, containing the number '2' and the title 'NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD'.

2

NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD



NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

“En TOUS estamos convencidos que como empresa podemos contribuir a la preservación del medioambiente y a fomentar acciones solidarias para conseguir un mundo más justo. Trabajamos con el deseo y el convencimiento de que la unión entre belleza y sostenibilidad es un paso más hacia un universo más hermoso”

- Rosa Tous, Vicepresidenta Corporativa

El compromiso de TOUS con la sostenibilidad forma parte del ADN de la compañía. En TOUS construimos para perdurar, y por ello buscamos generar impacto positivo en cada etapa de nuestra cadena de valor, utilizando materiales de origen ético y sostenible, fomentando la economía circular de nuestros productos, y promoviendo su restauración a fin de minimizar la extracción de recursos naturales.

Con la finalidad de formalizar e impulsar la sostenibilidad como un pilar estratégico en la compañía, en 2019 constituimos un grupo de trabajo con la participación de diversos colaboradores/as de TOUS, de todos los niveles y departamentos.

A lo largo de este 2020, en el marco de nuestro centenario, hemos identificado la necesidad de avanzar en este ámbito, formalizando una **Comisión de Sostenibilidad**, delegada del Consejo de Administración.

Esta Comisión tiene como principal cometido garantizar la integración de la sostenibilidad en la estrategia de la empresa, y de diseñar, implementar y supervisar la agenda estratégica de sostenibilidad del grupo, en conjunto con los órganos de dirección de la compañía.

Para ello, el Consejo de Administración de TOUS ha acordado dar comienzo a los trabajos para la reflexión sobre el **Propósito** del grupo, un compromiso con el cual todos nuestros grupos de interés se sientan representados, y que defina bien quiénes somos como empresa y en qué nos queremos convertir en los próximos años.

El Propósito, se convertirá así en el eje de todas nuestras iniciativas y, por lo tanto, servirá como eje para la definición del **Plan Estratégico de Sostenibilidad**.

Integrando las expectativas de nuestros grupos de interés

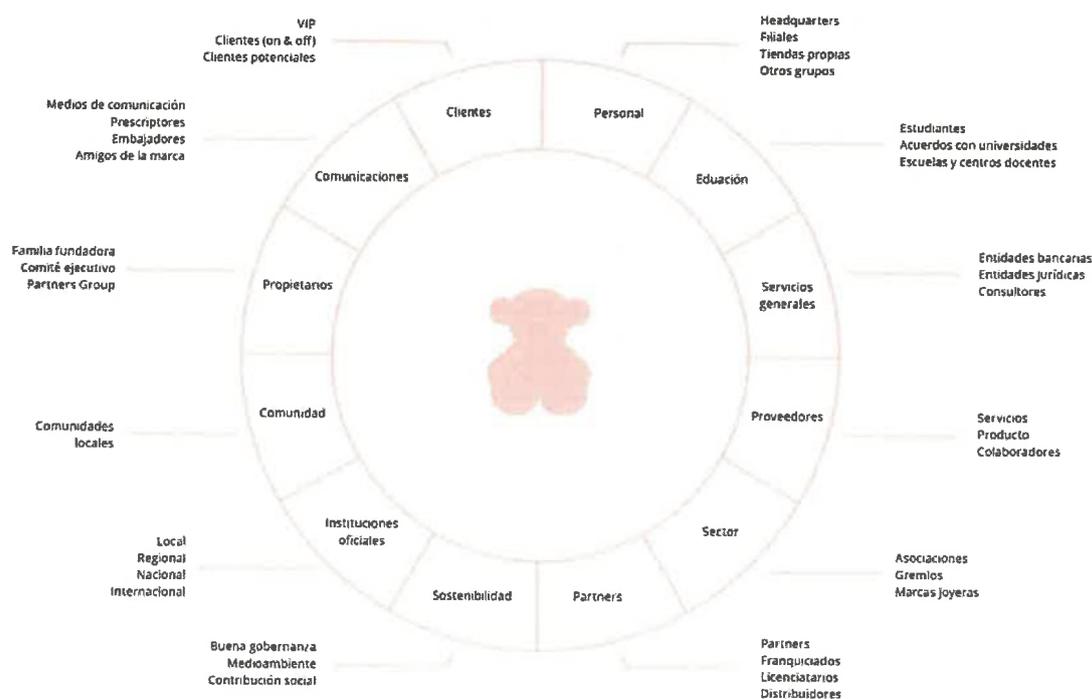
En el marco de esta iniciativa, tenemos previsto desarrollar diversas sesiones de **diálogo con nuestros Grupos de Interés**, lo que nos permitirá conocer sus necesidades y expectativas, y así poder actualizar nuestro **análisis de materialidad**.

Posteriormente, avanzaremos en la consolidación de objetivos, acciones para su consecución e indicadores de desempeño (KPIs), vinculados al propósito y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a fin de monitorizar el impacto de nuestras iniciativas e informar de nuestros progresos en las Memorias de Sostenibilidad de los próximos ejercicios.

En línea con este compromiso, **en 2021 realizaremos un análisis de debida diligencia en Derechos Humanos** a lo largo de toda nuestra cadena de valor, a fin de identificar los posibles impactos, tanto positivos como negativos, que pudiéramos generar y/o contribuir a generar a través de nuestras actividades, productos y relaciones comerciales, a fin de adoptar las medidas necesarias para su prevención, mitigación y reparación.

Además, está prevista la formulación de la Política de Derechos Humanos del Grupo.

STAKEHOLDERS MAP



AVANZANDO EN LA ADOPCIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS

Durante este 2020, TOUS ha sido reconocida por dos de las organizaciones sectoriales más relevantes en el ámbito de la joyería y marroquinería, por sus estándares de sostenibilidad tanto en la producción de sus productos, como en la extensión de sus compromisos a lo largo de la cadena de valor: la Responsible Jewellery Council (Joyería) y la Leather Working Group (Bolsos y Complementos).

TOUS certificado por Responsible Jewellery Council por una joyería responsable.

Desde el año 2018 TOUS es miembro de Responsible Jewellery Council (RJC). Se trata de una organización sin ánimo de lucro y miembro de la ISEAL, asociación mundial para estándares de sostenibilidad creíbles, que busca establecer un código de conducta y prácticas comerciales responsables para los participantes en el comercio de la joyería.

La organización ha desarrollado una certificación, con la que cuyos miembros, garantizan que desde la extracción del metal precioso hasta la entrega del producto final en los puntos de venta, se realiza de manera responsable y sostenible.

Tras dos años de trabajo, este 2020 TOUS ha obtenido la certificación de la RJC, lo que la reconoce como una empresa sostenible y responsable, que ha integrado las mejores prácticas éticas, ambientales, sociales y derechos humanos a lo largo de toda nuestra cadena de valor.



Leather Working Group: materiales respetuosos con el medio ambiente

La Leather Working Group (LWG) es un grupo de múltiples actores interesados en desarrollar y mantener un protocolo que evalúa el cumplimiento ambiental y capacidad de rendimiento de los fabricantes de cuero y promueve prácticas de negocio sostenibles y apropiadas para la industria del cuero.

A comienzos de 2020, TOUS ha conseguido la certificación de Leather Working Group. Para la consecución de dicha certificación, se ha llevado a cabo una auditoría a nuestros proveedores de pieles por parte de LWG, en las que hemos demostrado el origen y sostenibilidad de la materia prima utilizada para la elaboración de nuestros bolsos y complementos.

En dichas auditorías hemos constatado que, en la actualidad el 70% de las pieles que utilizamos para nuestra producción ya están certificadas por LWG.



Reconocimientos a nuestra labor

A pesar de la pandemia, TOUS ha sido reconocida por su labor social o por su compromiso con el talento femenino.

Distintivo “Garantía Madrid”

TOUS ha sido reconocida con el distintivo “Garantía Madrid”, un galardón otorgado por la Comunidad de Madrid y que reconoce nuestro compromiso y lucha contra el COVID-19 a través del Customer Care Ritual.

Se trata de un distintivo creado este 2020, como un certificado que reconoce el compromiso de comercios, empresas, industrias, autónomos y entidades del sector terciario en prevención y minimización de los riesgos provocados por el COVID-19.



El ojo de Iberoamérica

TOUS recibió el galardón Ojo Film Plata (subcategoría del Ojo Film: medios, entretenimiento, recreación y turismo) por ‘El regalo casi perfecto’ de LOLA MullenLowe para TOUS España.

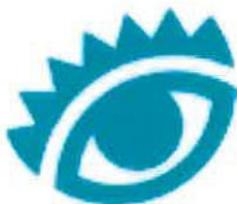
El premio fue creado en 2019 con el fin de amplificar, dar más visibilidad y promover el crecimiento de la presencia de mujeres en la creación de ideas de comunicación, en los equipos creativos, en la dirección de comerciales y puestos de liderazgo en las agencias y productoras.

AdForum - PHNX awards

TOUS ha recibido el galardón en la categoría “Bronce”, por su campaña publicitaria ‘El regalo casi perfecto’ de LOLA MullenLowe en la categoría “Best of music”.

CdeC

La campaña “El regalo casi perfecto” fue seleccionada para formar parte del anuario de la publicidad española del año 2020. CdeC es la publicación de referencia de los mejores trabajos publicitarios desde el punto de vista de idea y de producción.



c de c



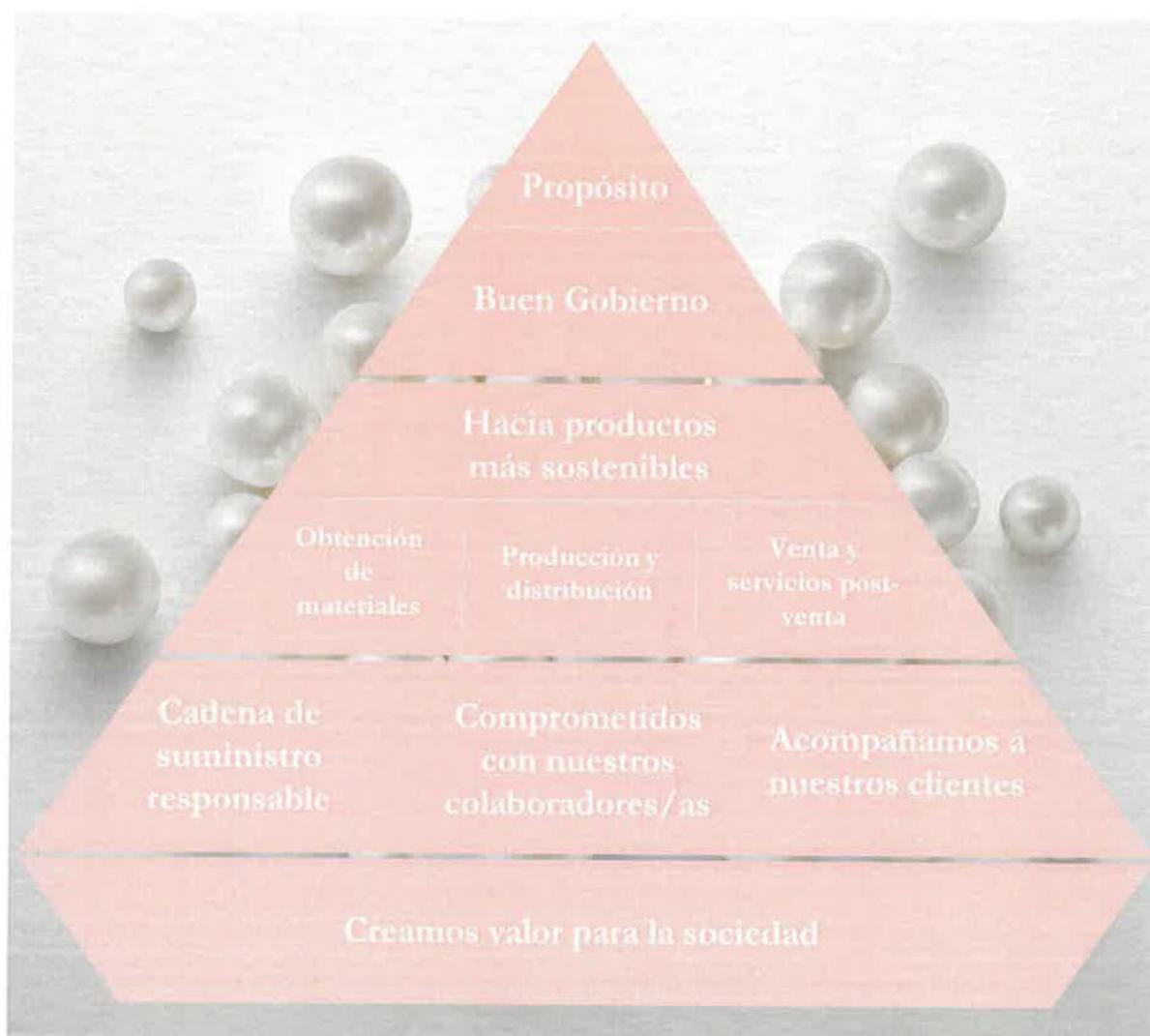
LOS PILARES DE NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

En TOUS, tenemos el **compromiso de generar un impacto en nuestro entorno, desde una perspectiva medioambiental y social**. Creemos en nuestra capacidad de generar riqueza en el entorno en el que operamos, siempre bajo prácticas éticas y de buen gobierno, que velen por la integridad de todas las personas que participan a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

Para ello, creemos que la creación de una estructura sólida y la definición de nuestros principales ejes de actuación son indispensables para conseguir avanzar hacia la consecución de todos nuestros objetivos. Por este motivo, y en línea con nuestra

motivación de integrar un enfoque de sostenibilidad en todo lo que hacemos, la Memoria de Sostenibilidad recoge todos nuestros compromisos e iniciativas que hemos promovido para avanzar hacia un modelo más sostenible.

Los siguientes capítulos se presentan en base a las diferentes áreas de actuación que identificamos en nuestra cadena de valor, desde la visión de gobernanza, la creación de nuestros productos y la integración del impacto que generamos en nuestros principales grupos de interés en las diferentes etapas de nuestra actividad.



COMPROMETIDOS CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

TOUS está comprometida con la Agenda para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Por este motivo, hemos desarrollado un análisis para identificar aquellos objetivos y metas en los que mayor impacto puede generar nuestra actividad, a fin de integrar los esfuerzos para su consecución en toda nuestra cadena de valor. Así, hemos identificado los siguientes ODS prioritarios para TOUS:

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



12.2 Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

12.4 Lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida.

12.5 Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

12.7 Promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, de conformidad con las políticas y prioridades nacionales.

5 IGUALDAD DE GÉNERO



5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas

16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades

16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

8.7 Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud y la trata de personas y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y, de aquí a 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas

8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



4.4 Aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

Nuestro enfoque de sostenibilidad 95

TOUS EN

KPI	2020	2019
Ambiental		
Porcentaje (%) de la producción con oro reciclado.	85%	85%
Consumo de electricidad total (KWh)	6.705.550 KWh	7.243.010 KWh
Consumo de electricidad de origen renovable sobre el total (%)	7,02%	6,94%
Emisiones de CO2 (Alcance 1 + 2) en tnCO2	1.707,58 tnCO2	2.019,82 tnCO2
Social		
Número total de colaboradores/as	2770	2987
Porcentaje (%) de mujeres en el Grupo TOUS.	88%	88%
Porcentaje (%) de colaboradores/as con contrato indefinido.	92%	86%
Porcentaje (%) de colaboradores/as trabajando a jornada completa.	70%	68%
N.º de personas discapacitadas	27	28
Número de participantes en la Escuela TOUS	200	23
Contribuciones a asociaciones, patrocinios y donaciones	80.294€	104.000€
N.º de accidentes de trabajo	40	53
Número de horas de formación	30.235	47.949
Buen Gobierno		
Porcentaje (%) de proveedores auditados	46%	46%
Porcentaje (%) gasto en proveedores locales	78%	65%
N.º de denuncias gestionadas en el Canal Ético	8	10
N.º de reclamaciones de clientes	4.935	3.337

CIFRAS

ODS asociado	Capítulo
ODS 12 (Meta 5)	4. Hacia productos más sostenibles
ODS 12 (Meta 2)	Anexo III
ODS 12 (Meta 2)	Anexo III (Consumo correspondiente a Talleres TOUS)
ODS 12 (Meta 2)	Anexo III
ODS 8 (Meta 5)	Anexo III / 6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as
ODS 5 (Meta 5) y ODS 8 (Meta 5)	Anexo III / 6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as
ODS 8 (Meta 5)	Anexo III / 6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as
ODS 8 (Meta 5)	Anexo III / 6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as
ODS 8 (Meta 5)	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as
ODS 4 (Meta 4)	8. Creamos valor para la sociedad
ODS 17 (Meta 17)	8. Creamos valor para la sociedad
ODS 8 (Meta 8)	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as
ODS 4 (Meta 4)	Anexo III / 6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as
ODS 12 (Meta 7)	5. Cadena de Suministro Responsable
ODS 12 (Meta 7)	5. Cadena de Suministro Responsable
ODS 16 (Meta 10)	3. Buen Gobierno
ODS 16 (Meta 10)	7. Acompañamos a nuestros clientes



3

BUEN GOBIERNO



NUESTRO MODELO DE BUEN GOBIERNO

Impulsados por nuestra misión y el afán por el buen hacer, **trabajamos continuamente por ser la marca de joyería de lujo accesible más deseada y exitosa del mundo, con el compromiso de aportar valor a clientes, colaboradores/as y al conjunto de la sociedad.**

Conscientes de que nuestro impacto va mucho más allá de lo que somos capaces de percibir en nuestra actividad diaria, sabemos que **disponer de una estructura de gobierno sólida y que integre los valores de TOUS es indispensable** en la consolidación de nuestra misión y promover la mejora continua. Por ello, desde los órganos de gobierno de TOUS, con el Consejo de Administración a la cabeza, velamos por la consecución de los objetivos de la compañía en coherencia con nuestro plan estratégico.



INTEGRANDO LA SOSTENIBILIDAD EN LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Como parte del modelo de gobierno, TOUS cuenta desde 2020 con tres comisiones delegadas al Consejo de Administración que le asisten en el desempeño de las funciones que tiene encomendadas de conformidad con los Estatutos Sociales del Grupo TOUS.

De esta manera, además de la Comisión Delegada de Nombramientos y Retribuciones y la Comisión Delegada de Auditoría y Cumplimiento, el Consejo de Administración de TOUS ha querido formalizar su compromiso con la sostenibilidad mediante la constitución de la **Comisión Delegada de Sostenibilidad** en su reunión del 22 de octubre de 2020.

Esta Comisión tiene como principales funciones garantizar la integración de la sostenibilidad en la estrategia de la empresa, y de diseñar, implementar y supervisar la agenda estratégica de sostenibilidad del grupo, en conjunto con los órganos de dirección de la compañía.

Por otra parte, la **Comisión de Nombramientos y Retribuciones**, es la encargada de evaluar las

competencias, conocimientos y experiencia necesarios que deben reunir los candidatos/as a cubrir una vacante en el Consejo de Administración del Grupo.

Mientras, la **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** se responsabiliza entre otras cuestiones, de la supervisión de la información contable y financiera, de la gestión de servicios de auditoría interna y externa del Grupo, así como de la supervisión del cumplimiento de los requerimientos legales y de buen gobierno.



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



Rosa Tous Oriol
Vocal (Consejera Dominical)



Alba Tous Oriol
Presidenta y vocal (Consejera Dominical)
También en representación de Joyería
TOUS S.A y TOUS & TOUS
Complementos S.L.U



Laura Tous Oriol
Vocal (Consejera Dominical)



Carlos Soler Duffo
Consejero Delegado y Vocal
(Consejero Ejecutivo)



Josep Maria Bosch Castias
Vocal (Consejero Ejecutivo)



Ignacio de Pinedo
Vocal (Consejero Independiente)



Beatriz González-Cristóbal Poyo
Vocal (Consejera Independiente)



Luis Bach Terricabras
Vocal (Consejero Independiente)
MONVIC CONSULTING S.L.U



Alain Hertach
Vocal (Consejero Dominical)



Andrew David Deakin
Vocal (Consejero Dominical)



Nuria Garros Ribera
Secretaria

-  Integrante de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones
-  Integrante de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento
-  Integrante de la Comisión de Sostenibilidad

Remuneración del Consejo

En línea con lo acordado en la Junta General Extraordinaria y Universal de Socios del 18 de diciembre de 2017, el Grupo TOUS únicamente remuneró a los Consejeros Externos e Independientes en 2020. Así, el

importe total de remuneración percibido por estos consejeros/as fue de 166.500€ durante el ejercicio, tanto por su labor en el Consejo de Administración como en las Comisiones Delegadas.

COMPROMISO CON LA IGUALDAD A TODOS LOS NIVELES

Desde nuestros orígenes, hemos sido una compañía **muy comprometida con la igualdad de trato y oportunidades**. Creemos, que **dicho compromiso ha de trasladarse a todos los niveles** de la compañía, **garantizando la misma oportunidad de crecimiento profesional a nuestros colaboradores/as**.

Así, y como parte de nuestro compromiso con el ODS 5 de Igualdad de Oportunidades, desde el Grupo TOUS trabajamos diariamente en **garantizar la participación plena y efectiva de todos nuestros colaboradores/as**. Creemos que velar por la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles de decisión de la compañía, es esencial para empoderar a todos nuestros colaboradores/as.

Muestra de dicho compromiso, ya desde el más alto nivel de la compañía, el **Consejo de Administración de TOUS** se caracteriza por la diversidad de género. Cabe destacar que, el órgano de gobierno estaba **formado por un 60% de hombres y un 40% de mujeres**, una cifra

superior al porcentaje de representación de mujeres en el Consejo de Administración de las IBEX-35 (23,1%).¹

Desde nuestros inicios, hemos considerado que la diversidad es sinónimo de creatividad, innovación y disrupción

Asimismo, el Consejo de Administración de TOUS delega la gestión ordinaria de la compañía en el Comité Ejecutivo y en el Comité de Dirección. Nuestro compromiso con la paridad, también se refleja en la composición de dichos Comités, con una **representación de un 70% de mujeres en el Comité Ejecutivo** y un **54% en el Comité de Dirección**.



¹ Según lo dispuesto en el "Informe de gobierno corporativo de las entidades emisoras de valores admitidos a negociación en mercados regulados" (2018) publicado por la CNMV.



Buen Gobierno 103

ÉTICA Y COMPLIANCE

“Compliance permite crecer en integridad y valores. TOUS trabaja por la integración del compliance desde el top management, puesto que es el mejor modo de gestionar riesgos y oportunidades, así como lograr la perdurabilidad del negocio y poder cumplir 100 años más.”

- *Núria Garrós, Directora Asesoría Jurídica & Compliance*

Velar por la **ética e integridad de nuestra actividad**, así como **garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable es una prioridad para TOUS**. Por este motivo, desde el 2015 contamos con un **Modelo de Compliance Penal a nivel de**

Grupo. Dicho modelo, compuesto por diversas normas, políticas y procedimientos, nos permite prevenir, detectar y reaccionar ante posibles riesgos que puedan comprometer a nuestra compañía en materia ética y penal.

Principios éticos del Grupo TOUS

- | | | |
|---|--|--|
|  Medio ambiente, seguridad colectiva y salud pública |  Derechos Laborales |  Propiedad Intelectual e Industrial |
|  Derecho a la intimidad |  Mercado y consumidores |  Seguridad Informática |
|  Derecho a la igualdad |  Corrupción |  Orden Urbanístico |
|  Seguridad en el trabajo |  Impuestos y seguridad social | |

CÓDIGO ÉTICO

Nuestro Código Ético, de aplicación para la totalidad del Grupo TOUS y los terceros con los que éste se relaciona (adheridos), es el documento que vertebra el Modelo de Compliance del Grupo y el que **determina los principios éticos en los cuales ha de**

basarse nuestra actividad y todas las decisiones estratégicas y operativas de la compañía. Asimismo, describe todas aquellas conductas que deben de evitarse por parte de los colaboradores/as y personal de TOUS.



Puesto que somos un Grupo que está presente en diversos países, y dada la importancia de la integración de nuestros principios de actuación por parte de todos nuestros colaboradores/as, el Código Ético está traducido a los idiomas oficiales de los

países en los que operamos. Además, éste se encuentra disponible y accesible en el Campus TOUS para todos nuestros colaboradores/as, así como puede encontrarse públicamente en nuestra web corporativa.

CÓDIGO ÉTICO DE FABRICANTES Y PROVEEDORES

Adicionalmente, con el fin de promover y velar por la integración de los principios éticos a lo largo de toda nuestra cadena de valor, en 2020 hemos aprobado el **Código Ético de Fabricantes y Proveedores del Grupo TOUS**.

En él, se definen los **estándares mínimos que deben ser observados y respetados por los fabricantes de los productos comercializados por el Grupo y por los proveedores de servicios que contratamos en el desarrollo de nuestra actividad**, de conformidad con la cultura de Compliance de TOUS.

Mediante este Código, TOUS refuerza su compromiso con la ética y la integridad, manifestando su tolerancia cero ante el incumplimiento de cualquier normativa y vulneración de los principios éticos en el marco de nuestras relaciones comerciales.

Con su aceptación, los fabricantes y proveedores se comprometen a respetar **la legalidad vigente** y las

obligaciones contraídas, el **desarrollo de la actividad comercial de forma ética y transparente**, así como con la **promoción de la protección de los Derechos Humanos**, la ética comercial y la **responsabilidad social y medioambiental**.

Los fabricantes y proveedores son responsables de garantizar el conocimiento, comprensión y aplicación del Código en sus organizaciones. Igualmente, autorizan a TOUS a supervisar el adecuado cumplimiento del mismo, facilitando para ello los medios y documentación necesaria que les sea requerida. Al igual que en nuestro Código Ético, cualquier incumplimiento de los principios aquí recogidos, deberá ser puesto en conocimiento de TOUS a través del Canal Ético del Grupo.

COMITÉ ÉTICO Y DE COMPLIANCE



El Comité Ético y de Compliance (CEC) es el órgano encargado de **asegurar la coordinación y supervisar el debido funcionamiento y cumplimiento de todos los componentes del Modelo de Compliance Penal**.

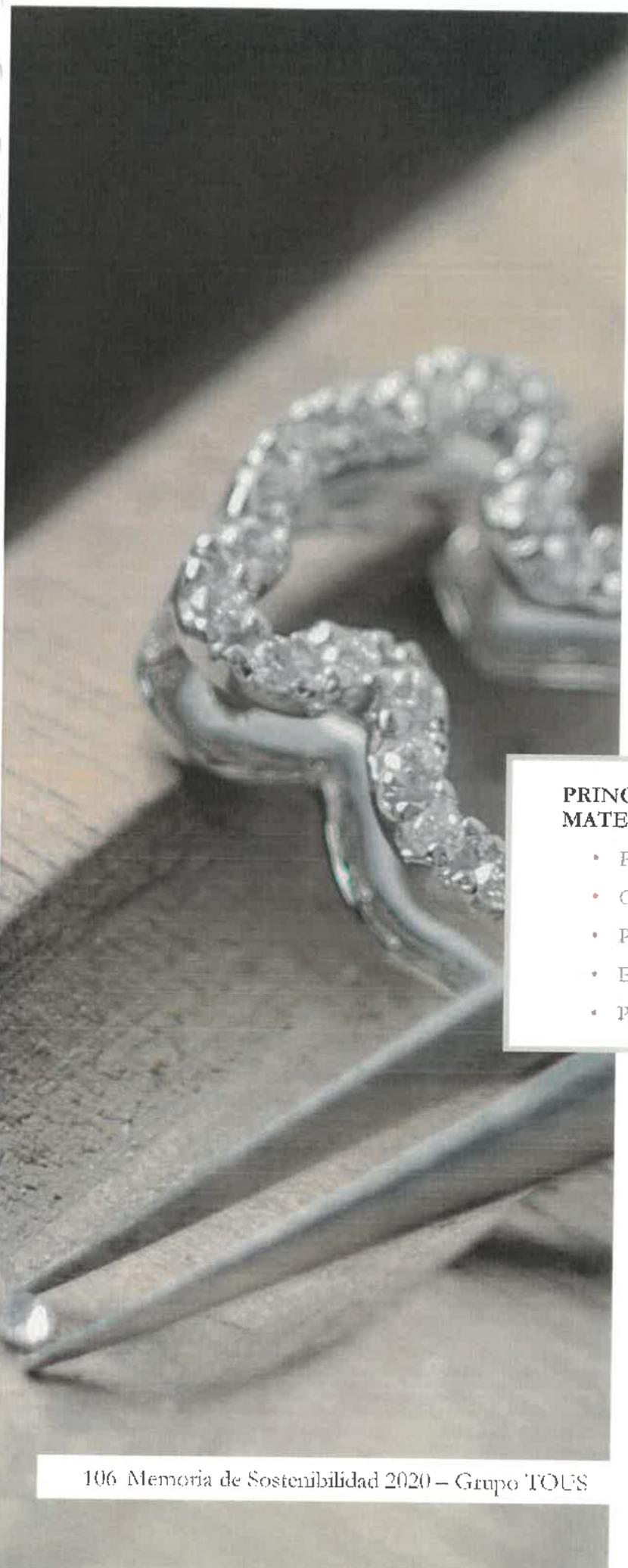
Con dicho objetivo, a lo largo del ejercicio el Comité se ha reunido en un total de 12 ocasiones, en las que ha procedido a la definición y aprobación de nuevas políticas y procedimientos, atender y dar seguimiento a las comunicaciones recibidas mediante el Canal Ético, y a monitorizar las distintas iniciativas en materia de Compliance realizadas.

Cabe destacar que, como consecuencia de la pandemia causada por el COVID-19, el Comité procedió a la redefinición del Plan de Acción en

materia de Compliance Penal y el Plan de Formación en junio del 2020.

Esto ha permitido la revisión de los posibles riesgos penales vinculados a la situación de pandemia, priorizar las acciones a realizar durante el ejercicio adecuándose a la realidad de cada una de las filiales del Grupo, y garantizar así su efectiva realización.

El Comité Ético y de Compliance ha sido también el órgano encargado de la revisión del conjunto de medidas adoptadas por el Grupo TOUS desde la perspectiva de Compliance y de prevención de riesgos laborales y Recursos Humanos para afrontar la crisis sanitaria del COVID-19.



NUESTRO MODELO DE COMPLIANCE PENAL

Desde 2015, contamos con un Modelo descentralizado de Compliance Penal descentralizado a nivel de Grupo.

Este modelo nos ha permitido **extender y adaptar nuestras políticas y mecanismos de control para la prevención y detección de riesgos penales** a los cambios normativos y *best practices* existentes en la materia de una forma gradual, además de fomentar una mayor implicación de cada uno de los departamentos en todo el proceso.

Así, para garantizar la correcta implementación y actualización de nuestro Modelo de Compliance Penal, mapeamos de forma periódica las novedades regulatorias en los países en los que operamos, y realizamos un análisis de riesgos a nivel de Grupo TOUS.

PRINCIPALES RIESGOS EN MATERIA DE COMPLIANCE

- Prevención del Blanqueo de Capitales
- Corrupción y Soborno
- Protección de Datos Personales
- Estafa
- Publicidad Engañosa

En 2020, se ha realizado una **revisión del Modelo de Compliance Penal** del Grupo TOUS, para **asegurar la identificación de todos aquellos riesgos penales estrechamente vinculados a la situación sanitaria actual, así como de los controles aplicados por los diferentes departamentos y/o áreas de negocio para abordar la situación.**

Durante el próximo Compliance Day 2021, se procederá a la reevaluación de los riesgos relacionados con la pandemia, de la mano de los directores y responsables de cada departamento.

Prevención del Blanqueo de Capitales

Dada nuestra actividad comercializadora de joyas, piedras y/o metales preciosos, TOUS es sujeto obligado por la Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo. Nuestro compromiso con el cumplimiento de dicha legislación se refleja en la estrecha relación que mantenemos con las autoridades competentes, así como en la **aprobación y continua actualización y mejora de políticas y procedimientos y la implementación de mecanismos preventivos en nuestros establecimientos.**

Este 2020, dado el **incremento de las ventas mediante el canal online** como consecuencia del cierre de establecimientos físicos, hemos trabajado en el **fortalecimiento de los mecanismos de control existentes en los canales online.**

Así, hemos actualizado el Manual General de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo del Grupo TOUS, con el objetivo de incorporar las mejoras recomendadas por nuestros asesores externos y actualizar los países considerados de riesgo, según las autoridades e instituciones. De forma adicional, hemos **adaptado la normativa a los nuevos métodos de pago incorporados** en el 2020, como Pay by Link. Para ello, hemos **actualizado el Procedimiento de desbloqueo TPV de tiendas**, adaptándolo a la nueva operativa de tienda física y los nuevos métodos de pago ya mencionados.

Dichos procedimientos nos permiten, entre otras cuestiones:

- Detectar operaciones sospechosas y prevenir su ejecución cuando no son conformes con la legalidad vigente, y así evitar que los fondos de procedencia ilícita se introduzcan en nuestros sistemas.
- Establecer medidas de detección que, al mismo tiempo, nos permitan profundizar en el examen de dichas operaciones sospechosas, y adquirir la información necesaria para evitar que se realicen futuras operaciones con el mismo patrón.

En el marco de extensión del Modelo de Compliance procedemos a la revisión periódica del estatus de cumplimiento local existente en nuestras filiales internacionales, de la mano de los Compliance Officer nombrados, a fin de conocer el nivel de cumplimiento local existente y actualizar los manuales locales que lo requieran.

Así, a lo largo del año se han desarrollado, revisado y/o actualizado los manuales aplicables a las filiales en Rusia, México, Portugal y Puerto Rico. De esta forma, este 2020 **hemos garantizado que la totalidad de unidades de negocio del Grupo TOUS son conocedoras y cumplen con las políticas en dicha materia.**

El cumplimiento de todas las medidas anteriormente indicadas en las filiales internacionales del Grupo es responsabilidad de los Compliance Officer locales, quienes a su vez informan al Grupo TOUS de las medidas adoptadas en cada país para su supervisión.

ORGANO DE CONTROL INTERNO

El Órgano de Control Interno (OCI) es el encargado de velar por el cumplimiento de la legislación vigente y dar respuesta a los requerimientos de información de las operaciones sospechosas al Servicio Ejecutivo de Prevención de Blanqueo de Capitales ("SEPBLAC").

Dadas las particularidades del ejercicio, el OCI se ha reunido en un total de 7 ocasiones. En dichas reuniones, el órgano ha sido el encargado de la actualización y aprobación de las nuevas políticas y

procedimientos en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales. ha supervisado las posibles operaciones sospechosas reportadas desde la Unidad Técnica, el plan de acción y plan de formación definido anualmente, y ha realizado el seguimiento de la implementación de los manuales en las filiales internacionales.

Cabe destacar que, en 2020, se ha procedido a la actualización de dos de los miembros del Órgano de Control Interno.



Medidas de Debida Diligencia para la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

- **Adecuación de los terminales de puntos de venta (TPV)**, para guiar a nuestros colaboradores/as en los pasos a seguir en aquellos casos en los que se produzcan compras con un importe igual o superior al máximo legal fijado.
- Realización de un **análisis exhaustivo de las operaciones sospechosas** para detectar posibles operaciones que precisen ser reportadas a la OCI.
- Realización de un análisis en todos los países en los que TOUS tiene únicamente presencia online, para **asegurar que cumplimos con la normativa local aplicable a las ventas no presenciales**.
- **Actualización de la normativa interna y preparación de píldoras formativas** con las exigencias de la última reforma legislativa en la materia.
- Realización de **auditorías externas periódicas**.



El Grupo TOUS cuenta con una Unidad Técnica, con el objetivo de asegurar que todos nuestros colaboradores/as son conocedores de la normativa interna y las medidas que han de adoptar en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales.

Dicha Unidad tiene como misión **revisar y analizar en detalle las operaciones sospechosas detectadas para, en su caso, reportarlas al OCI,**

así como impartir formación específica al personal de tienda, por su consideración de mayor riesgo.

En 2020, hemos adoptado sanciones disciplinarias contra 4 de nuestros colaboradores/as por incumplimiento grave de la normativa interna de TOUS en dicha materia.

Corrupción y Soborno

Rechazamos todo tipo de conducta que pueda ser considerada como corrupción o de soborno. Por ello, en línea el compromiso adoptado en el Código Ético de TOUS y con el objetivo de prevenir la materialización de dicha conducta por parte de alguno de nuestros colaboradores/as, hemos formalizado la **Política de Anticorrupción del Grupo TOUS.**

Dicha política, que es aplicable a todas las sociedades que conforman el Grupo, define los supuestos de aplicabilidad en materia de corrupción, y conflictos de interés, así como los principios clave para prevenir, detectar y reaccionar frente a la comisión de actos que pudieran ser constitutivos de este delito.

De forma complementaria a la Política previamente mencionada, hemos formalizado una **Política de Compras y de Conflictos de Interés** que tiene

como objetivo definir las directrices a seguir en el proceso de compras del Grupo, con el objetivo de alinearlo a los principios definidos en el Código Ético de la compañía.

Además, este 2020 hemos procedido a la actualización de la **Política de Regalos y Hospitalidades**, con el objetivo de definir en mayor detalle y reforzar los supuestos en los que los obsequios no están permitidos en el marco de las relaciones comerciales del Grupo.

En lo que respecta a la relación con partidos políticos, en caso de producirse, deben ajustarse a lo establecido en el ordenamiento jurídico de los países en cuestión, quedando **prohibida la realización de donaciones a partidos políticos** ni a las fundaciones vinculadas a los mismos **en nombre de TOUS.**

Protección de Datos personales

Conscientes de la importancia de nuestro **papel activo en la protección de datos de todos nuestros Grupos de Interés**, hemos seguido reforzando nuestras políticas, procedimientos y sistemas en línea con los requerimientos legislativos en el ámbito europeo y español.

El compromiso del Grupo TOUS en este ámbito viene recogido en la **Política de Protección de Datos Personales del Grupo TOUS y la Política de Seguridad del Grupo TOUS**. Adicionalmente, disponemos una serie de procedimientos que pretenden apoyar nuestro compromiso con la protección de datos, como son: el Procedimiento de Privacidad desde el Diseño y por Defecto, el Procedimiento de Incidentes de Seguridad, el Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad, el Procedimiento de respuesta a la solicitud de derechos por los interesados y la Política de Eliminación de Documentos y Destrucción de Soportes.

De manera adicional, con motivo de la irrupción del COVID-19 y el incremento del tratamiento de datos personales de carácter sensible de nuestros colaboradores/as, hemos revisado que las medidas preventivas adoptadas por TOUS para monitorizar y hacer seguimiento del correcto tratamiento de los datos personales de nuestros colaboradores/as, cumpliendo con la regulación aplicable, así como recomendaciones de las autoridades en la materia.

De esta forma, **garantizamos que todos los datos personales recogidos en este sentido son destinados tan solo al objetivo para el cual fueron recogidas** y cumplen con la legislación aplicable.

A fin de asegurar el correcto funcionamiento de todos los mecanismos dispuestos a tal efecto, en el 2020 se han realizado diversas **evaluaciones de impacto de privacidad (PIAs)**. Estas fueron definidas y aprobadas por el Comité de Protección de Datos siguiendo las exigencias aplicables y en pro del principio de rendición de cuentas para lograr una evaluación del impacto a nivel transversal de todo el Grupo TOUS.

Cabe remarcar que, este 2020 hemos procedido al **nombramiento del Data Protection Officer (DPO)** del Grupo TOUS, y a su comunicación a las autoridades de control locales existentes en cada filial. Éste será el encargado de facilitar la interlocución entre departamentos, filiales y colaboradores/as externos que traten con datos personales en su actividad, así como actuar como principal mediador con las autoridades e interesados en realizar consultas y reclamaciones en relación a los mismos.

Asimismo, se ha procedido a la **extensión de las principales políticas y procedimientos en materia de protección de datos a todas nuestras filiales internacionales**. A estos efectos, se han revisado las políticas y procedimientos específicos a aplicar en cada una de las filiales, y se ha definido el Registro de Actividades de Tratamiento correspondiente a cada filial.

Disponemos también de un **responsable de Seguridad Física del Grupo**, encargado de la realización de las evaluaciones de riesgos y amenazas, asegurar el control del acceso físico a las instalaciones.

COMITÉ DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El Comité de Protección de Datos personales es el **Órgano encargado de la aprobación de políticas, normas y procedimientos en materia de protección de datos personales**, así como velar por la aplicación y cumplimiento de la normativa aplicable en el Grupo TOUS. A estos efectos, el Grupo TOUS considera como estándar de cumplimiento el Reglamento

General Europeo de Protección de Datos (RGDP) y la normativa española desarrollada para su transposición, haciendo extensivas sus exigencias en los distintos países donde tiene presencia. El Comité también es el encargado de dar seguimiento a las medidas adoptadas por posibles brechas de seguridad. En 2020, el Comité se ha reunido en 5 ocasiones.



INVOLUCRAMOS A TODOS NUESTROS COLABORADORES/AS EN LA GESTIÓN DEL RIESGO

La involucración de todos nuestros colaboradores/as es esencial para garantizar el éxito del Modelo de Compliance, por ese mismo motivo, promovemos su participación activa en la identificación y gestión del riesgo a través de un enfoque descentralizado.

Desde el proceso de onboarding, así como durante toda su carrera profesional, formamos

continuamente a nuestros colaboradores/as. Además, promovemos diversas iniciativas para inculcar la cultura de ética e integridad entre todos nuestros colaboradores/as, así como ponemos a su total disposición diversos medios y mecanismos para que nos hagan llegar sus inquietudes y puedan incluso reportar casos de incumplimiento cuando lo consideren oportuno.

Promovemos la cultura de ética e integridad mediante...

Formación

Hemos configurado la **Biblioteca del Campus TOUS** como repositorio principal de la normativa aplicable en materia de **Compliance Penal, Prevención de Blanqueo de Capitales y Protección de Datos**. Dicho repositorio está disponible para todos los colaboradores/as del Grupo TOUS. Adicionalmente, nuestro Plan de Formación Anual 2020 ha recogido las siguientes acciones formativas:

Compliance Mate

Este 2020, hemos **nombrado a los Compliance Mates en todas las filiales del Grupo TOUS**. Esto nos permite contar con un contacto directo en cada una de las filiales y hacer un seguimiento continuado y directo de los controles identificados e implementados en cada área para prevenir los riesgos, así como para conocer las posibles inquietudes mostradas por los colaboradores/as en esta materia.

Como cada año, se ha celebrado el **Compliance Mate Annual Meeting**, este año de forma virtual por las circunstancias del COVID-19, con los Compliance Mate nombrados en cada uno de los departamentos y/o áreas de la organización, a fin de revisar la identificación y el trabajo realizado sobre los controles aplicables.

TIPS de Compliance

Bajo el hashtag **#ComplianceAdvice**, desde el Área de Compliance lanzamos mensajes para dar respuesta a cuantas dudas se plantean entorno al modelo, emitir TIPS con respecto a determinadas

- Formaciones específicas realizadas a los responsables de áreas
- Quiz-es dinámicos y con un enfoque práctico, con el objetivo de reforzar los conocimientos de Compliance Penal, Protección de Datos y Prevención de Blanqueo de Capitales y seguir promoviendo la concienciación entre los colaboradores/as.

Asimismo, se ha reconocido la involucración y la labor de nuestros Compliance Mate, otorgando el galardón "The Best Compliance Mate" del 2020.

En cuanto a la gestión del COVID-19, los Compliance Mates han sido los encargados de reportar las iniciativas seguidas para afrontar la situación de crisis por su área o departamento. Así, en las reuniones semestrales fijadas con estos, son tratados entre otros asuntos los aspectos relativos a este nuevo control: la implementación y el seguimiento de planes de prevención de riesgos laborales, comunicaciones internas, nuevas políticas y TIPS de buen uso de los medios que la empresa entrega para el teletrabajo y protocolos y TIPS para la seguridad de la información.

materias de relevancia, así como recomendar la adopción de las medidas necesarias para prevenir, mitigar y gestionar las situaciones de riesgo que se detecten.



TOUS

Buen Gobierno 111

NG

Canal Ético

En nuestro compromiso con el desempeño ético e íntegro de nuestra actividad, **promovemos que cualquiera de nuestros colaboradores/as, proveedores, franquiciados, así como aquellas personas que actúen en nombre de TOUS nos comuniquen posibles incumplimientos de la legislación aplicable, del Código Ético o de la normativa que lo desarrolla.** Para ello, ponemos a su disposición el Canal Ético del Grupo TOUS (canaletico@tous.com), a través del cual cualquier persona puede contactar directamente con el Comité de Ética y Compliance a estos efectos.

De conformidad con nuestra Política de Uso del Canal Ético, **este se configura como de carácter estrictamente confidencial.** Además, en el caso en el que el denunciante así lo prefiera, **no obligamos a identificarse a la hora de poner la denuncia, por lo que se permite la denuncia anónima.** Pese a ello, recomendamos su identificación a fin de protegerlo de forma efectiva ante posibles represalias, agilizar la posible investigación de los hechos expuestos, así como informarle del seguimiento del procedimiento.

En 2020, recibimos un total de 8 comunicaciones (10 en 2019), de las cuales 2 fueron sometidas a investigación por parte del Comité de Ética y Compliance, 4 fueron remitidas a otros departamentos para su gestión (1 al Departamento de Seguridad y otra a Recursos Humanos), y otras 2 fueron consultas.

De los dos casos sujetos a investigación del CEC, uno concluyó con la adopción de medidas disciplinarias al demostrarse un caso de corrupción por parte de uno de nuestros colaboradores/as, y el otro caso, relativo a los derechos de los trabajadores, finalizó al demostrarse que no se había producido un incumplimiento de lo dispuesto en el Código Ético de TOUS.

Asimismo, debe destacarse que en 2020 se ha procedido también a la cancelación de la investigación iniciada en 2019, relativa a un caso de incumplimiento del principio de igualdad consagrado en nuestro Código Ético, tras la desvinculación de la persona denunciada del Grupo TOUS.



Adicionalmente, este 2020 hemos aprobado el **Manual Interno del Canal Ético**, que incorpora el procedimiento, directrices y pautas de actuación a tener en cuenta por el CEC para la correcta gestión de las denuncias recibidas a través del Canal Ético.

Manual Interno del Canal Ético



Recepción de la denuncia

Las comunicaciones son recibidas en primera instancia por la Abogada de Compliance del Grupo, para **evitar posibles situaciones de conflicto de interés** en relación con alguno de los miembros del CEC.

En caso de que uno o varios de los miembros del CEC se vean afectados en la comunicación, esta será remitida al resto de integrantes del Comité, o a la Presidenta y el Consejero Delegado de TOUS.



Valoración de la denuncia

Una vez pasado este primer filtro, el CEC o, en su defecto, la Presidenta y el Consejero Delegado de TOUS, **determinarán si admiten a trámite o no la comunicación**.

No serán admitidas aquellas comunicaciones que presenten un grave defecto de forma o no constituyan una infracción sancionable conforme a lo dispuesto en el Código Ético. En este último caso, la comunicación se derivará al área o departamento competente para conocer del asunto, previo consentimiento formulado por el remitente.



Investigación de los hechos denunciados

En caso de considerarse oportuno, el CEC o la Presidenta y el Consejero Delegado **acordarán la apertura de la fase de investigación**, previa comunicación al denunciante y denunciado. Dicha fase pretende esclarecer los hechos y comprobar la veracidad de los mismos, así como el efectivo incumplimiento del Código Ético.



Propuesta y decisión de resolución

Una vez concluida la investigación, un **informe detallado** de la misma es **presentado al CEC, junto con una propuesta de las medidas a adoptar**, como el archivo de la denuncia o la propuesta de las sanciones a adoptar.

En el caso en el que el incumplimiento sea de carácter muy grave, decisión definitiva será tomada con el apoyo del Consejo de Administración.



Comunicación de la decisión a las partes y ejecución de la sanción





4

HACIA PRODUCTOS MÁS
SOSTENIBLES



HACIA PRODUCTOS MÁS SOTENIBLES

“Nuestra responsabilidad es considerar el ciclo de vida completo del producto y la cadena de valor desde el diseño de nuestros productos TOUS”

- Nina Schäfer, Directora de Producto

La naturaleza de nuestros productos los dota de la capacidad para perdurar en el tiempo. Convirtiéndose en detalles o regalos personales que **pese a tener un significado especial y momentáneo, acompañan a las personas a lo largo de toda su vida.** En ocasiones, incluso son **heredadas de generación en generación,** transmitiendo el amor y cariño con la que fueron compradas por primera vez.

Todo ello es posible gracias a los estándares de **calidad** que aplicamos a todas nuestras piezas para alargar su ciclo de vida. Además, esto se complementa con una **serie de servicios post-venta** que contribuyen no solo a una mayor durabilidad de nuestros productos, sino también a un fomento de la sostenibilidad.

Cabe destacar que, en TOUS **entendemos por un producto más sostenible no solo aquel que**

minimiza el impacto medioambiental que genera, sino aquel que considera también los impactos sociales derivados del proceso de elaboración. En TOUS abogamos por prácticas de negocio éticas que aseguren el cumplimiento normativo y la integridad de todas las actividades y personas que participen en ellas.

En línea con este compromiso, trabajamos constantemente en la mejora de nuestras actividades de producción y elaboración de nuevas colecciones desde un punto de vista de sostenibilidad, incorporando medidas que nos ayuden a **minimizar nuestro impacto medioambiental y fomenten la economía circular,** así como **aseguren el respeto de los derechos humanos a lo largo de la cadena de valor.**

“Las joyas no se tiran. Pasan de generación en generación”

- Marta Tous, Directora de Arte



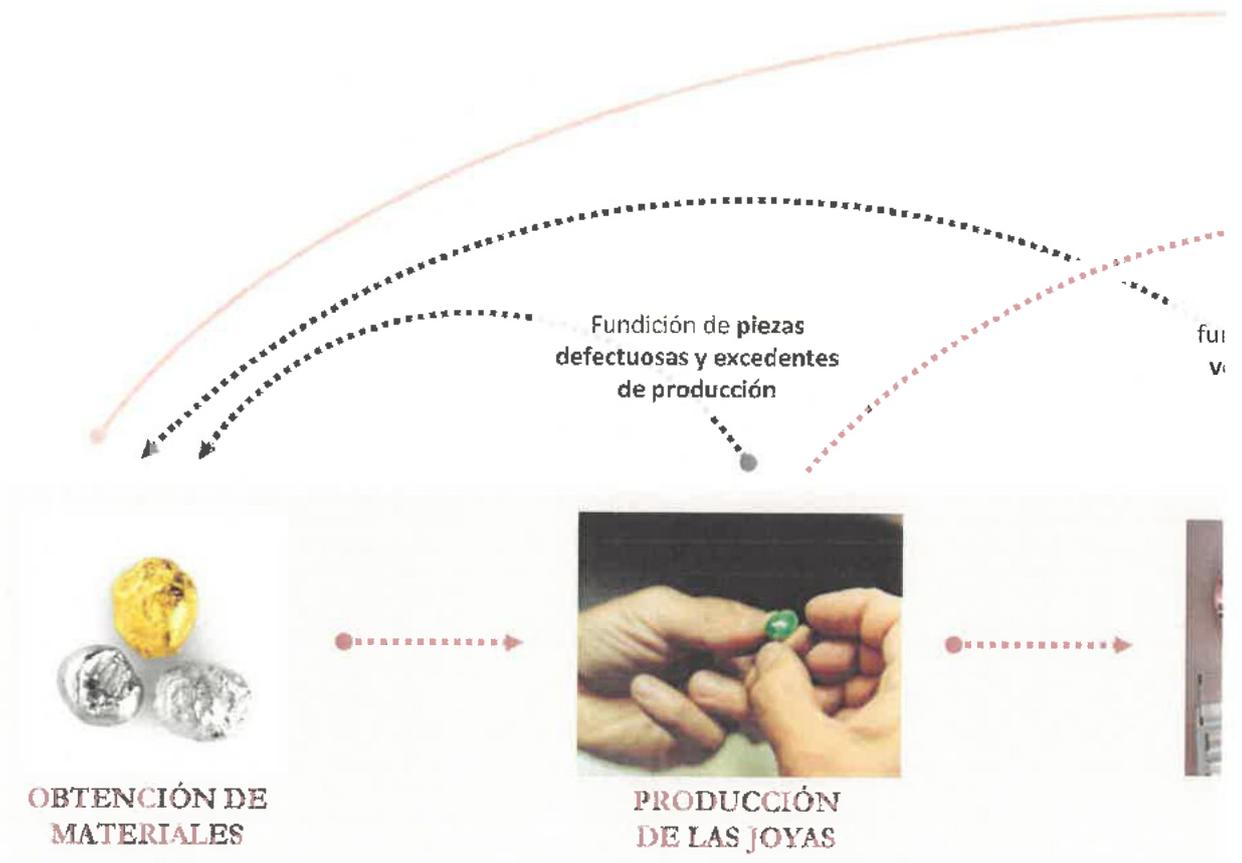


LAS JOYAS SON PARA SIEMPRE

En TOUS, promovemos la economía circular en toda la cadena de valor de nuestras joyas, mediante la **integración de materiales de origen reciclado**, la **minimización de residuos** generados y el **reaprovechamiento de excedentes** en los procesos de producción. Incluso, en el caso en el que alguna de las piezas producidas no esté en perfecto estado para su venta, procedemos a su fundición para el **reaprovechamiento de la**

materia prima utilizada en ella.

De forma adicional, incluso después de la venta de nuestros productos, ponemos a disposición de nuestros clientes una serie de **servicios de mantenimiento, reparación y restauración** de sus joyas, a fin de garantizar su perdurabilidad.





Circularidad

Este 2020, hemos
vendido **excedentes no
vendidos de nuestro
stock**



VENTA



USO



SERVICIOS POST-
VENTA

Servicios de **reparación,
mantenimiento y
restauración de piezas
de clientes**

Obtención de materiales

Este 2020, el Grupo TOUS ha sido reconocido por la Responsible Jewellery Council (RJC) por garantizar que todos los procesos, desde la obtención de las materias primas hasta la entrega del producto final en los puntos de venta, se realizan de manera responsable y

sostenible. Aun así, seguimos trabajando para integrar y mejorar las prácticas en nuestra cadena de valor, con el objetivo de extender nuestro compromiso con la sostenibilidad a lo largo de la cadena productiva y poder avanzar hacia la trazabilidad de nuestros productos.



Metales nobles

Son la esencia de TOUS, el origen del ciclo joyero y nuestro sello de identidad. Trabajamos con técnicas que combinan vanguardia y tradición, con ellos creamos piezas con personalidad que reflejan las últimas tendencias. Aquí se encuentran el oro, la plata, el acero y el titanio.



Oro

El oro es uno de los metales preciosos más valiosos que existen, símbolo de pureza y realeza. En TOUS utilizamos siempre oro de 18 quilates de primera ley (750/000), una aleación formada por el 75% de oro puro y el 25% de otros metales.



Plata

La plata de TOUS, con su característico y deslumbrante color, es resultado del rigor empleado durante años en nuestros procesos de innovación. El resultado máspreciado es lo que conocemos como plata de primera ley (925/000), trabajada en TOUS con técnicas como la microfundición.



Acero

Resultado de la aleación de hierro, carbono y cromo, el acero inoxidable es un material muy utilizado en el ámbito de la joyería. Dada su resistencia, sus cualidades hipoalergénicas y a su capacidad para conservar el brillo y color, las joyas fabricadas en este material, son duraderas y perfectas para lucir en cualquier ocasión.



Titanio

Un metal ligero y resistente, es idóneo para desarrollar joyas vanguardistas en diversos y fascinantes colores, obtenidos de forma natural a partir de sus propios procesos de oxidación. Contemporáneo y futurista, este material, que en TOUS trabajamos siguiendo la técnica tradicional joyera, se ha convertido en un elemento muypreciado en la joyería moderna.

En nuestro compromiso con asegurar la calidad de nuestras piezas, todas las joyas de oro y plata de TOUS cuentan con el contraste de garantía del Laboratorio Oficial de Contrastes, que consiste en una señal que certifica el cumplimiento de la ley oficial en la pieza. De forma adicional, y con el fin trabajar en conocer la procedencia de todos

nuestros metales, los proveedores de metales preciosos deben disponer, entre otras, de las siguientes certificaciones: Responsible Gold Certificate de la London Bullion Market Association (LBMA), la certificación de Conflict-Free Sourcing Initiative y estar certificados bajo la Responsible Jewellery Council.

Cabe destacar que, a parte de los materiales utilizados para la elaboración de las joyas, y con el fin de conferir a nuestras joyas un aspecto

fascinante, sugerente y brillante, las recubrimos con Plata Vermeil, Plata Vermeil Rosé o Rutenio (Dark Silver).

Sabías que...

En nuestro compromiso con el medio ambiente, **trabajamos juntamente con gestores de residuos autorizados para aumentar la cantidad de materiales de origen reciclado utilizados** en nuestras joyas, así como reciclar y reaprovechar un mayor volumen de los restos de las materias que utilizamos durante todo el proceso de producción.

Para ello, disponemos de dos procesos de reciclaje de metales preciosos, en función de si se trata de residuos sólidos o líquidos. Otro claro ejemplo de dicho compromiso son también los esfuerzos que realizamos cada año **para alargar al máximo la vida útil de los baños a las joyas.**

Este 2020, excepcionalmente y de forma adicional a las recuperaciones de material realizadas con nuestros gestores, **en nuestros Talleres TOUS hemos procedido a la fundición del stock no vendido, con el fin de reciclar y dar una segunda vida al material.** Así, en 2020, recuperamos respectivamente 51 kg de oro y 522 kg de plata.

Adicionalmente, cabe destacar que el 85% del oro incorporado a nuestras piezas es de origen reciclado.



Gemas

Las gemas son minerales que, después de ser tallados y pulimentados, poseen el suficiente atractivo para ser usados como adorno personal. Su belleza, dureza y rareza determinan su valor, y sus intensos colores inspiran nuestros diseños más innovadores.

“En TOUS trabajamos las gemas de color por su belleza, más que por su valor o pureza. La variación se convierte en un distintivo de la exclusividad de cada pieza”
- Rosa Oriol





¿Cómo medimos la calidad de los diamantes?

Las 4 C's son los factores que hacen que cada diamante sea único y que influyen en su valor final:

- Carat Weight (peso en quilates)
- Clarity (pureza)
- Colour (Color)
- Cut (Corte)



Diamantes

El mineral más duro de la tierra y uno de los más apreciados y valorados. Poseedores de un brillo especial y característico conocido como adamantino, que confiere a esta gema una gran belleza, los diamantes están formados por carbono puro cristalizado.

Nuestros diamantes proceden de Sudáfrica, Rusia, Canadá, Australia, Zimbawe y Angola. A fin de garantizar a nuestros clientes que, mediante la compra de dichos diamantes, no se está financiando guerra ni abusos de los derechos humanos, desde TOUS siempre exigimos a nuestros proveedores que se ajusten a lo dispuesto en el proceso Kimberley.

La Kimberley Process Certification Scheme es un sistema de certificación, apoyado por la industria, resuelto por la ONU y acordado internacionalmente por los Gobiernos, diseñado para evitar que los diamantes procedentes de zonas de conflicto entren al mercado.

Perlas

Las perlas son gemas de origen orgánico. Podemos diferenciar entre perlas naturales y perlas cultivadas, en función de si ha intervenido el hombre o no.

Actualmente la mayoría de las perlas que se comercializan son cultivadas, ya que la sobrepesca de los lechos naturales ha provocado que se agoten muchos de ellos. Se forman por ostras de mancha casi idéntica a las naturales. La única diferencia es que se introduce de forma manual un núcleo artificial en una ostra para que ésta empiece a segregar nácar. Según las variedades y dónde se producen diferenciamos entre:

- **Perlas cultivadas de agua dulce:** Perlas cultivadas en viveros, que pueden encontrarse en ríos, bahías y lagos de todo el mundo.
- **Akoya:** Perlas cultivadas "clásicas" producidas por la ostra denominada *Pinctada Martensii*.
- **Australiana o de los mares del sur:** Se producen en el molusco de mayor tamaño denominada *Pinctada Máxima*.
- **Perlas Mabe:** Perlas cultivadas semiesféricas que crecen adheridas al interior de la concha de una ostra en lugar de dentro del cuerpo de ésta.
- **Tahití:** Las producen una variedad de ostras perleras denominada *Pinctada Margaritifera* de tono oscuro.

Sabías que...

A la hora de proveernos de las materias primas necesarias para la producción de nuestras joyas, no solo consideramos su calidad, sino que también **trabajamos por conocer su procedencia y por garantizar el cumplimiento de una serie de requerimientos sociales, ambientales, éticos y de Derechos Humanos.**

TOUS TRACEMARK

En TOUS, somos pioneros en presentar la **trazabilidad completa de una colección de joyas: *Teddy Bear Stars*.** En colaboración con **Tracemark®**, se ha establecido un protocolo que nos proporciona una completa trazabilidad de las joyas, desde la compañía minera hasta el consumidor final.

Al ofrecer una completa trazabilidad de las joyas, **Tracemark®** verifica que cada eslabón de la cadena de suministro de las joyas de esta colección está sujeta a los **más altos estándares éticos y sostenibles.** Así, mediante dicha certificación, podemos garantizar que todas las piezas de esta colección están compuestas por:



Oro 100% ético y reciclado

Las joyas están hechas con oro 100% ético, reciclado y de origen responsable, proveniente de refincrias que únicamente trabajan con oro certificado bajo el estándar de RJC sobre la **Cadena de Custodia (CoC).** Dicha certificación garantiza que el oro ha sido extraído de manera sostenible y siguiendo el Código de Prácticas del RJC.

Así, el oro proviene de fuentes verificadas que cumplen con las mejores prácticas ambientales internacionales y estándares sociales y de trabajo justo reconocidos en todo el mundo.



Hablar de sostenibilidad es hablar de trazabilidad. En este sentido, este 2020, hemos producido y comercializado **nuestra primera colección totalmente desarrollada y fabricada con materias primas (oro y diamantes) procedentes de fuentes trazadas y certificadas.**



Diamantes trazables de origen responsable

La procedencia de estos diamantes es conocida y verificada, de miembros certificados de la RJC o DeBeers Sightholder, que garantiza el abastecimiento responsable y el cumplimiento de prácticas sostenibles y éticas a lo largo de toda la cadena de suministro.

Cada diamante está verificado por su propio **Certificado de Proceso Kimberly**, que garantiza que los diamantes en bruto provienen de zonas **"libres de conflictos"**.

Adicionalmente, informamos al cliente sobre el proceso de manufactura de la joya, describiendo los procesos que se han seguido para su fabricación.

Certificado de garantía digital

Junto a cada joya, los clientes dispondrán de un **Código QR mediante el cual podrán acceder al certificado digital emitido por Tracemark.** Además, el cliente podrá visualizar la trazabilidad completa de la joya.



A todas estas medidas han de sumarse los requerimientos medioambientales y sociales que TOUS ha fijado en el proceso de selección y evaluación de los proveedores involucrados en la obtención de las materias primas.

En el capítulo 5. Cadena de Suministro Responsable, se describen con mayor detalle los compromisos que adquirimos con nuestros proveedores, en especial, para garantizar la sostenibilidad en toda la cadena de suministro.



Producción y distribución

El proceso de manufactura de una joya, empieza inspirándose en una emoción o una idea que se convierte en diseño. Nuestros expertos joyeros, convierten ese esbozo en una joya única a través de un proceso de fabricación que **recoge la tradición**

del oficio e **incorpora innovadoras técnicas de producción**. Desde el modelado y la fundición, hasta el repasado, el engastado y el pulido, nuestros artesanos dan forma a cada joya con la pasión del oficio y experta dedicación.

Las técnicas de producción de nuestros Talleres TOUS

Electroforming

El electroforming es una técnica que TOUS utiliza desde hace más de 20 años, resultado de una gran inversión en innovación, que permite elaborar piezas de gran volumen, ligeras, sin apenas soldaduras y de gran calidad.

Mediante un proceso químico de electrólisis, se depositan las partículas de metal precioso sobre una base, la cual se retira una vez finalizada la joya – siempre oro o plata de primera ley (750/000 oro y 925/000 plata)- para crear diseños a partir de 180 micras de grosor en oro y 400 a 500 micras en plata.

Estampación

La estampación de joyas se realiza con troqueles, marcados con el dibujo o silueta que se quiere obtener, y ejerciendo con ellos presión sobre finas lámina de metal.

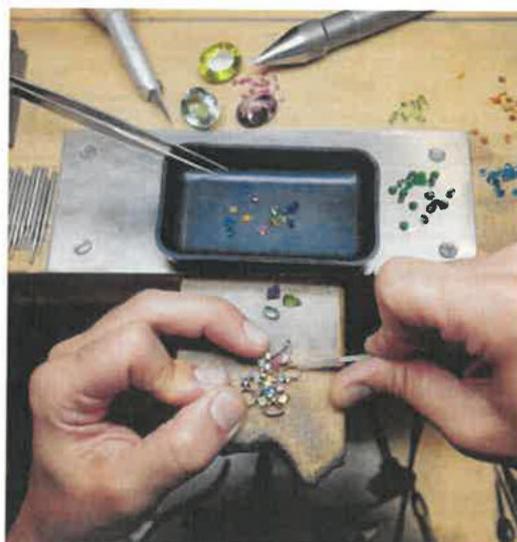
Microfundición

La microfundición es el método más utilizado en los Talleres TOUS y dentro del sector de la joyería en general. A partir de unos moldes de caucho, se inyecta cera líquida que una vez fría se recubre de yeso. Se introduce el yeso en una centrifugadora donde se inyectará el metal que reemplazará la cera, consiguiendo el modelo buscado. Normalmente en oro o plata.

Sinterización

La sinterización es una técnica de producción vanguardista e innovadora, de bajo impacto ambiental, que nos permite crear complejos diseños de una pieza y sin soldaduras. Éstos pueden ser macizos, huecos, con volumen e incluso articulados, fabricados en oro, platino y titanio.

La sinterización consiste en una impresión 3D utilizando polvo de metal atomizado que es fundido por un láser que va creando la pieza a capas desde abajo hacia arriba.



Durante el 2020 hemos seguido trabajando en la mejora de los equipos y procesos de nuestros talleres ubicados en Sabadell (Cataluña), con el objetivo de **reducir y conseguir un consumo más eficiente de los recursos en el proceso productivo**.

Cabe destacar que, desde el 2019, **el 100% de la energía utilizada en estas instalaciones es de origen renovable**. Además, hemos implementado las siguientes medidas:

- **Instalación y puesta en marcha de placas fotovoltaicas.** Dichas placas no solo nos permitirán el autoabastecimiento mediante la generación de energía solar, sino que nos permitirán monitorizar la cantidad de Kwh ahorrados, así como la cantidad de árboles salvados mediante el ahorro de emisiones.
- **Renovación de la caldera de gas.** La nueva caldera nos ha permitido reducir el consumo y mejorar la seguridad de nuestras instalaciones. Adicionalmente, se han instalado diferentes módulos de consumo en la caldera, que se van activando, dependiendo de las necesidades de consumo de nuestros procesos en los diferentes momentos del día.
- **Instalación de luces LED en toda la fábrica.** Adicionalmente, hemos procedido a la optimización de la intensidad de la luz de cada uno de los puestos de trabajo. Esto nos permite contribuir no solo a la eficiencia energética de nuestras instalaciones, sino también a la salud y

seguridad de nuestros trabajadores.

Además, hemos reforzado los sistemas de seguridad existentes en los procesos productivos, con el objetivo de **minimizar cualquier riesgo de fuga en los circuitos de producción**.

De cara al ejercicio del 2021, esperamos implementar las siguientes acciones:

- **Sustitución de las resistencias eléctricas de las cubas por intercambiadores de agua e instalación de placas solares para su calentamiento.** Dicha medida contribuye principalmente a reducir el riesgo de incendio por avería y sobrecalentamiento en la resistencia eléctrica que, con los sistemas instalados anteriormente, suponía un riesgo en este sentido.
- **Instalación de mecanismos para la monitorización de consumos de agua y energía en fábrica.**

Adicionalmente, con el fin de conocer la calidad del aire de nuestras instalaciones, hemos realizado un estudio de las condiciones ambientales de la zona técnica.

Para ello, se ha analizado la posible exposición de químicos en la zona y la adecuación de los sistemas para la prevención de dichos riesgos. Si bien los resultados del estudio son favorables, certificando que la calidad del aire es buena, TOUS ha decidido implementar una serie de mejoras en los sistemas de aspiración de los talleres.

COMITÉ AMBIENTAL Y SOSTENIBLE DE TALLERES TOUS



En nuestro compromiso con reducir el impacto medioambiental que genera nuestra actividad, en 2020 hemos consultado el Comité Ambiental y Sostenible en nuestros Talleres TOUS. Dicho Comité está compuesto por la Delegada de Prevención, Técnico de Prevención de Riesgos Laborales y representantes (2) de Talleres TOUS.

Certificados de calidad en joyería

Todas las joyas TOUS cumplen los estándares de certificación y garantía de metales preciosos de primera ley. Esto queda reflejado en las piezas de forma física mediante los contrastes establecidos en la normativa española de objetos fabricados con metales preciosos:

- **Contraste de identificación y origen:** señal llevada a cabo en nuestros talleres o proveedores certificados y que nos identifica como fabricantes o importadores.
- **Contraste de garantía:** señal realizada mediante punzón por un laboratorio oficial o autorizado, debidamente facultado para llevar a cabo esta tarea. Los laboratorios seleccionados por TOUS son laboratorios acreditados por ENAC (Entidad Nacional de

Acreditación y Certificación), y desarrollan su labor conforme a los más altos estándares de calidad y garantía.

Los punzones con los que los laboratorios marcan nuestras piezas son fabricados exclusivamente por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, y les son facilitados a través del centro directivo competente del Ministerio de Industria y Energía.

Las marcas de los punzones de garantía son figuras geométricas, de forma diferente para el oro y la plata. En ellas debe figurar la "Ley" de la aleación, que se corresponde con la proporción de metal precioso puro en la aleación, seguida de la contraseña del laboratorio que realice el contraste.

De forma adicional a nuestros compromisos ambientales y por garantizar la máxima calidad de nuestras piezas en la etapa de producción, en el **Capítulo 6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as**, se detallan los compromisos de carácter más social adquiridos con este colectivo, tanto en los talleres, como en las áreas de gestión y ventas, que hacen posible la producción y distribución de los productos TOUS.



Venta, uso y servicios post-venta

En TOUS cuidamos hasta el más mínimo detalle a la hora de poner nuestros productos a disposición de los clientes, nuestra razón de ser.

Así, todas las piezas se presentan en un **packaging**, que refleja nuestros valores de marca, entre los que destaca el compromiso con la sostenibilidad. Nuestra popular caja en forma de bombonera y nuestras bolas están **diseñadas en cartón parcialmente reciclable**. De forma adicional, trabajamos en conjunto con Ecocombes, lo que nos permite identificar nuestras bolsas de papel y cajas de cartón con el símbolo del Punto Verde.

En este sentido, y en línea con nuestro compromiso de reducir el impacto medioambiental que generamos, a lo largo del 2020 **hemos comenzado a trabajar en la reducción del packaging y el papel utilizado para los envoltorios en los pedidos online**, hacia un objetivo *Paperless*.

Para ello estamos trabajando en diferentes alternativas que permitan a los clientes poder elegir el packaging con el que quiere recibir su producto; full packaging o no.

En el **Capítulo 7. Acompañamos a nuestros clientes**, se describen en detalle los compromisos adquiridos con nuestros clientes y los medios que ponemos a su disposición para realizar las compras de nuestros productos, así como los **protocolos y servicios post-venta** que hemos desarrollado para **garantizar la satisfacción de nuestros clientes y crear experiencias de compra únicas**.

Sabías que...

... puedes lucir nuestras joyas sin comprarlas directamente

Mediante nuestra iniciativa **TOUS by VERONE**, ofrecemos una plataforma de alquiler de joyas, que permite a nuestros clientes acceder a un joyero ilimitado.

Dicha plataforma, es **la primera plataforma de alquiler de joyas por suscripción**, que permite a nuestros clientes disponer de las joyas que deseen por un periodo limitado de tiempo a cambio de una suscripción mensual.

Para poder acceder al joyero de TOUS by VERONE:

-  Selecciona un plan y **suscríbete**
-  **Añade las joyas que más te gustan** de nuestro catálogo
-  **Recíbelas y renuévalas** cuando quieras

Todos los planes de suscripción incluyen:

- Asesoramiento personalizado
- Envíos gratuitos
- Seguro de robo
- Limpieza por ultrasonidos



BOLSOS Y COMPLEMENTOS

El compromiso de TOUS con la sostenibilidad **también se refleja en nuestros bolsos y complementos.**

En TOUS & TOUS, utilizamos pieles naturales y pieles sintéticas para la elaboración de nuestros bolsos y complementos. La combinación de ambos tipos de materiales **nos permite crear productos de alta calidad y con un gran componente de diseño.**

Las pieles naturales que utilizamos, provienen en su mayoría de animales de granja con certificados de origen, principalmente vacuno, y certificadas por parte de nuestros proveedores, asegurándonos de que estas no contienen sustancias químicas nocivas.

Además, este 2020 **conseguimos la certificación de Leather Working Group (LWG)**, mediante la que acreditamos el **origen y sostenibilidad de la materia prima utilizada para la elaboración de nuestros bolsos y complementos.**

Además, promovemos que nuestros fabricantes de complementos también utilicen materia prima con certificación LWG. Así, el 70% de las pieles que utilizamos para nuestra producción de bolsos ya están certificadas por la LWG.

Nuestra primera colección de bolsos sostenibles

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, este 2020 hemos lanzado **nuestra primera colección de bolsos fabricados con materiales de origen reciclado.**

Los bolsos de la colección Shelby, se componen de una combinación de piel con nylon reciclado.

Además, **el nylon reciclado que hemos utilizado para la elaboración de los bolsos de esta colección está certificado conforme a la Global Recycling Standard.**

Sabías que...

Entre nuestros servicios post-venta, **ofrecemos también servicios de reparación, mantenimiento y restauración de los bolsos** para que nuestros clientes puedan mantener sus bolsos TOUS en perfecto estado siempre que lo deseen.





Hacia productos más sostenibles 129

5

CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE





EXTENDIENDO NUESTROS COMPROMISOS A LO LARGO DE TODA LA CADENA DE SUMINISTRO

“La continuidad y compromiso de nuestros proveedores y colaboradores es esencial para la calidad de nuestros productos”

- *Ester López, Directora Global Sourcing*

El cuidado de todos nuestros proveedores es primordial para TOUS, ya que la creación de relaciones de calidad y a largo plazo con cada uno de ellos es lo que nos permite **crear valor de forma conjunta** y poner a disposición de nuestros clientes unos productos de alta calidad.

Conscientes de ello, consideramos que **asegurar un entorno colaborativo y fomentar la comunicación constante entre la organización y todos nuestros proveedores** a lo largo del mundo es clave para el éxito de nuestra actividad.

Entendemos las relaciones con nuestros proveedores **como relaciones de cuidado**

mutuo, más allá del desempeño operativo de las actividades. Por este motivo, trabajamos constantemente en **asegurar condiciones de trabajo justas** a lo largo de toda nuestra cadena de suministro, **velando por el bienestar, la salud y seguridad de todos nuestros proveedores.**

Este 2020, dadas las particularidades del ejercicio por los impactos generados por el COVID-19, ha sido un claro ejemplo de nuestro compromiso con nuestros proveedores, en el que hemos puesto en marcha todos los mecanismos que teníamos a nuestra disposición estar cerca de ellos, **priorizar la salud y seguridad de todos nuestros colaboradores/as** y **asegurar la continuidad de sus actividades.**





#StaySafe: Medidas preventivas adoptadas ante el COVID-19

POR LA CONTINUIDAD SEGURA DE LA ACTIVIDAD DE TODOS NUESTROS PROVEEDORES

Este 2020 ha supuesto un **gran reto para la gestión de nuestra cadena de suministro**. La **extensión internacional de nuestras operaciones** ha supuesto que hayamos sufrido el impacto de los efectos generados por el COVID-19 desde su aparición a comienzos del año en China, y su posterior expansión tanto a Europa como a América, donde se ubican la gran mayoría de nuestros proveedores y flujos de transporte.

Sin embargo, esta situación nos permitió **anticipar los efectos que la pandemia generaría a lo largo de la cadena de suministro**, y establecer **medidas preventivas para garantizar la salud y seguridad de nuestros proveedores**, activando mecanismos necesarios para **garantizar la continuidad de su negocio y la salud y seguridad de todos sus profesionales**.

Principales retos en la gestión de la cadena de suministro como consecuencia del COVID-19

- Incerteza en la continuidad de la actividad de los proveedores y la entrega de pedidos.
- Proveedores que habían parado la actividad por periodos de confinamiento
- Falta de aprovisionamientos de EPT's a lo largo de la cadena
- Pedidos parados en aduanas por no ser bienes de primera necesidad
- Impacto y gestión de los efectos de la pandemia distintos en cada país: diferentes periodos de confinamiento, distintas medidas de soporte del empleo promovidas por las instituciones administrativas etc.

La salud y seguridad de todos nuestros colaboradores/as y proveedores es lo primero

Medidas preventivas adoptadas y acciones impulsadas



Medidas preventivas para garantizar la salud y seguridad

- Compra masiva de EPT's y test de detección de COVID-19 para su abastecimiento a lo largo de la cadena de suministro
- Flexibilidad para la vuelta a los puestos de trabajo
- Fomentar el teletrabajo en aquellos en los que ha sido posible.
- Adaptación de las capacidades de producción para respetar las medidas de seguridad



Acciones para garantizar la continuidad del negocio

- Realización de pagos de forma regular
- Desarrollo de productos en dobles orígenes para garantizar abastecimiento de las piezas
- Adaptación del flujo de pedidos a las capacidades productivas de los proveedores, garantizando la continuidad del flujo de pedidos

Establecer flujos de comunicación constantes y fomentar relaciones de ayuda mutua y cooperación ha sido clave para velar por el cuidado de nuestros proveedores



POR LA CREACIÓN DE UNA CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

En TOUS somos conscientes de los riesgos ambientales, sociales y de Derechos Humanos directamente asociados con nuestro sector, y que muchos de ellos se materializan a lo largo de la Cadena de Suministro de las compañías.

A fin de mitigar cualquier riesgo en este sentido formalizamos la **Política General de Compras del Grupo TOUS**, así como la **Política de Homologación y Estrategia de Proveedores**, que recogen los criterios definidos por TOUS para la consecución de una cadena de suministro 100% sostenible, justa y segura, tanto para nuestro entorno como para las partes involucradas en nuestra actividad.

Contamos con equipos locales en los principales centros de producción fuera de España (China e India) quienes aseguran la calidad del producto, así como de formar a nuestros proveedores acerca de la cultura y valores TOUS. Su trabajo ha sido fundamental para minimizar los impactos de la disrupción generada por el COVID-19 en el año 2020 en la cadena de suministro; una vez que los equipos de oficina central estaban imposibilitados de viajar a los centros de producción y visitar a los proveedores, los equipos técnicos locales han podido realizar todas las tareas pertinentes y dar soporte directo a los proveedores.

Criterios de selección de proveedores

La selección y homologación de proveedores se basa en **4 pilares fundamentales**

- ☆ **Calidad**
 La calidad y seguridad de nuestros productos es una prioridad absoluta y éstos deben seguir los estándares de TOUS y la legislación vigente.
- € **Coste**
 TOUS espera que sus proveedores reflejen los costes de una forma transparente para poder mejorar la gestión de los recursos.
- ♻️ **RSC**
 La responsabilidad social corporativa del Grupo TOUS es extensiva para con sus proveedores. Se considera vital el respeto al entorno social y medioambiental, asegurando mecanismos que lo permitan.
- 👍 **Servicio/ Fiabilidad**
 El respeto a la eficiencia y los procesos de TOUS son esenciales. Por ello, el cumplimiento de los plazos de entrega es indispensable, así como una comunicación fluida y transparente.

EVALUAMOS A NUESTROS PROVEEDORES

La evaluación de nuestros proveedores por parte del Grupo TOUS es fundamental para homologar un nuevo proveedor o decidir sobre la continuidad de uno ya existente. Dicha evaluación se rige en criterios objetivos, siempre justificados, los cuales se centran en los 4 pilares antes detallados.

Si cumplen con toda la documentación requerida y, esta es aprobada, el proveedor es dado de alta en el sistema y será apto para mantener una relación con el Grupo TOUS

Valoración de proveedores

Realizamos un proceso de **evaluación en materia de cumplimiento a nuestros principales proveedores** siguiendo un procedimiento de valoración formalizado para el Grupo TOUS.

Requerimos que nos faciliten **documentación específica** que nos permita **verificar sus estándares de trabajo** y asegurarnos de la alineación con los nuestros propios. Algunos de ellos son:

- Aceptación del Compliance Guidelines
- Adhesión al Código Ético de TOUS
- Know your Client form
- Acuerdo de no divulgación
- Regulación de metales peligrosos
- Garantía de Diamantes naturales y libres de conflicto



3

Extras e información adicional

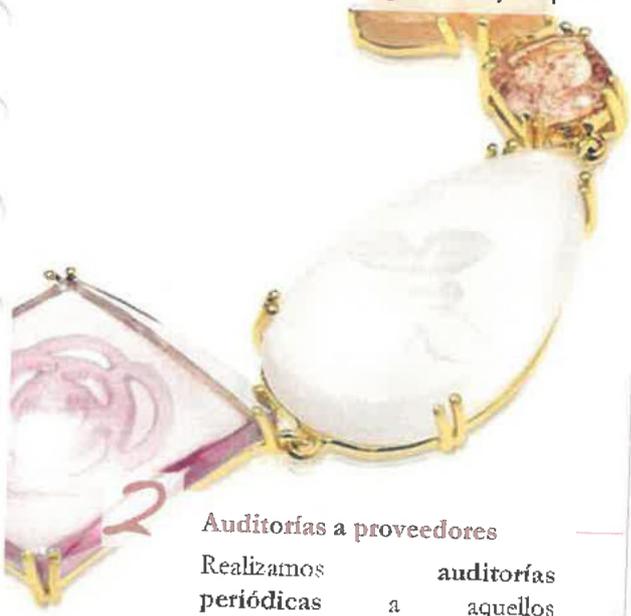
Valoramos positivamente que los proveedores nos hagan entrega de acreditaciones y certificaciones como RJC, ISO, LWG, etc. así como pólizas de seguro y certificados del origen de los metales preciosos y las picles.

4

Supplier Statement Report

Finalmente, elaboramos un informe (Supplier Statement Report) que es entregado al proveedor. En él, le asignamos una puntuación a partir del cumplimiento de una serie de criterios cuantitativos (Compliance Calculator) y cualitativos (Criterios de negocio).

En función de la puntuación obtenida, el proveedor consigue un nivel de certificación, el cuál determinará el mantenimiento o no de la relación comercial con TOUS.



2

Auditorías a proveedores

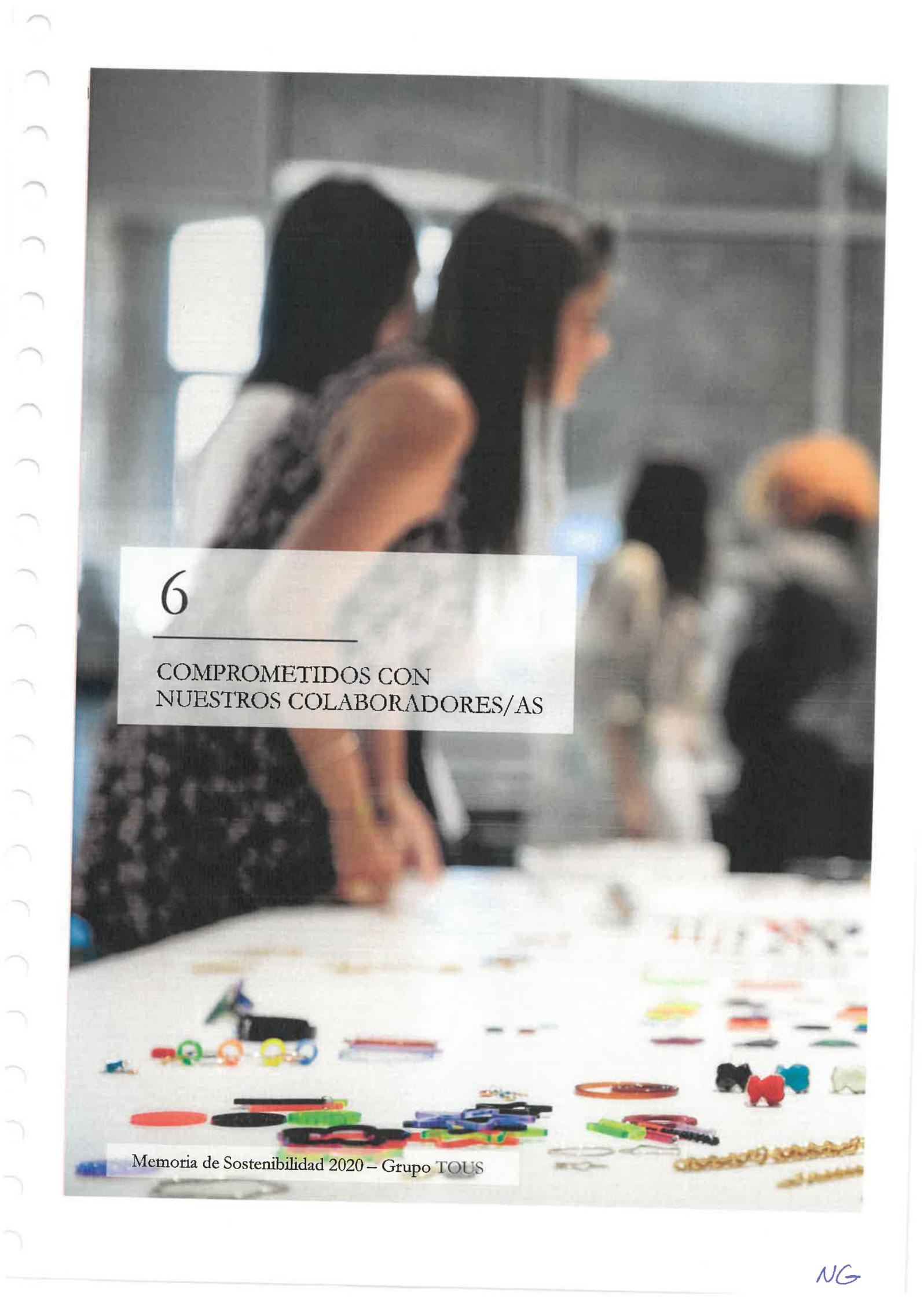
Realizamos auditorías periódicas a aquellos proveedores que han sido clasificados como aptos en la valoración de proveedores. En caso de puntuación deficiente, trabajamos de la mano de nuestros proveedores para implementar medidas correctoras que facilitan la adecuación a nuestros estándares.

WCA

Con el asesoramiento de expertos externos, llevamos a cabo auditorías a los centros de producción, siguiendo los criterios del Working Conditions Assessment. Estas auditorías se centran en aspectos ambientales, laborales, salud y seguridad, sistemas de gestión, e integridad.

Auditorías Técnicas

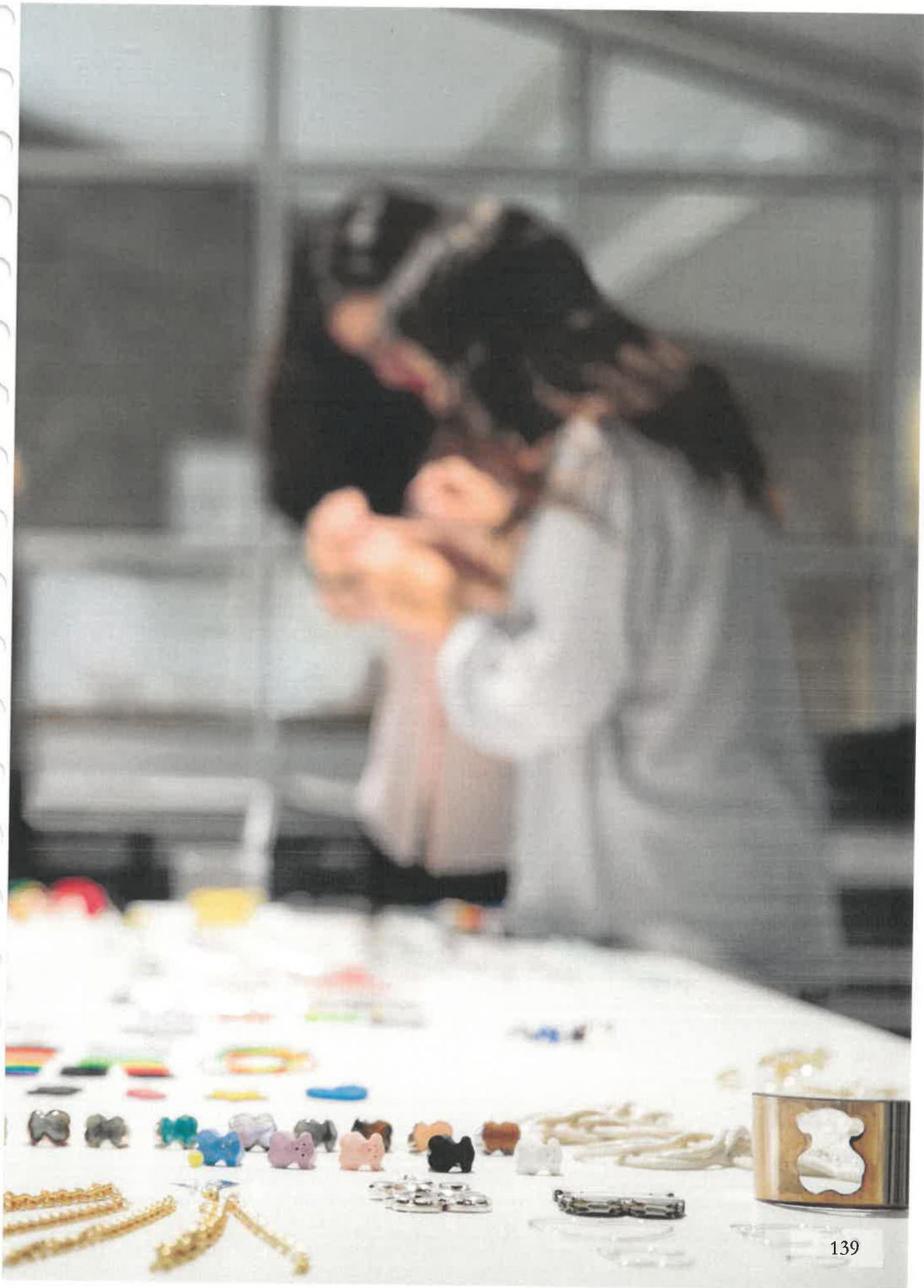
Llevadas a cabo por parte del equipo técnico de TOUS para garantizar los estándares técnicos de los proveedores



6

COMPROMETIDOS CON
NUESTROS COLABORADORES/AS

Memoria de Sostenibilidad 2020 – Grupo TOUS



EL EQUIPO, EL MOTOR DE TOUS

“El equipo humano de TOUS es uno de los ingredientes diferenciadores y parte de nuestra ventaja competitiva en el mercado. Su talento, compromiso y pasión son nuestro principal motor para alcanzar nuestra misión y objetivos de crecimiento y desarrollo”

- Laura Valldevilaramó, Directora de Recursos Humanos

Sabemos que **el éxito de nuestra compañía no sería posible sin el esfuerzo y dedicación diaria de todos nuestros colaboradores/as**. Por este motivo, alineado con nuestros valores corporativos y los principios éticos que nos definen, nuestros/as colaboradores/as ocupan el centro de la gestión (**Employee centricity**) de nuestra organización.

Con la ambición de convertirnos en un referente en la atracción, gestión y desarrollo de personas, elaboramos el Plan Estratégico de Recursos Humanos 2016-2020, se apoya en las siguientes cuatro palancas:

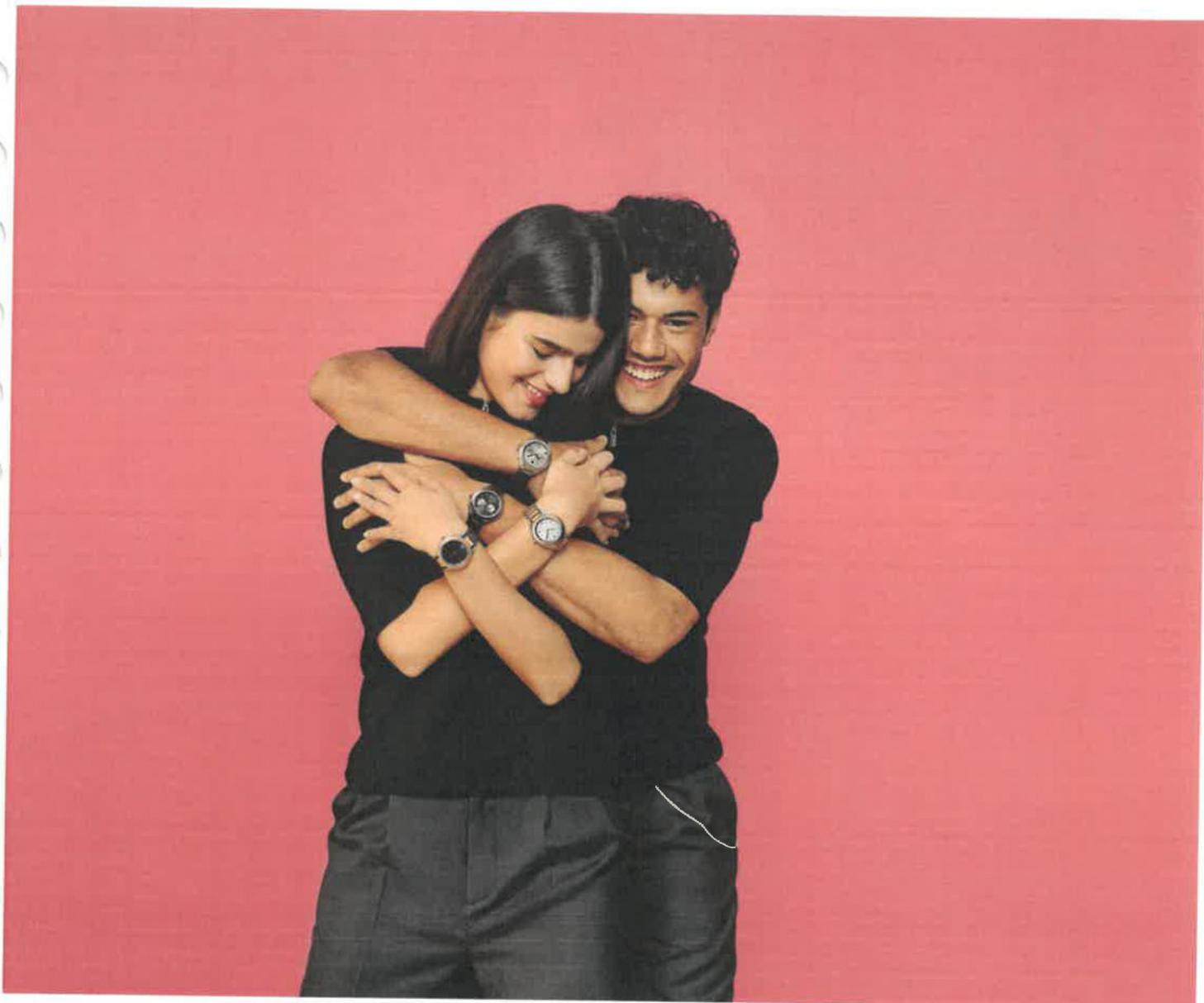
- Garantizar la **salud, seguridad y bienestar** de nuestros colaboradores/as, mediante el diseño e implementación de planes de seguridad y salud en el trabajo.
- Planificar, adquirir y adecuar los recursos humanos, así como **mejorar su promoción, desarrollo de carrera profesional, desempeño y retribución**.
- **Impulsar los procesos de formación**, dirigidos a mejorar las competencias y cualificaciones de nuestros equipos y su adecuación a su puesto de trabajo.
- Implantar **sistemas de comunicación**, que contribuyan a la mejora de la comunicación interna, concretando canales, plataformas, frecuencia y contenidos para garantizar la máxima eficacia.

Estas cuatro palancas han sido el eje vertebrador de las acciones que hemos venido adoptando en los últimos años, y las que han articulado las iniciativas que hemos adoptado para acompañar y garantizar el bienestar de nuestros colaboradores/as en la **actual situación de pandemia**.

Por ello, a lo largo de este 2020 hemos hecho hincapié en estar lo más cerca posible de nuestros colaboradores/as, a pesar de la distancia y las restricciones de movilidad.

Por una parte, nos hemos involucrado en hacer un seguimiento exhaustivo de su salud y bienestar de todos nuestros colaboradores/as, en especial, de aquellas personas afectadas por el virus.

Tampoco hemos dejado de lado a todos aquellos colaboradores/as que se han visto afectados por el cierre de tiendas y establecimientos no esenciales, complementando las ayudas públicas ofrecidas por los gobiernos o adoptando las medidas para proteger su empleo.



STAY SAFE: LA SALUD Y SEGURIDAD DE NUESTROS COLABORADORES/AS ES LO PRIMERO



Una parte fundamental de nuestro compromiso con los/as colaboradores/as de TOUS, se manifiesta en las iniciativas que desarrollamos para **garantizar su bienestar físico, mental y social (#TOUSHealthyPeople)** en cada una de las actividades de la organización. Por ello, este 2020, ha cobrado especial importancia la **proactividad de TOUS en la preservación de la salud de todos/as ellos/as.**

Dada la presencia internacional de nuestra compañía, lidiamos con el impacto de la pandemia desde los inicios de la misma en China y su entrada al continente europeo desde Italia. Esto nos ha permitido conocer los efectos de la misma con

antelación y ha impulsado, al mismo tiempo, la **rápida adopción de medidas para preservar la salud y seguridad de todos nuestros/as colaboradores/as.**

Así, adaptándonos a las particularidades de evolución de la situación en cada uno de los países en los que operamos, hemos desarrollado una serie de medidas que han velado por la de los puestos de trabajo y la actividad de todos los/as colaboradores/as a las circunstancias de pandemia y por **asegurar una vuelta segura a sus lugares de trabajo cuando la situación así lo ha permitido.**

#StaySafe: Medidas preventivas adoptadas ante el COVID-19



FASE 1: Adaptación de las actividades en periodo de confinamiento

Desde el inicio de la pandemia, **fomentamos la adopción del teletrabajo como medida prioritaria** para los colaboradores/as cuya actividad lo permitía. En cambio, **en aquellas posiciones para las cuales el trabajo in-situ era necesario, pusimos en marcha todas las medidas preventivas necesarias para minimizar el riesgo de contagio** en el desempeño de la actividad.

Home Office: áreas de soporte para la continuidad de la actividad

El teletrabajo fue **adoptado por todas las áreas de gestión en la compañía**, así como todos aquellos puestos para los que el desempeño de la actividad podría llevarse a cabo fuera del lugar de trabajo.

Trabajo presencial: áreas indispensables para la continuidad de la actividad

Este fue el caso por ejemplo de los colaboradores/as de e-commerce y el área logística, quienes garantizaron la salida y envío de las ventas online realizadas en este periodo.

Además, durante el periodo de confinamiento, nuestros talleres en Sabadell se transformaron para dar respuesta a la crisis sanitaria, y algunos de nuestros colaboradores/as participaron en la fabricación de **piezas para los respiradores** gracias a las impresoras 3D de las que disponemos.

Durante este periodo, trabajamos para garantizar la salud y seguridad de todos aquellos colaboradores/as que debían acudir a su puesto de trabajo:

- **Realizamos test serológicos** a los colaboradores/as que debían de continuar trabajando de forma presencial.

- A falta de aprovisionamiento externo, **produjimos gel hidroalcohólico** internamente para ponerlo a disposición de nuestros colaboradores/as.

- **Diseñamos circuitos de movimiento** para nuestros colaboradores/as.

- **Adaptamos los puestos de trabajo** de forma que respetaran la distancia de seguridad recomendada por la Sanidad Pública e instalamos pantallas de metacrilato para su separación.



FASE 2: Plan de desescalada y vuelta progresiva a los lugares de trabajo

Una vez finalizado el periodo de confinamiento, diseñamos un **Plan de desescalada para los diferentes equipos**, adaptándolo a las necesidades y particularidades de cada uno de los centros de trabajo.

Plan de Desescalada

Para garantizar una vuelta segura a la actividad, adecuamos los puestos de trabajo y diseñamos los procedimientos necesarios para garantizar un entorno de trabajo libre de contagios.

Cabe remarcar que, de forma previa a la

incorporación de nuestros/as colaboradores/as a sus puestos de trabajo, **realizamos test serológicos**, minimizando el contacto con el resto de los compañeros/as hasta obtener los resultados del mismo.

Coordinación de los equipos

Cada área estableció dos equipos de trabajo que, por semana, asistirían a las instalaciones de forma rotativa. En aquellos puestos que lo permitían, el trabajo presencial se ha combinado con el teletrabajo y en aquellos en los que no era posible, se han creado turnos de trabajo.

De casa al trabajo: promoción de la autoevaluación y toma de temperatura in-situ

Fomentamos que los trabajadores evalúen sus condiciones de salud cada día antes de salir de casa, mediante la difusión de una serie de TIPS para detectar posibles síntomas del COVID-19. Adicionalmente, tomamos la temperatura de los mismos en la puerta de acceso a nuestras instalaciones.

Formación e información preventiva

Realizamos formación on-line sobre medidas preventivas en nuestro Campus, y difundimos mediante e-mails y la herramienta corporativa Yammer diversos TIPS y procedimientos desarrollados por el Grupo, para fomentar la concienciación y cumplimiento de los protocolos entre los colaboradores/as.

Abastecimiento de EPIs

Dotamos a todos nuestros/as colaboradores/as de la mascarilla corporativa (reutilizable) y guantes de nitrilo, los cuales han sido periódicamente renovados. Para ello, se definieron puntos de solicitud de las mismas en los diversos centros y se instalaron contenedores específicos para garantizar el correcto desecho de los EPIs. Además, el carácter reutilizable de nuestras mascarillas nos ha permitido fomentar un consumo más sostenible de este tipo de material, eliminando así residuos.

Adecuación de los puestos de trabajo



Reorganización de los puestos de trabajo y establecimiento de mamparas para garantizar la separación



Puntos de desinfección con gel hidroalcohólico



Uso obligatorio de mascarilla y EPIs



Flujos de circulación para evitar aglomeraciones



Horario flexible y organización de turnos para comidas y descansos

Plan de Contingencia

Hemos desarrollado un riguroso protocolo que, ante un caso positivo entre nuestros colaboradores/as, nos permite mapear rápidamente los posibles contactos de dicha persona en el entorno laboral, y así prevenir la propagación del virus.

Así, nuestros colaboradores/as **deben notificar a sus responsables acerca de cualquier sospecha de posible contagio** a la mayor brevedad, a fin de activar los **protocolos de la compañía** y determinar

las medidas que el colaborador/a deberá adoptar (aislamiento, realización de test...) **para su reincorporación a su centro de trabajo.**

Realizamos un reporte mensual de la situación a la Dirección, con el objetivo de mantener actualizada la información de la que disponen y agilizar cualquier toma de decisión en materia.

Plan de Comunicación

Sicndo nuestras personas nuestra prioridad principal hemos querido informar y formar en todo momento acerca de los nuevos protocolos de la nueva normalidad, dándoles seguridad en su puesto de trabajo en el desarrollo de sus funciones: Yammer, Campus, email, son todas las herramientas que

hemos utilizado para divulgar las medidas de seguridad y salud laboral de aplicación.

Todo ello ha sido posible gracias a un trabajo transversal con todos los departamentos de la organización, hacia un objetivo común: la seguridad de nuestras personas.

Nuestro Sistema de Seguridad y Salud Laboral

La definición de los protocolos que nos han permitido velar por el bienestar de todos nuestros/as colaboradores/as, ha sido posible gracias a nuestro **Sistema de Seguridad y Salud Laboral**. Dicho Sistema se fundamenta sobre los siguientes **cuatro principios**:

- **Cumplir con la legislación aplicable** en materia de Prevención de Riesgos Laborales
- **Involucrar a todo el personal de la empresa en la responsabilidad** de la gestión de la prevención de riesgos laborales
- **Fomentar la participación, información, formación y consulta de todo el personal**, incluidos los trabajadores temporales y externos que desarrollen trabajos en las instalaciones
- **Promover la mejora continua** de los comportamientos y niveles de Seguridad y Salud Laboral.



Adicionalmente, y con el objetivo de dar cumplimiento a la legislación en dicha materia, elaboramos de forma anual un **Plan de Seguridad y Salud Laboral**. Dicho Plan, que integra todas las actividades preventivas que se prevean llevar a cabo a nivel de grupo, nos ayuda a definir los objetivos y metas que queremos alcanzar en materia preventiva, así como los recursos humanos, técnicos, materiales y económicos de los cuales necesitamos disponer para ello.

Asimismo, y a partir de la Memoria Anual de las Actividades Preventivas del año anterior, definimos una **Planificación o Programa de la Actividad Preventiva**. En ella, a raíz de las observaciones realizadas en la memoria, **definimos todas aquellas acciones y medidas correctoras que debemos implementar para la mejora en la Seguridad y Salud Laboral**, así como definimos todas las acciones de seguimiento que se realizarán a lo largo del año para garantizar un entorno de trabajo seguro para nuestros colaboradores/as. Entre otras iniciativas, contempla el desarrollo de:

- Evaluaciones de los riesgos laborales en los centros de trabajo y programación de actividades o medidas correctoras.
- Formación e información.
- Entrega de Equipos de Protección Individual.
- Programas de Vigilancia de la Salud.
- Control y seguimiento de la actividad en las filiales internacionales.
- Promoción de hábitos saludables

COMITÉS DE SALUD Y SEGURIDAD

Actualmente disponemos de tres Comités de Salud y Seguridad; uno en Talleres TOUS, uno en Málaga y otro en Madrid (de nueva constitución este 2020).

Dichos Comités son los encargados de realizar una consulta periódica y hacer un seguimiento de la actividad preventiva, de manera coordinada

entre los Delegados de Prevención, el Comité de Empresa, los Técnicos de Prevención y representantes de TOUS.

Este 2020, los Comités se han reunido en 8 ocasiones (2 en Talleres TOUS, 4 en Málaga y 2 en Madrid).

Prevención y gestión de accidentes

Con el objetivo de prevenir de cualquier accidente o enfermedad laboral, **activamos todos los protocolos de los que disponemos para velar por la integridad física de nuestros/as colaboradores/as**. Pese a ello, en el caso en el que suceda algún incidente, registramos los casos e investigamos las causas que han podido provocar el suceso con el objetivo de incorporar mejoras a nuestros protocolos y al Plan de Seguridad y Salud Laboral.

En 2020, se han producido 40 accidentes laborales (35 mujeres y 5 hombres), en España, Portugal y México, y 0 enfermedades profesionales.

Ello supone un importante descenso frente a las cifras de 2019, cuando se produjeron 53 accidentes y 0 enfermedades profesionales. Este descenso está estrechamente vinculado al fomento del teletrabajo y reducción de los desplazamientos derivados de la pandemia.

Índices de frecuencia y gravedad

	Índice de frecuencia ³	Índice de gravedad ⁴
	2,87 (15,21 en 2019)	0,043 (0,11 en 2019)
	1,79 (11,14 en 2019)	0,072 (0,23 en 2019)

#StayHealthy: promoción del bienestar entre nuestros colaboradores/as

Conscientes de la importancia del bienestar físico y emocional para fomentar el desarrollo personal y profesional, trabajamos por promover un estilo de vida saludable entre de nuestros colaboradores/as. Este 2020 dada la particularidad de la pandemia, hemos querido **estar más cerca de nuestros colaboradores/as y ayudarles a mantener un equilibrio físico y mental**.

En este sentido, hemos promovido la campaña **SMART WORKING**. Mediante distintos TIPS elaborados por el departamento de Recursos Humanos, compartimos consejos **para facilitar la adaptación al teletrabajo, fomentar hábitos saludables y darles consejos para garantizar la desconexión laboral**.

De forma adicional, y como hemos venido haciendo en años anteriores, hemos participado en actividades para recaudar fondos destinados a Oxfam Intermon.

Pese a que por las circunstancias del COVID-19 finalmente el **Trailwalker** no se pudo celebrar, TOUS ha contribuido a la carrera solidaria realizando una donación de 5.200€.

³ Índice de frecuencia: (número de accidentes de trabajo con baja / número de horas reales trabajadas por los colaboradores/as) x 1.000.000

⁴ Índice de gravedad: (nº de jornadas perdidas / nº de horas reales trabajadas por los colaboradores/as) x 1000



APOSTAMOS FIRMEAMENTE POR EL TALENTO Y EL DESARROLLO PROFESIONAL



Ciclo de vida de nuestros colaboradores/as: el Employee Journey



Selección



Contratación



Primer día

Nos comprometemos con :

- La igualdad de oportunidades para todas las personas
- Procesos de selección de calidad y objetivos
- Adecuada incorporación en el departamento
- Realización de formación y presentación de c

El **TOUS Employee Journey** resume el ciclo de vida y los momentos clave que marcan la relación con nuestros colaboradores/as, desde el proceso de selección hasta la finalización de la relación laboral. Ello nos ayuda a

detectar y focalizar las acciones que debemos desarrollar para conseguir que nuestros colaboradores/as tengan la mejor experiencia durante su trayectoria en TOUS.

Selección

Conscientes de la importancia de un proceso de selección de calidad, imparcial y que asegure la igualdad de trato y oportunidades para todos los candidatos/as, disponemos de políticas y procedimientos internos que regulan cada una de las fases del proceso de selección.

De este modo garantizamos que la persona que se incorpora a nuestro

equipo, además de cumplir con las cualidades y competencias requeridas por el puesto vacante, comparte los valores de TOUS.

Este 2020, dadas las particularidades generadas por el COVID-19, hemos procedido a la actualización del Procedimiento de Selección, a fin de priorizar, en primera instancia, las entrevistas de forma telemática.



Onboarding



Día a día



Formación y Plan de Carrera



Finalización

Integración e integración
y la compañía
Formación básica y
Formación clave

- Igualdad de trato y oportunidades
- Conciliación de vida personal y laboral
- Remuneración justa y beneficios sociales

- Crecimiento y desarrollo profesional
- Retención del talento
- Satisfacción del colaborador/a

Adicionalmente, disponemos de un protocolo de solicitud de referencias, en el que definimos los pasos a seguir para requerir información adicional a antiguos empleadores del candidato/a en el caso en el que lo consideren necesario.

Todo ello **garantizando la máxima confidencialidad de los datos transferidos** y siempre bajo el consentimiento del propio candidato/a.

En cuanto a las principales vías para la atracción de candidatos, destacamos la utilización de diversas

plataformas de reclutamiento externas, la plataforma de reclutamiento propia de nuestro portal web, escuelas y universidades, así como el fomento de la promoción interna como posibilidad para la cobertura de vacantes. En este sentido, cabe destacar que este 2020, 15 posiciones se han cubierto mediante promociones internas, de las cuales 10 han sido cambios de posiciones en diferentes áreas o departamentos.

Contratación

De forma previa al cierre del proceso de selección, en el caso en el que haya sido favorable, **comunicamos la oferta de incorporación al candidato/a en la que detallamos las condiciones laborales y retributivas** que se le aplicarán en caso de aceptarla. Una vez aceptada la misma, se le comunica la Bienvenida a TOUS, la **fecha de incorporación y el Plan de Acogida.**



Primer día y Onboarding

La incorporación a la compañía es uno de los recuerdos más nítidos que mantienen las personas a lo largo de su trayectoria profesional. Por este motivo, y por el hecho de que **garantizar una buena adaptación del candidato/a a la compañía y al departamento** al que se incorpora es clave para **facilitar su integración** en los mismos, dotamos a esta primera etapa del trabajador de la importancia que necesita.

Para ello, y con el fin de mejorar el circuito de comunicación y coordinación de las áreas ante nuevas incorporaciones, hemos desarrollado un **Plan de Acogida**. Dicho Plan recoge las gestiones básicas que toda nueva incorporación debe realizar en su primer día, así como las formaciones básicas que deben realizar de forma obligatoria. Cabe remarcar que, el Plan de Acogida distingue **diferentes protocolos adaptados a cada línea de negocio** (Corporate o Retail).

Sabías que...

Disponemos de un Welcome Pack y un Manual de Bienvenida, dirigido a los estudiantes que entran a formar parte del **Programa TOUS Internship**.

TOUS Internship es un programa que hemos desarrollado mediante la formalización de convenios de colaboración con distintas universidades. Mediante dicho programa damos la **oportunidad a jóvenes estudiantes de vivir su**

primera experiencia laboral y comenzar a formarse profesionalmente en nuestra organización.

Este 2020, 16 personas han participado en el programa TOUS Internship (12 de ellas comenzaron en 2019), de las cuáles, 3 han pasado a formar parte de nuestra plantilla una vez finalizado el periodo de prácticas.

Para garantizar que el protocolo de incorporación se cumple debidamente, el/la manager del/la nuevo/a colaborador/a se asegura de que las nuevas incorporaciones:

1. **Reciben y firman toda la documentación**, incluido el contrato.
2. **Es presentado a todo el equipo**, y conoce cuál será su entorno y funciones dentro de la compañía.
3. **Comunica la normativa interna e informa en las tareas específicas** para su puesto de trabajo.
4. Realiza un **seguimiento regular** de su evolución.

Por último, los nuevos colaboradores/as, tienen la obligación de realizar unos **cursos de formación básicos**.

Las formaciones a realizar varían dependiendo de la línea de negocio a la que se incorporen. Los colaboradores que se incorporen tanto a Retail como a Corporate, deben realizar los cursos: Welcome to TOUS, Cultura Corporativa,



Prevención de Riesgos Laborales y Compliance.

De forma adicional los/as colaboradores/as de Retail realizan cursos de su itinerario formativo, agrupados en las siguientes Escuelas: Product, Customer Care, Sales Management, Visual Merchandising y Team Management, ésta último en el caso de Managers.

El día a día en TOUS

En línea con nuestro compromiso de **promover la igualdad a todos los niveles**, trabajamos continuamente en **fomentar un entorno de trabajo que favorezca la igualdad de trato y oportunidades para todos**. Dicho compromiso se formaliza en el Código Ético del Grupo TOUS, en el que remarcamos que todas las relaciones de trabajo en el Grupo han de basarse en los principios de respeto mutuo e igualdad.

Asimismo, abogamos por la creación de un espacio en el que se **favorezca la diversidad, la inclusión, la transparencia y la no discriminación**. Creemos que la valoración de la diversidad de talentos, no solo generan un espacio más satisfactorio y enriquecedor para todos nuestros colaboradores/as, sino que contribuye activamente a la consecución de los objetivos de la compañía.

Así, tal y como definimos en nuestro Código Ético, **rechazamos cualquier tipo de discriminación contra cualquier persona por razón de su ideología, religión, o creencias, raza, sexo, enfermedad o minusvalía etc.**

Para impulsar el cumplimiento e integración de dichos valores entre todos nuestros colaboradores/as, disponemos de un **Plan de Igualdad** en Joyería TOUS, que será actualizado en 2021, en el que se recogen el conjunto de medidas y acciones para contribuir a la mejora de la igualdad en la compañía.

Igualmente, en 2021 comenzaremos a trabajar en la formalización de los Planes de Igualdad específicos para las sociedades de TOUS&TOUS y Tallers TOUS.

Plan de Igualdad: líneas de acción

-  Igualdad en los procesos de selección y promoción
-  Acceso en igualdad de condiciones a la formación
-  Corregir posibles diferencias salariales
-  Asegurar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral
-  Introducir la perspectiva de género en las políticas de Salud y Seguridad
-  Promover un lenguaje comunicativo igualitario en las comunicaciones internas

En TOUS, disponemos también de un **Protocolo contra el acoso sexual y por razón de género** que tiene por objetivo prevenir, sensibilizar y erradicar el acoso sexual o por razón de género a lo largo de toda la compañía y en todas relaciones laborales en las que los colaboradores/as de TOUS estén involucrados.



COMISIÓN PARITARIA DE IGUALDAD

Desde 2015, el Grupo TOUS cuenta con una Comisión Paritaria de Igualdad, encargada de **supervisar el adecuado cumplimiento del Plan de Igualdad de la compañía, y hacer seguimiento de las acciones realizadas para**

promover el avance en este sentido.

La comisión cuenta con representantes de la compañía (2), así como de los propios colaboradores/as y colaboradores/as (2).



Por la diversidad en los equipos de trabajo

En línea con nuestro compromiso por garantizar la igualdad de oportunidades para todos, **apostamos por fomentar la diversidad en los equipos de trabajo**, desde un punto de vista de género, origen, edad y formación.

A finales de 2020, nuestra plantilla estaba formada por 2770 colaboradores/as, provenientes de 33 nacionalidades distintas. Asimismo, cabe remarcar la presencia de las mujeres en la composición de nuestra plantilla, siendo estas un 88% del total.

También destaca la diversidad de edad entre nuestros colaboradores/as, ya que a cierre de ejercicio 32% de nuestros colaboradores/as ≤ 30 años, el 60% tenía entre 31 y 50 años y el 8% eran >50 años. Esto es, también, claro ejemplo de nuestro compromiso **con la promoción del talento joven en la compañía**.

Además, creemos que todas las personas deben de tener el derecho y la posibilidad de contribuir con

sus capacidades al progreso y desarrollo de la sociedad. Por este motivo, consideramos la **inclusión social de las personas discapacitadas** a la hora de cubrir cualquier puesto de trabajo. Para ello, analizamos la adecuación de las tareas de la vacante de forma previa a la definición del perfil que buscaremos, teniendo siempre como referente el cumplimiento de la Ley General de Discapacidad.

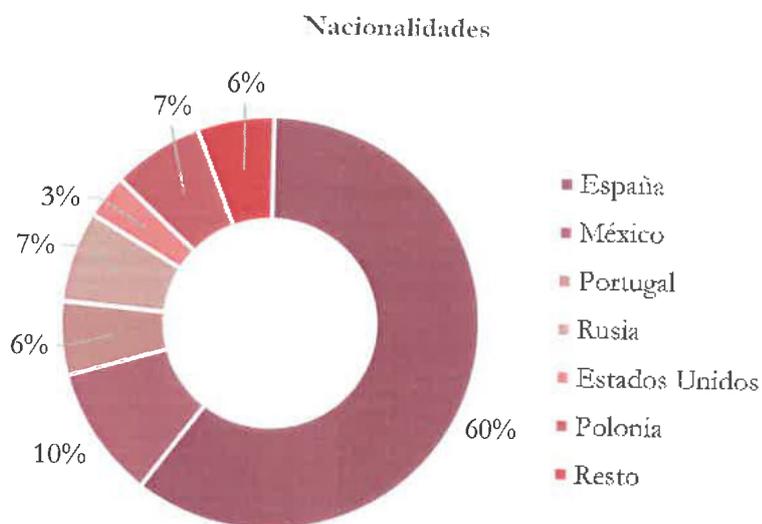
Este 2020, hemos trabajado con las siguientes fundaciones y plataformas para **fomentar la integración laboral** de las personas con discapacidad:

- Fundación Eurofirms
- Fundación Adecco

Así, en TOUS contamos con 27 personas con discapacidad (28 en 2019) entre nuestros colaboradores/as.

Género, edad y nacionalidad de nuestros colaboradores/as

Género		Edad	
	320	≤ 30	890
	2450	31-50	1655
		>50	225



Por la conciliación de la vida laboral y familiar

Creemos que **garantizar la conciliación de la vida laboral, de forma igualitaria para hombres y mujeres**, es esencial para velar por el equilibrio personal y profesional de nuestros colaboradores/as, así como fomentar el éxito en el desempeño de sus funciones.

Por nuestra naturaleza como empresa familiar, damos mucha importancia al hecho de que la organización del tiempo de trabajo de todos nuestros colaboradores/as contemple medidas que aseguren la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de todos ellos.

Así, pese a que la jornada laboral, descansos y permisos de todos nuestros colaboradores/as se regulan en los Convenios Colectivos de aplicación, o en ausencia de estos, en la legislación vigente de los respectivos países, **fomentamos una serie de medidas e iniciativas que abogan por aumentar la flexibilidad en el trabajo.**

Este 2020 hemos procedido a la **formalización de la Política de Teletrabajo**, que tiene como objetivo regular las condiciones y los supuestos bajo los cuales los colaboradores/as pueden acogerse al teletrabajo un máximo de 2 días semanales.

- **Deben respetarse los tiempos de descanso diarios**
- **Desconexión Digital:** Se evitará en la medida de lo posible las llamadas telefónicas, el envío de e-mails y/o comunicaciones fuera de la jornada laboral.
- Se hará uso responsable y racional de las herramientas digitales de trabajo

Asimismo, nuestros colaboradores/as disponen de un **horario flexible para la entrada y salida** de sus puestos de trabajo. Además, con motivo del Centenario de TOUS, todos nuestros colaboradores/as han disfrutado de un día festivo el día de su cumpleaños.

Los colaboradores/as tienen también a su disposición **los permisos de maternidad y paternidad** previstos por la legislación local. En 2020, un total de 117 colaboradores/as (6 hombres y 111 mujeres) disfrutaron de dichos permisos en TOUS (141 en 2019).

Adicionalmente, y con el objetivo de facilitar su incorporación al trabajo, disponemos de un **servicio de guardería en nuestras oficinas centrales**; el Jardín de la Infancia.



Por una remuneración justa y paritaria

La retribución de nuestros colaboradores/as se estructura de diferente manera, dependiendo del cargo que ocupen. Además del salario base que corresponde a cada persona en función de su categoría profesional, los colaboradores/as de TOUS perciben en determinados casos una retribución variable en función de su rendimiento y el desempeño de la compañía o su departamento en particular:

- Colaboradores/as de Talleres TOUS: Prima de productividad y efectividad
- Colaboradores/as de tiendas TOUS: Incentivos comerciales
- Puestos clave: Objetivos del departamento o área

Además, en TOUS hemos querido mostrar nuestro compromiso con todos aquellos colaboradores/as afectados por las restricciones derivadas de la actual situación de excepcionalidad.

En España, donde se ubica el 63% de nuestros colaboradores/as, hemos **complementado las ayudas públicas** de todas aquellas personas afectadas por los ERTE de fuerza mayor y ERTE ETOP que hemos tenido que aplicar. Además, para solventar los retrasos en el abono de las prestaciones por parte de las autoridades, TOUS inicialmente anticipó el cobro de las mismas por nuestros colaboradores/as, **garantizado una continuidad y estabilidad en la percepción de los salarios.**

En el resto de las filiales, TOUS ha abogado por mantener, siempre que ha sido posible, los salarios de sus colaboradores/as, gracias a la asistencia financiera brindada por los gobiernos. No obstante, cuando las circunstancias económicas lo han impedido, TOUS ha negociado reducciones de jornada y salariales puntuales de sus colaboradores/as entre los meses de abril y agosto.



T-flex

Desde 2012, pusimos a disposición de nuestros colaboradores/as el **programa T-Flex**, mediante el que cada uno de nuestros colaboradores/as puede decidir qué **parte de su retribución quiere recibir en forma monetaria** y cuál quiere **destinara una serie de productos o servicios** que ponemos a su disposición. Entre otros:

-  Seguro de salud
-  Cheque restaurante
-  Servicio de transporte
-  Servicio de guardería
-  Formación

De forma adicional, todos nuestros colaboradores/as, pueden disfrutar de una serie de **descuentos en todas sus compras de productos TOUS**. Dicho descuento aplicable a sus compras es mayor aquellos días que denominamos T-DIA TOUS, en verano y Navidad.

Por la libertad de asociación y representación de los trabajadores

A finales de 2020, el **100% de nuestros colaboradores/as estaba cubierta, bien por los Convenios Colectivos de aplicación o, en su defecto, la normativa laboral de aplicación en todos los países** en los que estamos presentes.

Asimismo, a fin de que los trabajadores puedan trasladar sus inquietudes de una manera más directa y cercana, y formen parte de las decisiones que les competen, disponemos **Comités de empresa en Talleres TOUS, y en los centros de Málaga, Valencia y Madrid.**

Fomentando la formación y el desarrollo profesional de nuestros colaboradores/as

Nuestra experiencia en el sector, nos ha dotado de **un amplio know-how que desde nuestros orígenes hemos perseguido transmitir a todos nuestros colaboradores/as.**

Creemos que compartir nuestro conocimiento y la excelencia técnica joyera de TOUS, no solo enriquece a nuestros colaboradores/as y ayuda a la consecución de los objetivos de la compañía, sino que contribuye también a la sociedad en la que operamos.

Para ello, y con el fin de asegurar una formación competente a todos nuestros colaboradores/as independientemente de la actividad que desempeñen, desarrollamos un **Plan de Formación anual**, que se compone a su vez de dos itinerarios distintos. Cada itinerario, incluye **acciones formativas e iniciativas específicas para las diferentes funciones dentro de la organización: Corporate y Retail.**

Dicha distinción, nos permite **gestionar y mejorar las competencias de los colaboradores/as** que integran la organización, adaptándonos a las necesidades específicas de cada persona y puesto de trabajo.

El Campus TOUS, es una herramienta a través de la cual, todos nuestros profesionales, desde cualquier lugar, pueden acceder a los cursos formativos que les han sido asignados. Asimismo, da acceso al repositorio de las políticas y procedimientos de las diferentes áreas, así como a un amplio catálogo de cursos en el que pueden desarrollarse tanto personal como profesionalmente.

Dada la dificultad para llevar los cursos a cabo de forma presencial, este 2020 la mayoría de las formaciones se ha llevado a cabo de forma on-line. De esta manera, nuestros colaboradores/as han recibido 30.235 horas de formación (47.949 en 2019) a pesar de la pandemia.

La rápida adaptación del Plan formativo solo ha sido posible gracias a la apuesta por la digitalización de la formación que veníamos realizando años anteriores. Además, la **centralización de los cursos formativos en el Campus TOUS**, nos ha permitido seguir desarrollando plan formativo para nuestras filiales internacionales.

2020: un año de cambio de mentalidad

A fin de adaptarnos a la nueva realidad derivada de la pandemia, en marzo de 2020 revisamos el Plan de Formación a fin de continuar con el desarrollo profesional de nuestros/as colaboradores/as, sobre los siguientes pilares:



Fomentando innovación metodológica y la incorporación de nuevas herramientas digitales.



Dando mayor relevancia al desarrollo de las habilidades personales.



Facilitando una rápida creación de contenidos para dar respuesta a las necesidades existentes en cada momento.

LA COMUNICACIÓN INTERNA: UNA HERRAMIENTA CLAVE PARA EL ÉXITO

La pandemia generada por el COVID-19, ha reforzado la importancia de disponer de mecanismos de comunicación bidireccionales, constantes y de calidad con nuestros colaboradores/as. Solo así hemos conseguido adaptar nuestra actividad de manera ágil y rápida a las particularidades de este nuevo contexto.

Dichas circunstancias, han demostrado también, que la cultura y herramientas de

comunicación que tenemos en el Grupo TOUS son **altamente efectivas** y nos han permitido **garantizar la continuidad de nuestro negocio a lo largo de toda nuestra cadena de valor.**

Para ello, las herramientas de comunicación interna se han convertido en indispensables para la comunicación con nuestros colaboradores/as este 2020.

Principales acciones impulsadas este 2020

COFFEE WITH ALBA & CARLOS ☕

En septiembre de este 2020, celebramos la 1ª edición del Coffee with Alba & Carlos, reunión que se celebró con el objetivo de **escuchar y entender los retos a los que se enfrentan nuestros colaboradores/as**, así como crear un clima de confianza para

identificar **cuáles son sus necesidades** y promover **acciones de mejora.**

La sesión, dirigida por Alba Tous y Carlos Soler, contó con la presencia de diversos departamentos, como IT, Digital y Logística.

HR TIPS 📌

Es una iniciativa que promovemos desde el 2018, mediante la que **lanzamos un conjunto de consejos básicos** que recogen la **normativa interna de la compañía** e iniciativas más relevantes, así como una serie de **consejos que pueden ayudar a nuestros colaboradores/as a ser más autónomos y afrontar de una mejor manera los retos a los que se enfrentan en su día a día.**

En los TIPS lanzados este 2020, hemos dado especial importancia a la campaña **#Smartworking**, con diversos consejos para ayudar a nuestros colaboradores/as a adaptarse al teletrabajo y nuevas formas de liderazgo de equipos a distancia.

Hemos aprovechado dicha campaña, para informar a nuestros colaboradores/as sobre cómo realizar una vuelta segura a sus puestos de trabajo una vez iniciado el Plan de Dcescalada.



YAMMER

En TOUS queremos que los colaboradores/as, así como el resto de nuestros grupos de interés **sean los primeros en conocer todas nuestras noticias.**

Por ello, este año hemos impulsado la herramienta Yammer, como principal canal de comunicación interna de TOUS para que todos los colaboradores/as del Grupo TOUS puedan comunicarse de forma bidireccional y a tiempo real.

En esta herramienta los colaboradores/as tienen la posibilidad de compartir experiencias propias, *best practices*, noticias de los diferentes proyectos, formaciones, promociones internas, novedades organizativas, etc.

Con motivo de la situación excepcional del COVID, se realizó un Plan de Comunicación donde se programaron acciones de comunicación para estar más cerca que nunca de nuestros colaboradores/as.

Así, este 2020 se han celebrado días internacionales, lanzado retos, compartido TIPS en relación al telettrabajo y las medidas preventivas derivadas del COVID-19, y recomendado recetas saludables, entre otros.

También se ha puesto especial énfasis en impulsar el crecimiento personal y profesional de nuestros/as colaboradores/as, recomendando diferentes formaciones y cursos formativos etc.



A woman with long dark hair, wearing a white textured sweater, is smiling and looking down at a glass display case in a jewelry store. The background features a decorative metal screen with circular patterns. The page has a decorative border of small circles on the left side.

7

ACOMPañAMOS A NUESTROS
CLIENTES

Memoria de Sostenibilidad 2020 – Grupo TOUS



PRESENTES EN LOS MOMENTOS MÁS IMPORTANTES DE NUESTROS CLIENTES

“La conexión real con los clientes se establece cuando saben cuánto te preocupas por ellos”

- Giordano Reffatto, Director Global de Ventas

La misión que nos ha guiado desde nuestros orígenes es **formar parte de los momentos más importantes de la vida de nuestros clientes**, celebrando instantes llenos de emoción, pero también acompañándolos en aquellas ocasiones que más lo necesitan.

Por ello, trabajamos para que nuestras joyas, bolsos y accesorios transmitan los valores que nos ayudan a ello; la ternura, diversión y juventud de espíritu. Valores que, a parte de reflejar el alma de la compañía, nos evocan a los momentos más felices de nuestras vidas.

En TOUS, somos pasión por el cliente. Trabajamos juntos, con vocación y precisión, para superar sus expectativas, con la calidad que merecen. Les escuchamos y trabajamos de forma constante por **aportarles valor con cada una de nuestras piezas.**

Esta pasión que sentimos se traduce en el **cuidado de hasta el más mínimo detalle de la atención que ofrecemos a nuestros clientes.** Desde el momento en el que inician su relación con la marca interactuando con nosotros en plataformas digitales o accediendo a alguno de nuestros establecimientos, hasta que se cierra la venta, o se

recurre a alguno de los servicios de post-venta que ponemos a su disposición.

En este sentido, pese a que las tiendas TOUS siguen siendo un punto de encuentro muy relevante con nuestros clientes, conscientes del auge de la era digital, **creemos que la interacción con nuestros clientes debe ir más allá.**





Acompañamos a nuestros clientes 159

LA TRANSFORMACIÓN HACIA UN MODELO OMNISCANAL

La interacción con nuestros clientes en los puntos de venta ha sido siempre una de nuestras señas de identidad.

No obstante, conscientes de los nuevos hábitos de consumo de nuestros clientes, y las limitaciones que han acompañado a la pandemia, hemos apostado por la creación de una estrategia omniscanal, que nos permita construir **relaciones a largo plazo** mediante **la incorporación de canales digitales a nuestro modelo de relación con el cliente.**

El fin de impulsar la omniscanalidad como medio para estar cerca de nuestros clientes, no se trata tan solo poner a su disposición diferentes plataformas para favorecer la comodidad en la compra de nuestros productos, sino de la **creación de diversos**

canales de comunicación bidireccional que establezcan un vínculo de calidad con los mismos.

La apuesta por la digitalización, recae en el impulso de nuestro canal de venta online y la incorporación del WhatsApp y otros medios digitales a nuestras herramientas de relación con el cliente, que conviven al mismo tiempo con nuestra red de establecimientos físicos y tiendas TOUS.

Así, hemos incorporado nuevas herramientas digitales en nuestros puntos de venta físicos y hemos fomentado la venta asistida a distancia.

Nuevos modelos de relación con nuestros clientes/as:

01



CONTÁCTANOS

Contacta a tu tienda por WhatsApp:



- Solicita una cita virtual con tu tienda TOUS. Nuestro personal se pondrá en contacto contigo por teléfono o videollamada
- Reserva una cita en tu tienda TOUS más cercana escogiendo día y hora

02



DESCUBRE Y RESERVA

Descubre todos nuestros productos y reserva el que más te guste:



- Descubre nuestros productos de forma telemática y realiza directamente tu pedido
- Escoge tu pieza y haz una reserva a tienda online en www.tous.com
- Visita nuestra tienda (con cita previa) y nuestros colaboradores/as te asesorarán



03



COMPRA

Paga tu compra cómodamente y de forma segura:

- 
 • **Pago a distancia - Pay by link:** tanto en tienda como en las compras realizadas por remoto, te generamos un link para realizar el pago con tarjeta bancaria desde tu móvil o e-mail
- 
 • **E-ticket:** generamos tickets electrónicos y te los enviamos por e-mail. ¡Protegemos el medio ambiente!

04



RECIBE

Recibe tus productos rápida y cómodamente:

- 
 • **Transporte a casa:** muchas de nuestras tiendas tienen habilitado el servicio de envíos a domicilio entre 2-24h
- 
 • **Recogida en tienda:** si lo prefieres, independientemente del canal utilizado para la compra, podrás pedir recogerlo en tu tienda más cercana



162 Memoria de Sostenibilidad 2020 – Grupo TOUS



Acompañamos a nuestros clientes 163

#StaySafe, #StayTender: Medidas preventivas adoptadas ante el COVID-19

ATENCIÓN AL CLIENTE EN NUESTRAS TIENDAS TOUS

En TOUS, el cliente es nuestra máxima prioridad y es por eso, que **ponemos atención al más mínimo detalle** de todo lo que les ofrecemos.

Por ello, y con el fin de protocolizar y cuidar la atención ofrecida a nuestros clientes en cada una de nuestras tiendas, creamos el **Customer Care Ritual**, una guía dirigida a nuestro personal de tienda, donde **indicamos los pasos a seguir por nuestros colaboradores/as a fin de garantizar una experiencia 100% TOUS** en nuestros

establecimientos.

Este protocolo nos ha permitido diferenciarnos de nuestros competidores, logrando **que cada cliente sienta que ponemos todos nuestros esfuerzos en cuidarlo, más que en atenderlo**. Prueba de ello, es que este 2020, hemos actualizado nuestro Customer Care Ritual, con el objetivo de incorporar las máximas medidas de seguridad en nuestras tiendas para hacer frente al COVID-19.

Customer Care Ritual



PREPARACIÓN

Trabajamos para que nuestros equipos, **nuestras joyas y las tiendas estén siempre en perfecto estado para recibir a nuestros clientes**. Formamos a nuestros/as colaboradores/as a fin de que conozcan la historia y características de cada colección y dispongan de las habilidades necesarias para ascensor al cliente en todo aquello que necesite.



BIENVENIDA

Recibimos con amabilidad desde el preciso momento desde que los clientes entran en las tiendas y nos esforzamos por **transmitir nuestros valores** en todo momento.



DESCUBRIMIENTO

Escuchamos atentamente a nuestros clientes para **comprender sus necesidades y ayudarle a encontrar lo que busca**. Además, en caso de que no dispongamos del producto más adecuado para él en ese momento, nos encargamos de solicitarlo a cualquiera de los establecimientos y talleres que TOUS tiene en todo el mundo.

Procedimiento COVID-19

- Seguimiento del estado de salud de nuestros equipos
- Desinfección de todas las superficies acorde a las indicaciones del Departamento de Salud y Seguridad Laboral
- Mascarillas, guantes y gel hidroalcohólico para todos nuestros colaboradores/as
- Gestión de aforo
- Mantenimiento de la distancia de seguridad recomendada
- Uso obligatorio del gel hidroalcohólico a la llegada
- Disposición de mascarilla y guantes para el cliente en el caso de que lo requiera
- Tour por la tienda con flujos determinados y vinilos que marcan la distancia mínima de seguridad
- Atención por parte de los equipos manteniendo la distancia mínima de seguridad



PROPUESTA Y ARGUMENTACIÓN

Buscamos **transmitir nuestros valores y compromiso con la artesanía y la innovación**. Por ello, les informamos sobre la historia de cada joya y las técnicas que nos hacen diferentes; los cuidados que requiere cada pieza, así como nuestra política de garantía, cambios y devoluciones.



CIERRE DE VENTA

Ayudamos a escoger el mejor packaging para cada ocasión, **limpiamos y empaquetamos cuidadosamente el producto y hacemos entrega al cliente de su certificado de autenticidad**, y cuando corresponda, el certificado de diamantes.



SERVICIO POST-VENTA

La atención postventa es uno de nuestros puntos más fuertes y diferenciadores. Contamos con un **amplio catálogo de servicios que ponemos en conocimiento y disposición de nuestros clientes** en todo momento, incluso años después de la compra.

- Uso de guantes y bandejas para la muestra de las piezas por parte de los equipos
- Uso de guantes y probadores de metacrilato de pendientes para pruebas de piezas por los clientes
- Desinfección mediante ultrasonidos de las piezas una vez mostradas y probadas

- Mamparas de metacrilato en los mostradores
- Fomento del pago mediante el teléfono móvil - *Pay by link*
- Desinfección de la caja y terminal de cobro

- Desinfección de joyas de forma previa a las reparaciones

UN SERVICIO POST-VENTA QUE NOS DIFERENCIA

En TOUS, creemos firmemente que la **relación con nuestros clientes continúa incluso después de la venta** de nuestros productos. Por ello, trabajamos continuamente en mejorar los servicios que ponemos a su disposición, y que contribuyen a la **creación de relaciones duraderas y de calidad** con todos ellos.

Garantizar la **satisfacción de nuestros clientes es una prioridad para nosotros**, y por ello, nos esforzamos en poner a su disposición los medios necesarios para dar respuesta a todas las necesidades que puedan surgirles a lo largo de la vida de nuestros productos.

Además, nuestras **políticas de cambios y devoluciones ponen en el centro a nuestro cliente**, dándole la máxima prioridad y facilitando



que este pueda realizar cualquier cambio o devolución del artículo adquirido en cualquier tienda TOUS del mundo.

Comprometidos con la durabilidad de nuestros productos

- 1. A lo largo de toda nuestra cadena de valor trabajamos en asegurar la máxima calidad de nuestros productos que, a su vez, asegure una larga vida de los mismos.
- 2. Asesoramos a nuestros clientes en el cuidado de las joyas, a fin de que nuestras piezas sean duraderas en el tiempo.
- 3. Ante cualquier desperfecto de nuestras piezas, ponemos a su disposición nuestros talleres de confianza que se encargan de proporcionarles servicios de limpieza, mantenimiento, restauración y reparación cada vez que lo necesitan.

Nuestro portfollio de servicios

My TOUS – Loyalty Program

Mediante nuestro programa MY TOUS, queremos premiar a nuestros clientes más fieles, de forma que aquellos que se inscriban en él, podrán disfrutar de una serie de beneficios adicionales a los servicios de limpieza, mantenimiento, restauración y reparación que ponemos a disposición de todos nuestros clientes.

Formando parte de nuestro programa de fidelidad, nuestros clientes pueden disfrutar de:

Mi joyero virtual – Espacio virtual único para recordar sus productos TOUS favoritos y todos sus detalles

Un año más de garantía – Garantía completa de 3 años

Calidad de mis joyas – Descuentos en los servicios de mantenimiento y reparación, así como 3 servicios anuales de cambio de color de cordón gratuitos

Concursos – La posibilidad de participar en sorteos y concursos de joyas, tarjetas regalo y experiencias

My lovely friends – Por cada amigo que el cliente traiga al programa “My TOUS” y haga una compra de un importe mínimo, ambos recibirán un obsequio de TOUS Friends

Mi cumpleaños – El cliente recibirá un regalo si durante el mes de su cumpleaños realiza una compra (sin importe mínimo)

Mis cinco Toussi – Mediante la acumulación de compras, el cliente podrá conseguir una joya exclusiva del programa compuesta por 5 colgantes

Gestión de quejas y reclamaciones

Sabemos que **escuchar a nuestros clientes es la principal palanca que tenemos para mejorar** cada día. Por ello, prestamos especial atención a cualquier comentario que nuestros clientes quieran hacernos llegar.

Conscientes de que **cualquier observación de nuestros clientes puede convertirse en una oportunidad de mejora** para nosotros, ponemos a su disposición diversos mecanismos para que nos hagan llegar todas sus recomendaciones, inquietudes o motivos de insatisfacción.

Un claro ejemplo de este compromiso es que, a raíz de las observaciones y peticiones de nuestros clientes, este 2020 hemos trabajado por mejorar los sistemas de seguimiento y monitorización del estado de los pedidos online.

Con el fin de garantizar una resolución satisfactoria de las mismas y estandarizar el proceso de gestión de cualquier tipo de queja o reclamación que nos hagan llegar nuestros clientes, disponemos de un **Manual de Gestión de Reclamaciones**.

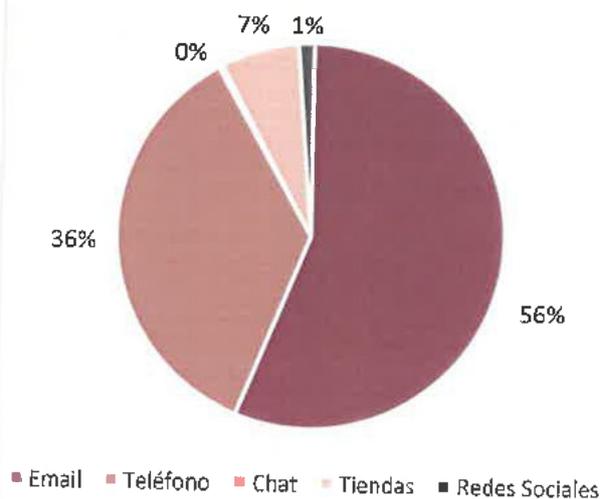
Así, este 2020 se han recibido un total de 4.935 reclamaciones (3.337 en 2019), de las cuáles el 97% habían sido gestionadas y resueltas a 31 de diciembre de 2020.

Nuestra atención al cliente en cifras

71% de satisfacción
media de nuestros clientes

A partir de las encuestas realizadas en España, Portugal, Polonia, USA, Puerto Rico, México y China

Reclamaciones recibidas por canal



TOUS Custom – Customization service

En línea con nuestra ambición de ofrecer experiencias únicas a nuestros clientes, y conscientes de que las joyas son productos con un carácter altamente personal para nuestros clientes. Los profesionales joyeros de TOUS, realizan composturas y ajustes a las piezas, ofreciendo la posibilidad a todos los clientes de personalizar sus joyas.

TOUS Life – After sales service

Nuestros mejores expertos ayudan a nuestros clientes con el mejor servicio posible para cubrir sus necesidades y atender todas sus inquietudes.

Asimismo, ofrecen el mejor servicio de devoluciones y de gestiones relacionadas con cambios en cualquiera de nuestras tiendas TOUS del mundo.

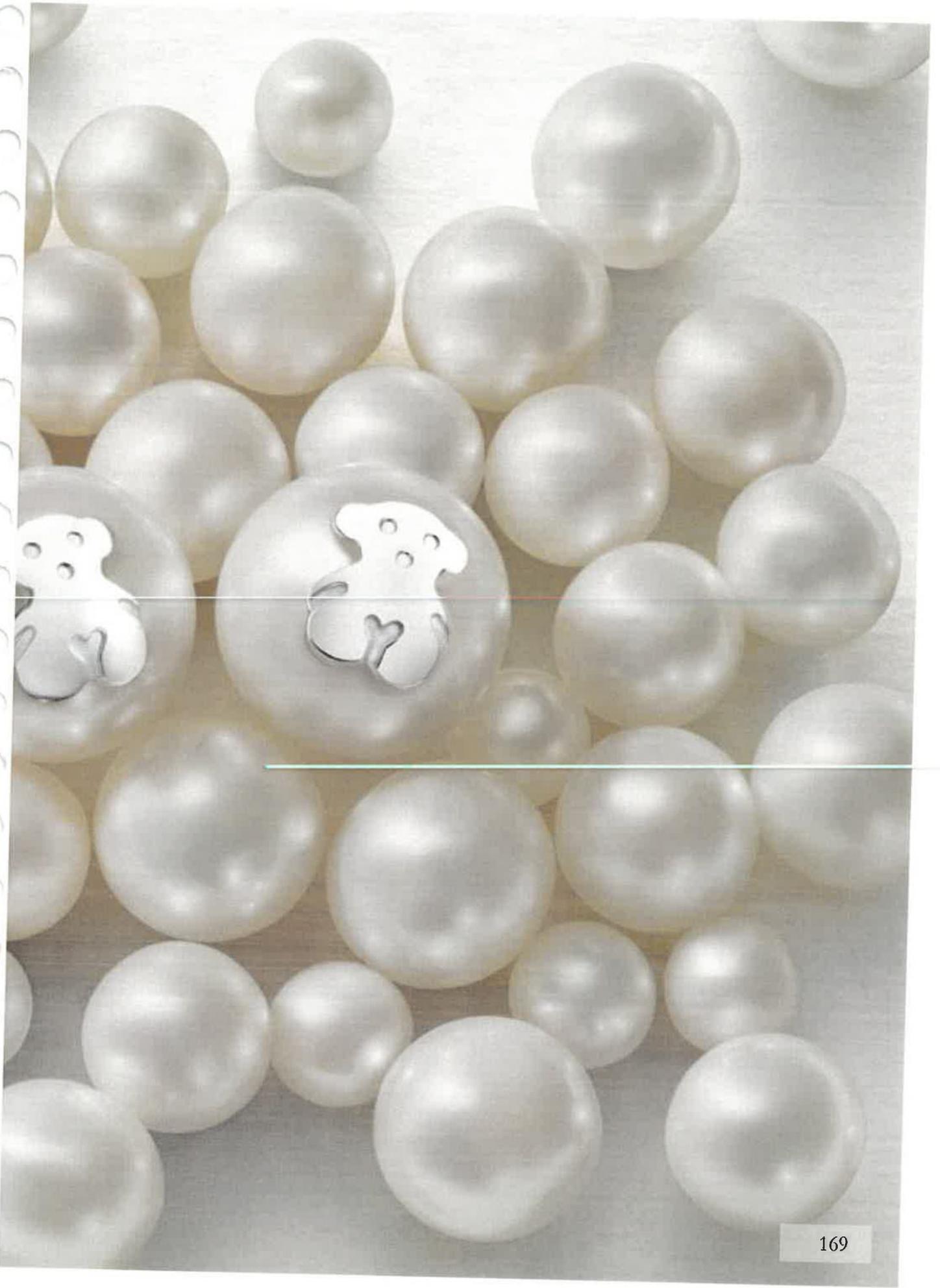
De todas formas, la customización de la experiencia, va más allá de las modificaciones en las joyas, empieza en la atención en tienda, donde el equipo de la marca asesora personalmente a cada cliente para que adquiera la pieza idónea a sus necesidades.



The background of the page is a photograph of numerous pearls of various sizes scattered on a light-colored, textured surface. The pearls are mostly white with a subtle iridescence. The lighting creates soft shadows, giving the pearls a three-dimensional appearance. The overall aesthetic is clean and elegant.

8

CREAMOS VALOR PARA LA
SOCIEDAD



NUESTRO COMPROMISO TRADUCIDO EN ACCIONES DE IMPACTO SOCIAL

“Como empresa centenaria, basamos nuestra presencia global en establecer relaciones duraderas y sólidas con las comunidades en las que operamos. Para lograrlo, trabajamos de forma comprometida respetando la identidad local para aportar valor, a la vez que aprendemos y crecemos descubriendo nuevas culturas y formas de trabajar”

- Josep Maria Bosch, Director General

Somos conscientes de que nuestro impacto va más allá de la actividad que realizamos. A lo largo de nuestra cadena de valor, no solo generamos un impacto en aquellas personas con las que interactuamos de forma directa, sino también en el bienestar y desarrollo socioeconómico de la sociedad. Por este motivo, nuestro compromiso con la sostenibilidad se traslada a la contribución que realizamos al entorno en el que operamos.

En particular, este 2020, ha sido una clara muestra de dicho compromiso por parte de todos los colaboradores/as que conforman el Grupo TOUS.

La implicación de todos ellos, ha contribuido a promover iniciativas que han apoyado a las personas que más lo han necesitado durante la época de la pandemia.

De forma adicional, y como ya venimos haciendo en años anteriores, nuestro compromiso con el fomento de una educación de calidad, la preservación del legado joyero y la contribución a las asociaciones de las que formamos parte fundamentan nuestra actuación por el desarrollo sostenible de la sociedad.



#StaySafe: Nuestra contribución a la crisis del COVID-19

COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD Y LA GESTIÓN DEL COVID-19

Transformación de nuestras líneas de producción para producir respiradores

Ante la necesidad de recursos adicionales a los que se enfrentaron los profesionales sanitarios en la primera etapa de la irrupción de la pandemia, no dudamos en poner nuestra capacidad productiva a disposición de las instituciones sanitarias. Así, firmamos un convenio de colaboración con el Col·legi d'Enginyers Industrials de Catalunya (COEIC), el Col·legi de Metges de Barcelona y el Institut d'investigació i Innovació I3PT del Hospital Universitari Parc Taulí.

TOUS adaptó sus máquinas de impresión 3D a fin de producir componentes para los tubos de paso de oxígeno de las UCIs que ayuden a paliar la actual falta de recursos en los hospitales. Todo ello se desarrolló en los Talleres TOUS, que abrieron sus puertas exclusivamente para su producción y donde se han extremado las medidas de seguridad en base a los protocolos establecidos por las autoridades para garantizar la salud de los trabajadores.



Un homenaje a todas las mujeres que fueron madres durante el confinamiento

Con motivo del Día de la Madre, pusimos en marcha una iniciativa mediante la que TOUS regaló una joya a todas las nuevas madres en el contexto de la crisis sanitaria derivada del COVID-19.

Conscientes de la difícil situación a la que se enfrentaban estas nuevas madres y con la voluntad de mostrarles nuestro apoyo y cercanía, preparamos una selección de joyas para que las mujeres que dieron a luz desde el 14 de marzo,

inicio del confinamiento en España, hasta el 2 de mayo, Día de la Madre, pudieran elegir esa joya que les recordará siempre a un momento de la vida tan especial.

Asimismo, lanzamos un mensaje de apoyo y esperanza a las madres que dieron a luz esos días con una campaña bajo el lema: "Bienvenido al mejor lugar del mundo: tu madre".



"Hay miles de mujeres que han sido madres durante la crisis sanitaria del COVID-19.

Queremos recordarles que se trata de uno de los momentos más emocionantes de sus vidas"

Rosa Tous

TOUS HERITAGE: EN HONOR A NUESTRA HISTORIA



Celebramos el pasado, el presente y por supuesto, un brillante futuro que deseamos seguir compartiendo con vosotros

TOUS HERITAGE es el resultado del desarrollo del sistema global **para la conservación, explotación y comunicación de patrimonio histórico** de JOYERIA TOUS S.A.

La finalidad de dicho proyecto es preservar la memoria y la identidad corporativa fomentando la investigación, la conservación, la difusión y la puesta en valor del patrimonio histórico empresarial de TOUS.

Así como, contribuir a los siguientes objetivos:

- Promover nuevos usos económicos, sociales y culturales de los bienes del patrimonio histórico-industrial de TOUS bajo criterios de responsabilidad social
- Favorecer el conocimiento sobre la evolución del diseño, fabricación, uso social etc. de las joyas
- Potenciar el uso de las TIC y acciones de innovación y transferencia de conocimiento

Para ello, TOUS HERITAGE pretende ser un **espacio de reunión, abierto a todos y en constante construcción, a través del que compartir, experimentar, inspirar y crear complicidad entre clientes, colaboradores/as y el conjunto de la sociedad**, invitándoles a viajar por el pasado, presente y futuro de la compañía.

Cinco años de trabajo que recogen
100 años de historia

TOUS HERITAGE es fruto del trabajo en equipo de diferentes departamentos de la compañía, de las personas relevantes de la historia de la empresa y del equipo promotor del proyecto. Liderado por el Departamento de Comunicación Corporativa, y en su defecto por Rosa Tous Oriol, ha contado con un equipo de expertos que han conseguido interrelacionar e integrar diferentes perspectivas, necesidades y expectativas a fin de conseguir un proyecto realmente corporativo.

El proyecto se ha desarrollado en el periodo comprendido entre febrero de 2015 y diciembre de 2019 y se ha estructurado principalmente en dos fases, precedidas de una fase previa de comunicación interna del proyecto. Así, en la primera fase, trabajamos en la elaboración del inventario del fondo documental y de la colección museística. Mientras tanto, en la segunda, nos centramos en la creación del espacio TOUS HERITAGE.

Resultados del proyecto



Creación e implementación del subsistema de gestión de la documentación y objetos semiactivos e históricos de la compañía



Creación del espacio virtual: página web TOUS HERITAGE



Creación del espacio físico: Archivo y Museo Joyería TOUS

Archivo y Museo Joyería TOUS

Este 2020, hemos inaugurado el archivo-museo que recorre los cien años de la compañía. Hace un siglo que comenzamos a forjar una trayectoria de éxito, que ahora abrimos al público a través de un espacio donde exponer y preservar este legado.

Por su parte, el museo es un espacio pensado para que el visitante se sumerja en el universo TOUS a través del conjunto de objetos que conforman la colección museística. Esa voluntad de sumergir al visitante del Museo en la esencia de la compañía, ha generado un minucioso diseño y planificación del espacio de representación y del relato en clave de recorrido experiencial. Dicho recorrido, puede hacerse también de forma virtual a través de la página web de TOUS HERITAGE.

Por otra parte, el archivo contiene algunas de las piezas y documentos que acreditan la actividad

centenaria de la compañía que, por su relevancia, han pasado a formar parte de la historia de TOUS. Se trata de un espacio vivo que se irá enriqueciendo con documentos, objetos y piezas que pasarán a formar parte del fondo histórico de TOUS.



ESCUELA TOUS DE JOYERÍA Y OFICIOS ARTESANOS

TOUS está firmemente comprometida con la recuperación del oficio de joyero y con la promoción de la joyería como bien cultural.

Por este motivo, en 2018, creó la Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos, un programa global de formación profesional en el que, en colaboración con las mejores escuelas de artesanía y diseño de España, México y Portugal, estudiantes con conocimientos previos de joyería, provenientes de todo el mundo, profundizan en el oficio joyero, mediante un programa lectivo que aúna conocimientos teóricos y prácticos.

A través de la escuela, TOUS transmite a los aprendices la importancia de la restauración para dar una segunda vida a las joyas, un ámbito en el que la firma es experta. Así, los estudiantes aprenden a revivir, reutilizar y reciclar las joyas de la mano de expertos artesanos restauradores.

En el contexto de la pandemia, TOUS ha trabajado para seguir recuperando el oficio joyero y ha puesto en marcha un proyecto junto a los centros formativos asociados al programa para crear un itinerario digital. Así, se puede continuar con la iniciativa a pesar de las restricciones y alcanzar una mayor audiencia, permitiendo la participación de cerca de 200 personas.

Esta iniciativa representa la apuesta por el sector joyero y la sostenibilidad de la compañía. Un compromiso que ha sido reconocido con distinción como miembro certificado del Responsible Jewellery Council (RJC), organismo que establece los estándares de ética empresarial y cadena de suministro responsable en la industria joyera y relojera de todo el mundo.

El nuevo curso dio comienzo en el mes de noviembre, con dos webinars impartidos por Rosa Tous (Vicepresidenta Corporativa) y Marta Tous (Directora de Arte), quienes introdujeron la historia de la compañía y su proceso creativo de las joyas de la marca.

El programa continuará en 2021, con nuevas sesiones formativas impartidas por nuestros colaboradores/as que les permitirá conocer de primera mano el oficio del joyero.

Entre otros ámbitos, los estudiantes tendrán la oportunidad de explorar los materiales utilizados en joyería, conocer el proceso productivo con una visita virtual a nuestros talleres, y recibir asesoramiento personalizado durante sus prácticas.

Sabías que...

Desde su creación, han sido **diversas las instituciones y organizaciones que han reconocido** nuestra iniciativa **Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos**. Entre ellos, cabe destacar los siguientes:

- Premiada en la categoría de **“Retail and Wholesale Engagement”** de los International CSR Excellence Awards 2019, otorgados por The Green Organization
- Premiada con 6 galardones en la **8ª edición de los Premios Empresa Social** por las buenas prácticas en el ámbito de la sostenibilidad y la solidaridad en 2019.
- Finalistas en la categoría **“Grandes Empresas” de los X Premios Corresponsables**, otorgados por la Fundación Corresponsables que ponen en valor las mejores iniciativas de RSE en 2019.





CONTRIBUIMOS AL DESARROLLO LOCAL

Desde nuestros inicios, nuestra marca ha sido **participe del progreso de la sociedad y de las comunidades con las que interactuamos** a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

Así, siguiendo nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial, hemos querido **fomentar una participación activa en el bienestar de las comunidades** en las que operamos, así como establecer **vínculos de colaboración con diferentes organizaciones**.

En este sentido, además de fomentar el empleo local mediante los distintos programas que

ponemos a disposición de estudiantes y recién graduados, en TOUS hemos **invertido más de 80.294€ en 2020 a través de asociaciones, patrocinios y donaciones**.

A fin de garantizar que los fondos que destinamos a donaciones, proyectos de financiación, patrocinio y/o mecenazgo, organización o patrocinios de eventos, o participación en cualquier otro proyecto social, cultural, científico, benéfico o similar, se utilizan para el fin acordado, en la Política Anticorrupción del Grupo, hemos definido un protocolo de verificación del destino de dichas contribuciones.

Membresías

Responsible Jewellery Council

En 2020 TOUS ha recibido la certificación del Responsible Jewellery Council.

El organismo que establece los estándares de ética empresarial y cadena de suministro responsable en la industria joyera y relojera de todo el mundo, tras superar un proceso de auditoría que reconoce la apuesta de TOUS por la sostenibilidad de forma transversal.

Foro de Marcas Renombradas Españolas

El Foro de Marcas Renombradas Españolas, abreviado, FMRE, es una asociación fundada en 1999 entre la Administración Pública de España y una serie de empresas de renombre con marcas españolas, o al menos cuya imagen es española, de la que TOUS forma parte desde 2013.

Círculo Fortuny

Círculo Fortuny es una asociación sin ánimo de lucro nacida para unir en un foro común al sector español de las marcas culturales y creativas de prestigio y promover y defender su entidad propia.

Los sectores representados en Círculo Fortuny son: Cuero, Gastronomía, Hoteles & Wellness, Joyería y Relojería, Mobiliario y Decoración, Moda,

Perfumes y Cosméticos, Salud y bienestar, Vinos y Destilados, Armerías.

Círculo Fortuny está formada actualmente por 61 marcas e instituciones, entre las que se encuentra TOUS desde 2015.

Asociación Creadores de Moda de España (ACME)

En 2019 TOUS se adhirió a la Asociación Creadores de Moda de España (ACME) es una organización profesional sin ánimo de lucro fundada en 1998 por Modesto Lomba, Jesús del Pozo, Elio Berhanyer, Antonio Pernas, Angel Schlessler y Roberto Verino. ACME trabaja fundamentalmente para defender los intereses de la creación de moda en España, ofreciendo herramientas para aumentar su competitividad.

Instituto de la Empresa Familiar

El Instituto de la Empresa Familiar es una organización de ámbito estatal, independiente, apolítico, no tiene ánimo de lucro ni recibe subvenciones públicas. Sus socios, un centenar, son las principales empresas familiares del país, líderes en sus sectores de actividad. TOUS forma parte de la institución desde 2016.



Asociación Catalana de la Empresa Familiar

La Asociación Catalana de la Empresa Familiar es una institución constituida durante el año 1998 por un grupo de empresarios catalanes frente al reto que tienen las empresas familiares. La asociación la integran alrededor de 100 empresas familiares que representan los sectores productivos, comercializadores y de servicios. TOUS es miembro desde 2016.

Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona (MACBA)

El Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona, oficialmente y en catalán Museu d'Art Contemporani de Barcelona, conocido también por sus siglas MACBA, está dedicado a la exposición de obras realizadas durante la segunda mitad del siglo XX. TOUS ejerce como empresa colaboradora con el MACBA desde 2012.

International Trademark Association

TOUS es miembro de la International Trademark Association (INTA) desde 2014, una asociación global de propietarios de marcas y profesionales dedicados a respaldar las marcas comerciales y la propiedad intelectual (PI) relacionada para fomentar la confianza del consumidor, el crecimiento económico y la innovación.

Asociación para la Defensa de la Marca (ANDEMA)

Desde 2010 TOUS es miembro de la ANDEMA, la principal asociación española que actúa de portavoz de las empresas ante las instituciones y la sociedad en la defensa de sus derechos de marca. Rosa Tous ejerce como presidenta de la institución desde 2017.



AIPPI

AIPPI es la organización internacional líder en el mundo dedicada al desarrollo y mejoramiento de leyes para la protección de la propiedad intelectual. El objetivo de AIPPI es mejorar y promover la protección de la propiedad intelectual tanto a nivel internacional como nacional. TOUS es miembro desde 2019.

Asociación de Profesionales de Compliance (CUMPLEN)

La Asociación de profesionales de Compliance (CUMPLEN) es una asociación sin ánimo de lucro cuya finalidad fundamental es, partiendo de la experiencia adquirida y del nuevo marco en el que nos encontramos respecto a la heterogeneidad y complejidad del Compliance contribuir al desarrollo y difusión y profesionalización del Compliance, abarcando un enfoque multidisciplinar que intensifique la toma de conciencia e importancia de lo que significa el Compliance.

Globalization & Localization Association (GALA)

GALA es una asociación internacional dedicada a ayudar a sus miembros a tener éxito e impulsar el desarrollo de su industria mediante la construcción de comunidades profesionales, el intercambio de conocimientos y el avance de las mejores prácticas en el sector de la globalización.



NUESTROS COMPROMISOS EN MATERIA FISCAL

El Grupo TOUS enfoca su estrategia en aportar valor a sus clientes, asegurar la rentabilidad futura y sostenible de la Compañía, y contribuir al desarrollo de cada uno de los países en que opera. Estos principios guían al grupo en su comportamiento en materia tributaria.

Enfoque fiscal

Los principales puntos relacionados con la **estrategia fiscal** del Grupo son:

a. **Prudencia e integridad:** desde el grupo se trabaja con el principio de prudencia ante la asunción de cualquier riesgo fiscal, siempre haciendo una valoración previa de las consecuencias fiscales que pudieran derivarse de cualquiera de sus decisiones. El grupo actúa ante las distintas administraciones de buena fe y con un espíritu de cooperación.

b. **Política en precios de transferencia:** el grupo ha adoptado una estrategia fiscal homogénea y global en materia de precios de transferencia, operando con todos sus filiales con un modelo de distribución de riesgo limitado, que previamente ha sido consensuado con la Oficina Nacional de Fiscalidad Internacional a través de un acuerdo unilateral.

c. La realización de operaciones en territorios cualificados como **paraísos fiscales** responde a la realización efectiva de actividad económica y generación de valor y en ningún caso opera en ellos de forma directa sino a través de socios franquiciados. En ningún caso el grupo utiliza estructuras en paraísos fiscales para generar una menor tributación de impuestos.

Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos

La **Comisión de Auditoría y Compliance** es el órgano responsable de la revisión con carácter periódico trasladando al Consejo de Administración aquellas propuestas, observaciones o modificaciones que en cada caso considere oportunas.

El departamento fiscal del grupo que depende del departamento financiero es el encargado de velar por el correcto cumplimiento de la normativa fiscal vigente en cada territorio en materia de impuestos directos, indirectos e impuestos sobre los rendimientos del trabajo, apoyándose siempre que es necesario de asesores externos tanto globales como locales.

El departamento financiero es el encargado de trasladar a la Comisión de Auditoría y Compliance todas aquellas materias relevantes en materia tributaria.

El objetivo para el próximo ejercicio fiscal es el de elaborar una **política fiscal corporativa** que sea aprobada por la Comisión de Auditoría y Compliance y por ende por el Consejo de Administración.

Impuesto sobre beneficios pagados por país (en miles de euros)^{5,6}

	España	China	Rusia	EEUU	México
2018	9.938	0	0	0	0
2019	6.947	0	0	0	1.538
2020	1113	0	0	0	399
	Portugal	Puerto Rico	Polonia	Japón	
2018	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
2019	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
2020	170	0,4	514	0	

NUESTRA CONTRIBUCIÓN PAÍS POR PAÍS

Beneficios obtenidos por país (en miles de euros)⁶

	España	China	Rusia	EEUU	México
2018	49.352	-2.586	-752	1.061	1.120
2019	181.660	-1.661	1.047	1.059	1.367
2020	-45.888	45	-3.191	.975	94

	Portugal	Polonia	Puerto Rico	Japón	Otros
2018	n/a	n/a	n/a	n/a	866
2019	n/a	n/a	n/a	n/a	727
2020	332	-92	241	-167	-245

Otros datos financieros (en miles de euros)⁷

	España	China	Rusia	EEUU	México
Ingresos procedentes de ventas a terceros	160.687	4.644	17.148	16.237	36.639
Ingresos procedentes de transacciones intragrupo	122.667	1.914	0	0	1.586
Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes	549.938	8.338	15.180	7.385	36.776
Impuesto sobre beneficio acumulado sobre los beneficios o pérdidas	-2.285	0	-371	0	134

	Portugal	Puerto Rico	Polonia	Japón	Otros
Ingresos procedentes de ventas a terceros	18.208	11.381	13.295	1.810	497
Ingresos procedentes de transacciones intragrupo	0	0	0	231	2.204
Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes	8.430	4.188	11.565	2.216	13.315
Impuesto sobre beneficio acumulado sobre los beneficios o pérdidas	141	55	11	0	0

⁵ El grupo tiene pendiente de compensar Bases Imponibles Negativas de ejercicios anteriores en varios países fuera de España

⁶ Los beneficios obtenidos y el impuesto sobre beneficios pagado en Portugal, Puerto Rico y Japón venía recogido dentro de la categoría "Otros" en 2018 y 2019.

⁷ Al ser el primer año que se brinda este desglose, no se aporta información de los 2 ejercicios anteriores.

9

SOBRE ESTA MEMORIA

SOBRE ESTA MEMORIA

La presente Memoria recoge el Estado Consolidado de Información no Financiera de S.TOUS, S.I. y sociedades dependientes (en adelante, Grupo TOUS) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020. En él se encuentra representado el 100% de la información del Grupo, y el 100% de las personas empeladas. En concreto, se recoge la información de las siguientes sociedades:

S.TOUS,S.L	Joyería TOUS, S.A	TOUS & TOUS Complements, S.L.U
Tallers TOUS, S.L.U	TOUS Joyeros Canarias, S.L.	Aragotous, S.L
TOUS Joyeros Lugo, S.L	TOUS Reus, SL.	TOUS Orense, S.L
TOUS Santander, S.L	TOUS Extremadura, S.L	TOUS Joyeros Burgos, S.L
TOUS Terrassa, S.L	Russkiy Roznichniy Holding LLC	TOUS Shanghai co, Ltd.
TOUS International, Ltd.	TOUS Portugal, Lda.	TOUS Puerto Rico LLC
Subgrupo TOUS USA	Subgrupo LATAM	TOUS (Dong Guan) Trading Co., Ltd.
TOUS Poland SP ZOO	TOUS Italy, SRL	Sab&Co, SRL
TOUS Japan, Ltd.	TOUS UK Limited	

El informe ha sido elaborado utilizando la metodología de la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes de Sostenibilidad del GRI (Global Reporting Initiative) “Estándares” en su versión “Esencial”, para dar respuesta a los requerimientos de Información no Financiera y Diversidad contemplados por la Ley 11/2018 de 29 de diciembre en cada uno de sus apartados (ambiental, social, personal, de derechos humanos y de lucha contra la corrupción y el soborno de la organización).

También se han aplicado los principios de comparabilidad, fiabilidad, materialidad y relevancia que recoge la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad:

- **Criterio de Comparabilidad:** “La organización informante debe seleccionar, recopilar y comunicar la información de forma coherente. La información comunicada debe presentarse de una forma que permita a los grupos de interés analizar los cambios en el desempeño de la organización y que respalde el análisis relativo a otras organizaciones”.
- **Criterio de Fiabilidad:** “La organización informante debe reunir, registrar, recopilar, analizar y comunicar la información y procesos utilizados para la preparación del informe, de modo que puedan ser objeto de revisión y que establezcan la calidad y la materialidad de la información”.
- **Criterio de Materialidad y Relevancia:** “El informante debe tratar temas que: reflejen los impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización informante; influyan sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés”.

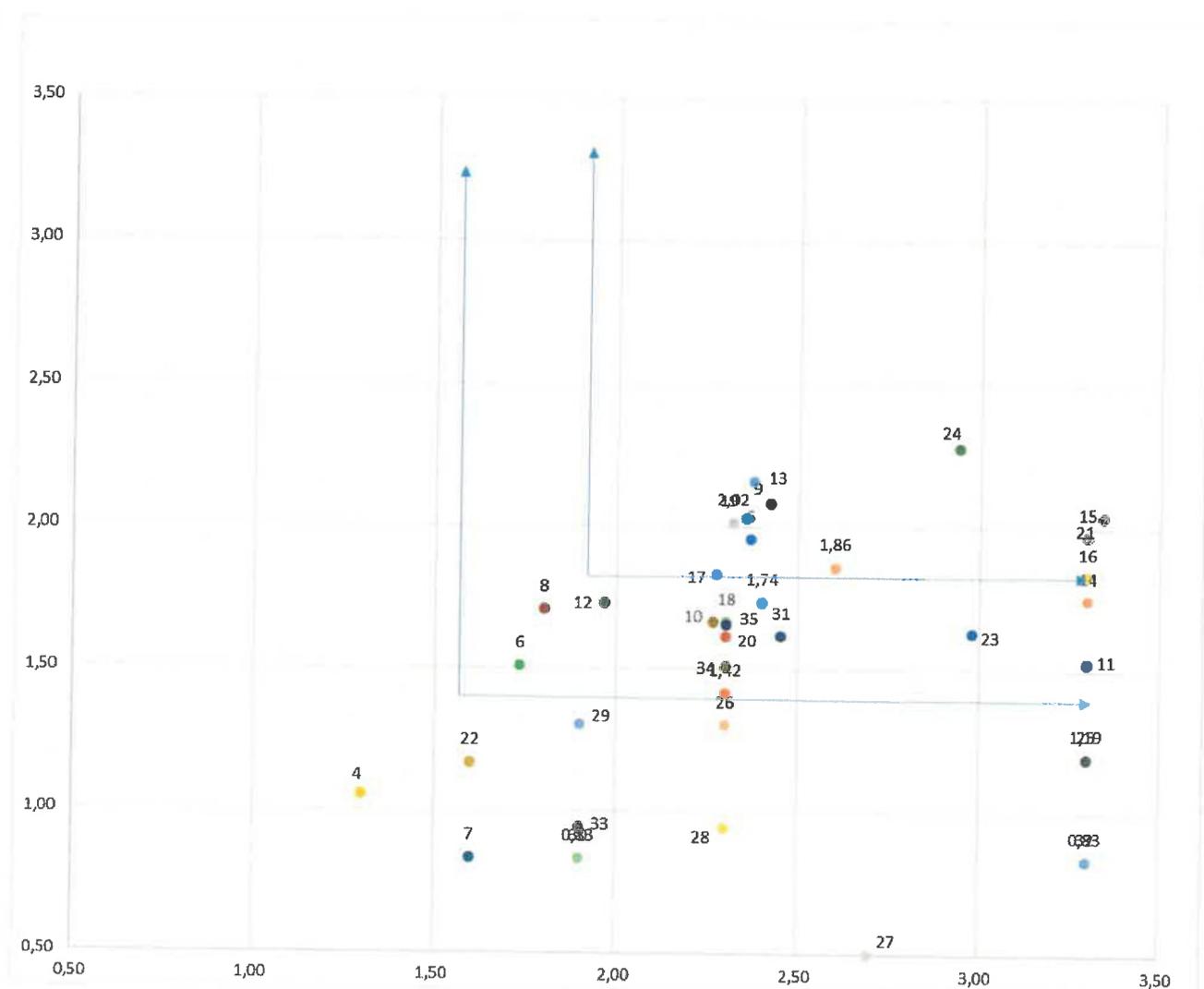
De acuerdo con el criterio de materialidad y relevancia, en 2018 se analizaron las actividades de TOUS, con el objetivo de definir los aspectos más relevantes para ella y sus grupos de interés. Para ello, se ha realizado un análisis de materialidad basado en la siguiente metodología:

- Identificación de asuntos relevantes en RSC valorados por analistas en sostenibilidad (GRI core, ODS y Principios del Pacto Mundial, SASB)
- Análisis de la información interna de TOUS
- Análisis de la información sobre TOUS y el sector encontrada en la web
- Análisis de los competidores de TOUS (sector Joyería y moda de accesorios), así como de las principales asociaciones sectoriales
- Elaboración de un análisis del negocio y de su entorno
- Entrevistas presenciales con las diferentes Direcciones de TOUS
- Priorización de los temas relevantes y valoración de sus impactos en las operaciones y reputación de TOUS

En línea con el análisis realizado, se identificó una matriz de materialidad estructurada en base a siete ámbitos (Gobierno, Medioambiente, Recursos Humanos, Derechos Humanos, Proveedores, Sociedad, Clientes). Cada uno de los temas ha sido clasificado como Top A, Top B o Top C, según su importancia para TOUS.

ASPECTOS MATERIALES

Gráfico 1: Matriz de materialidad de TOUS. Se pueden identificar los aspectos materiales Top A, Top B y Top C, según su importancia para el negocio y estrategia de TOUS.



El gráfico presentado recoge los temas materiales identificados mediante el análisis de materialidad elaborado en 2018. De todas formas, dados los cambios que se están llevando a cabo en el perímetro del Grupo, cabe remarcar que, de cara al 2021, TOUS prevé realizar una actualización de su análisis de materialidad con el objetivo de incorporar la visión de las nuevas filiales incorporadas al grupo este ejercicio objeto de informe.

TOP A

Ética de los negocios (5)	Promoción de la igualdad y diversidad (19)
Valores (9)	Salud y seguridad (21)
Economía Circular y Residuos (13)	Derechos humanos (24)
Gestión de energía (15)	Protección de la información (38)
Cambio Climático (16)	Comunicación RRPP (39)
Protección de la biodiversidad (17)	

TOP B

Modelo de negocio (1)	Gestión del agua (14)
Estrategia de RSC (2)	Empleo (18)
Grupos de interés (6)	Organización del trabajo (20)
Información fiscal y transparencia (8)	Desarrollo y Formación (23)
Modelo de Compliance y lucha contra la corrupción y el soborno (10)	Impacto y Acción social (31)
Sistema de Gestión (11)	Innovación (34)
Reducción impacto (12)	Gestión de la Calidad (35)

TOP C

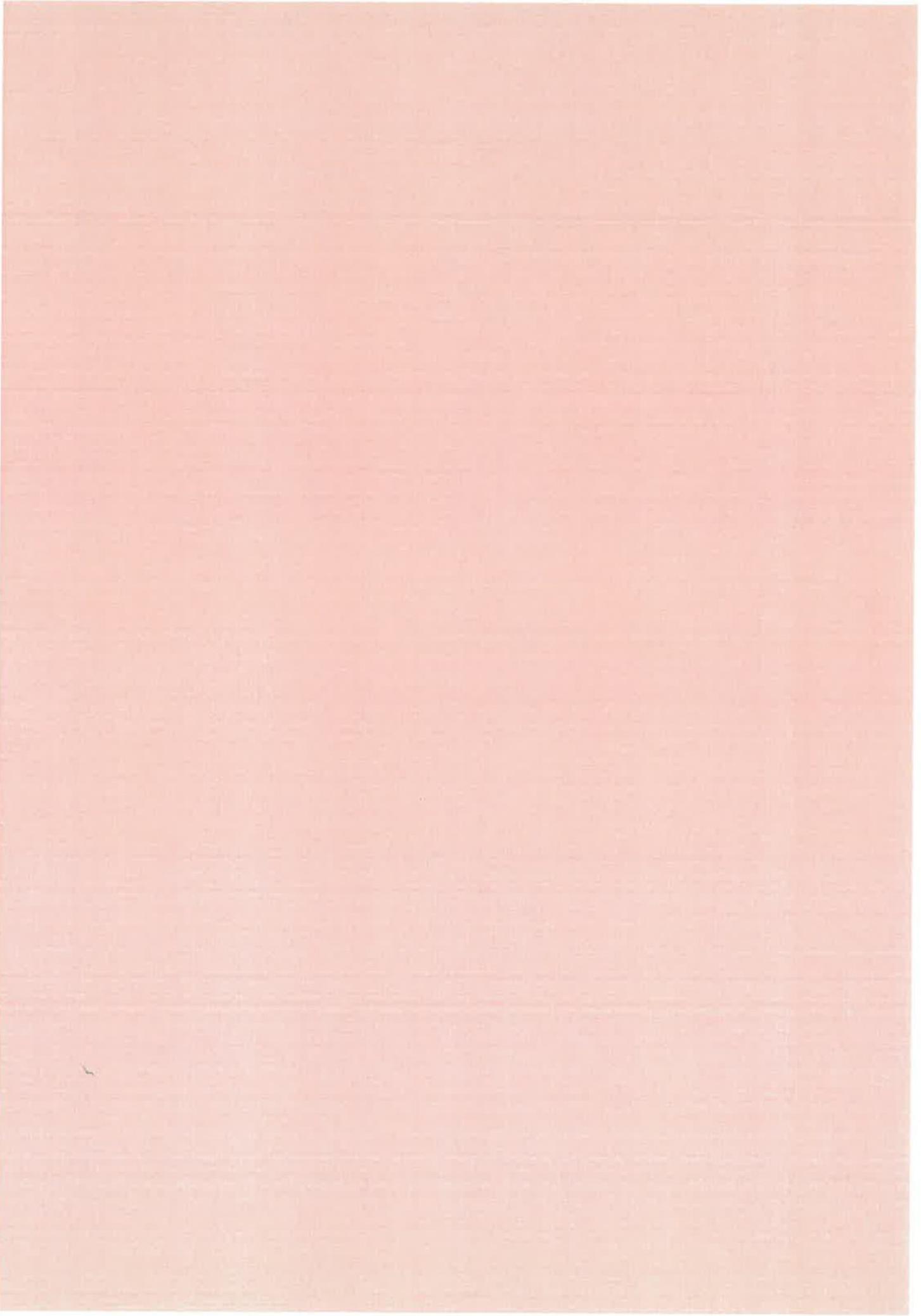
Impacto reputacional y gestión de marca (3)	Formación adicional (28)
Modelo de gobierno (4)	Evaluación y auditorías (29)
Competencia y gestión de precios (7)	Comunidad local (30)
Relaciones Sociales (22)	Seguridad consumidores (32)
Políticas de compra sostenible - criterios/ fair trade (25)	Consumo responsable (33)
Conducta ética (26)	Trazabilidad (36)
Monitorizar la cadena de suministro (27)	Satisfacción clientes (37)

TOUS

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Anexos 2020





NG

Anexo I

TABLA GRI

TABLA GRI

Indicador	Capítulo /Notas	Alcance
102-1	S.TOUS, S.L.	Grupo TOUS
102-2	1. Mundo TOUS	Grupo TOUS
102-3	Carretera de Vic - El Guix Km 3 · 08243 Manresa (Barcelona), España	Grupo TOUS
102-4	España, Portugal, Francia, Italia, China, Japón, Estados Unidos, México, Puerto Rico, Rusia y Polonia.	Grupo TOUS
102-5	Ver Cuentas Anuales Consolidadas	Grupo TOUS
102-6	1. Mundo TOUS	Grupo TOUS
102-7	1. Mundo TOUS / 6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as / Cuentas Anuales Consolidadas	Grupo TOUS
102-8	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as / Anexo III	Grupo TOUS
102-9	5. Cadena de Suministro Responsable	Grupo TOUS
102-10	5. Cadena de Suministro Responsable	Grupo TOUS
102-11	4. Hacia productos más sostenibles	Grupo TOUS
102-12	8. Creamos valor para la sociedad	Grupo TOUS
102-13	8. Creamos valor para la sociedad	Grupo TOUS
102-14	Carta de la Presidenta	Grupo TOUS
102-15	Ver riesgos identificados en la tabla del Anexo II	Grupo TOUS
102-16	3. Buen Gobierno	Grupo TOUS
102-17	3. Buen Gobierno	Grupo TOUS
102-18	3. Buen Gobierno	Grupo TOUS
102-22	3. Buen Gobierno	Grupo TOUS
102-23	3. Buen Gobierno	Grupo TOUS
102-35	3. Buen Gobierno / Cuentas Anuales Consolidadas	Grupo TOUS
102-40	2. Nuestro enfoque de sostenibilidad	Grupo TOUS
102-41	Anexo III	Grupo TOUS
102-42	2. Nuestro enfoque de sostenibilidad	Grupo TOUS
102-43	Ver capítulos 3, 4, 5, 6, 7 y 8 de la Memoria	Grupo TOUS
102-44	9. Sobre esta Memoria	Grupo TOUS
102-45	9. Sobre esta Memoria (junto con nota 2.3. de las CCAA Consolidadas)	Grupo TOUS
102-46	9. Sobre esta Memoria	Grupo TOUS
102-47	9. Sobre esta Memoria	Grupo TOUS
102-48	9. Sobre esta Memoria	Grupo TOUS
102-49	9. Sobre esta Memoria	Grupo TOUS

Indicador	Capítulo /Notas	Alcance
102-50	1 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020	Grupo TOUS
102-51	2019	Grupo TOUS
102-52	Anual	Grupo TOUS
102-53	Ver indicador 102-3	Grupo TOUS
102-54	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI	Grupo TOUS
102-55	Anexo I - Tabla GRI	Grupo TOUS
102-56	Informe de Verificación Independiente de la Memoria de Sostenibilidad 2020 de S.TOUS, S.L., y sociedades dependientes.	Grupo TOUS
103-2	Ver Anexo II	Grupo TOUS
201-4	Nota 12 de las Cuentas Anuales Consolidadas / Anexo IV	Grupo TOUS
202-1	Anexo III	Grupo TOUS
203-2	8. Creamos valor para la sociedad	Grupo TOUS
204-1	5. Cadena de Suministro Responsable	Grupo TOUS
205-2	3. Buen Gobierno	Grupo TOUS
205-3	3. Buen Gobierno	Grupo TOUS
206	No han existido acciones jurídicas en esta materia.	Grupo TOUS
207-1	8. Creamos valor para la sociedad	Grupo TOUS
207-2	8. Creamos valor para la sociedad	Grupo TOUS
207-3	8. Creamos valor para la sociedad	Grupo TOUS
207-4	8. Creamos valor para la sociedad	Grupo TOUS
301-1	4. Hacia productos más sostenibles/ Anexo III	Ver anexo III
302-1	Anexo III	Ver anexo III
303-1	Anexo III	Ver anexo III
303-2	Anexo III	Ver anexo III
303-5	Anexo III	Ver anexo III
305-1	Anexo III	Ver anexo III
305-2	Anexo III	Ver anexo III
306-2	Anexo III	Grupo TOUS
307-1	No han existido incumplimientos en esta materia.	Grupo TOUS
308-2	5. Cadena de Suministro responsable	Grupo TOUS
401-1	Anexo III	Grupo TOUS
401-3	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	Grupo TOUS

Indicador	Capítulo /Notas	Alcance
402-1	Cumplimos con los periodos de preaviso establecidos por los convenios colectivos y normativa local de aplicación.	Grupo TOUS
403-1	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	Grupo TOUS
403-2	Anexo III	Grupo TOUS
403-3	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	Grupo TOUS
403-4	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	Grupo TOUS
403-5	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as / Anexo III	Grupo TOUS
403-6	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	Grupo TOUS
403-7	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	Grupo TOUS
403-9	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	Grupo TOUS
403-10	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	Grupo TOUS
404-1	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	Grupo TOUS
405-1	3. Buen Gobierno / 6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	Grupo TOUS
405-2	Anexo III	Grupo TOUS
406-1	3. Buen Gobierno	Grupo TOUS
408-1	2. Nuestro enfoque de sostenibilidad/ 5. Cadena de Suministro responsable	Grupo TOUS
409-1	2. Nuestro enfoque de sostenibilidad/ 5. Cadena de Suministro responsable	Grupo TOUS
412-1	No se ha realizado formación en la materia, pero están previstas en 2021.	Grupo TOUS
413-1	8. Creamos valor para la sociedad	Grupo TOUS
414-1	5. Cadena de Suministro Responsable	Grupo TOUS
415-1	3. Buen Gobierno	Grupo TOUS
416-2	No se han producido casos de incumplimiento en esta materia.	Grupo TOUS
417-1	4. Hacia productos más sostenibles	Grupo TOUS
418-1	No se han producido casos de incumplimiento en esta materia.	Grupo TOUS
419-1	No se han producido casos de incumplimiento en esta materia.	Grupo TOUS

Anexo I 193

NG

Anexo II

TABLA LEY 11/2018

TABLA LEY 11/2018

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad	Indicador GRI	Capítulo de Referencia	Observaciones
MODELO DE NEGOCIO			
Descripción del modelo de negocio del grupo	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura,	102-2	
	los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-4	
		102-6	1. Mundo TOUS
		102-7	
			102-15
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES			
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	103-2	4. Hacia productos más sostenibles
Principales riesgos	Principales riesgos ambientales	102-11 102-15	4. Hacia productos más sostenibles

El Grupo TOUS carece en la actualidad de una política específica en cuestiones medioambientales, no obstante, la protección del medioambiente es uno de los principios recogidos en el Código Ético.

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Indicador GRI	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad.	102-15	4. Hacia productos más sostenibles	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	102-11	4. Hacia productos más sostenibles	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	103-2	4. Hacia productos más sostenibles	
	Aplicación del Principio de Precaución	102-11	4. Hacia productos más sostenibles	
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales	N/A	Ver nota 5.19 de las Cuentas Anuales Consolidadas de S.TOUS, S.L.	
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	103-2	4. Hacia productos más sostenibles	
	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	103-2	4. Hacia productos más sostenibles Anexo III	La información reportada únicamente abarca a Joyerías TOUS, S.A., TOUS & TOUS y Tallers TOUS.
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-1 303-2		
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	303-5 103-2 301-1	4. Hacia productos más sostenibles Anexo III	

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad	Indicador GRI	Capítulo de Referencia	Observaciones
---	---------------	------------------------	---------------

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

Uso sostenible de los recursos	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	103-2	4. Hacia productos más sostenibles
		302-1	Anexo III
		305-1	Anexo III
Cambio Climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	305-2	Anexo III
		305-3	Anexo III
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	102-15	
		103-2	TOUS no ha adoptado medidas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.
Protección de la Biodiversidad	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin	103-2	El Grupo TOUS no ha establecido metas de reducción de las emisiones GEI a medio y largo plazo.
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad		Este indicador no es material para el Grupo TOUS
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas		Este indicador no es material para el Grupo TOUS

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES RELATIVAS AL PERSONAL

Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	103-2	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as
------------------	--	-------	--

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad	Indicador GRI	Capítulo de Referencia	Observaciones
---	---------------	------------------------	---------------

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES RELATIVAS AL PERSONAL

Principales riesgos	Principales riesgos en materia laboral	102-15	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	
	Número total y distribución de colaboradores/as por sexo, edad, país y clasificación profesional	102-7	1. Mundo TOUS / 6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as / Cuentas Anuales Consolidadas	
		102-8	Anexo III	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo. Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	405-1b)	3. Buen Gobierno /6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	
		102-8	Anexo III	
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	401-1b)	Anexo III		
Empleo	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	405-2	Anexo III Nota 15.3. de las Cuentas Anuales Consolidadas	
	Brecha Salarial	405-2	Anexo III	
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	202-1	Anexo III	
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	102-35	3. Buen Gobierno Nota 16.2. de las Cuentas Anuales Consolidadas	Por motivos de protección de datos, no se desglosa la remuneración de los Consejeros por género, ofreciéndose la remuneración total percibida en 2020.	

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad	Indicador GRI	Capítulo de Referencia	Observaciones
---	---------------	------------------------	---------------

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES RELATIVAS AL PERSONAL

Empleo	Implantación de medidas de desconexión laboral	103-2	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	
	Colaboradores/as con discapacidad	405-1b)	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	102-8c)	Anexo III	
	Número de horas de absentismo	403-2	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	En 2020, el número de horas de absentismo ha ascendido a 423.773h.
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio responsable de estos por parte de ambos progenitores.	103-2 401-3	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as 6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	
Salud y Seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	103-2	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	
		403-1	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad	Indicador GRI	Capítulo de Referencia	Observaciones
---	---------------	------------------------	---------------

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES RELATIVAS AL PERSONAL

Salud y Seguridad		403-2	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as
		403-3	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-3	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as
		403-5	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as
		403-6	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as
		403-7	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as
	Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	403-9	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as
Enfermedades profesionales	403-10	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	
Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	103-2	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as
		402-1	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as
		403-4	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as
	Porcentaje de colaboradores/as cubiertos por convenio colectivo por país	102-41	Anexo III
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	403-4	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad

Indicador GRI

Capítulo de Referencia

Observaciones

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES RELATIVAS AL PERSONAL

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad	Indicador GRI	Capítulo de Referencia	Observaciones
		6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	
Políticas implementadas en el campo de la formación	103-2	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	
	404-2	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	
Formación			Únicamente incluye las horas de formación de los cursos organizados y gestionados desde la sede central para el Grupo TOUS. Por lo tanto, no se contabilizan cursos específicos adicionales que se hayan podido realizar localmente.
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	
Accesibilidad			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103-2	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	103-2	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	
Planes de igualdad	103-2	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover el empleo	103-2	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	
	404-2	8. Creando valor para la sociedad	
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	103-2	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	
La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103-2	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Indicador GRI	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES RELATIVAS AL PERSONAL				
Igualdad	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	103-2	6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	
		406-1	3. Buen Gobierno	
INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	103-2	2. Nuestro Enfoque de Sostenibilidad	El Grupo TOUS no dispone en la actualidad de una Política de Derechos Humanos. No obstante, el grupo se ha adherido a la Responsible Jewelry Council, que establece entre sus principios el respeto de los Derechos Humanos en toda su cadena de valor.
Principales riesgos	Principales riesgos en Derechos Humanos	102-15	2. Nuestro Enfoque de Sostenibilidad	En 2021, el Grupo TOUS desarrollará un análisis de riesgos de Derechos Humanos, a fin de identificar los potenciales y actuales impactos de nuestro negocio y nuestras relaciones comerciales en los Derechos Humanos.
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	103-2		El Grupo TOUS desarrolla actualmente iniciativas de prevención de los riesgos de vulneración de los Derechos Humanos en el marco de sus políticas y procedimientos de Compliance, Recursos Humanos y Cadena de Suministro.
	Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	414-2		
		103-2	2. Nuestro Enfoque de Sostenibilidad	
		412-1		

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Indicador GRI	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS				
Derechos Humanos	Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	102-17	3. Buen Gobierno	
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	419-1 406-1	Anexo II 2. Nuestro Enfoque de Sostenibilidad	Nuestro compromiso con las materias cubiertas por los convenios fundamentales de la OIT queda cubierto por el Código de Conducta de la RJC, organización de la que somos miembros y estamos certificados.
INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	103-2	3. Buen Gobierno	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia.	102-15	3. Buen Gobierno	

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Indicador GRI	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO				
Corrupción y Soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	103-2	3. Buen Gobierno	
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	103-2	3. Buen Gobierno	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	103-2	8. Creamos valor para la sociedad	
		203-2	8. Creamos valor para la sociedad	
	415-1	3. Buen Gobierno		
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	103-2	2. Nuestro enfoque de sostenibilidad	
			3. Buen Gobierno	
Principales riesgos	Principales riesgos en materia fiscal, atención al cliente y cadena de suministro.	102-15	4. Hacia productos más sostenibles	
			5. Cadena de Suministro Responsable	
			6. Comprometidos con nuestros colaboradores/as	
			7. Acompañamos a nuestros clientes	
			8. Creamos valor para la sociedad	

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad	Indicador GRI	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD			
	203-2	8. Creamos valor para la sociedad	
	204-1	5. Cadena de suministro responsable	
	413-1	8. Creamos valor para la sociedad	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	203-2	8. Creamos valor para la sociedad	
	413-1	8. Creamos valor para la sociedad	
	102-43	8. Creamos valor para la sociedad	
	413-1	8. Creamos valor para la sociedad	
	102-13	8. Creamos valor para la sociedad	
	103-2	5. Cadena de Suministro Responsable	
	102-9	5. Cadena de Suministro Responsable	
Subcontratación y proveedores	103-2	5. Cadena de Suministro Responsable	
	308-2	5. Cadena de Suministro Responsable	
	409-1	2. Nuestro enfoque de sostenibilidad	Cubierto por la certificación de la RJC
	103-2	5. Cadena de Suministro Responsable	
	308-2	2. Nuestro enfoque de sostenibilidad	
	414-2	2. Nuestro enfoque de sostenibilidad	
	103-2	7. Acompañamos a nuestros clientes	
Consumidores	416 2		No han existido casos de incumplimiento relativos a impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios
	417-1	4. Hacia productos más sostenibles	

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad	Indicador GRI	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD			
	102-17	7. Acompañamos a nuestros clientes	
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	103-2	7. Acompañamos a nuestros clientes	No han existido reclamaciones por violaciones de la privacidad de los clientes o pérdida de sus datos.
	418-1		
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD			
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	207-4	8. Creamos valor para la sociedad
	Impuestos sobre beneficios pagados	207-4	8. Creamos valor para la sociedad
	Subvenciones públicas recibidas	207-4	8. Creamos valor para la sociedad

Anexo III

INFORMACIÓN NO
FINANCIERA

INDICADORES NO FINANCIEROS

Notas relevantes:

Los datos de plantilla aquí reportados se corresponden con el número de colaboradores/as que formaban el Grupo TOUS a 31 de diciembre de 2020.

A estos efectos, se han considerado como plantilla a cierre del ejercicio a todos aquellos colaboradores/as (101 personas en España) en situación de Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE). En estos casos, se ha considerado la jornada laboral estipulada en contrato, y no la jornada real a 31 de diciembre, derivada de la situación de ERTE.

Asimismo, los datos relativos a remuneración media se han calculado sobre la base del Salario Base Anual teórico de los colaboradores/as, no la efectivamente pagada por TOUS.

De esta manera, reflejamos el salario estipulado en el contrato laboral de cada uno de nuestros colaboradores/as, con independencia del pagador, a fin de evitar agravios comparativos entre los países en los que ha existido una asistencia financiera por parte de las autoridades, derivado de la pandemia, y los que no.

Para más información sobre las medidas adoptadas por TOUS en cada uno de los países en los que opera, consultar el Anexo IV.

Tabla 1: Plantilla del Grupo TOUS por sexo, edad y categoría profesional

			TOUS		≤30	31-50	>50
2018	304	2546	2850	2018	862	1734	254
2019	358	2629	2987	2019	1085	1680	222
2020	320	2450	2770	2020	890	1655	225
	Directivos y Titulados superiores		Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados			
2018	44		150	613			
2019	42		133	652			
2020	30		120	682			
	Oficiales Administrativos	Oficiales no Administrativos	Auxiliares obreros y subalternos				
2018	83	1523	440				
2019	98	1661	401				
2020	81	1508	349				

Tabla 2: Plantilla del Grupo TOUS por país

	España	Portugal	Francia	Italia	China	Japón
2018	1955	159	8	12	101	27
2019	1994	176	8	11	76	35
2020	1757	165	0	0	39	2

	Rusia	EEUU	México	Puerto Rico	Polonia
2018	181	119	288	n/a	n/a
2019	208	105	308	66	n/a
2020	179	87	286	55	200

Tabla 3: Tipo de contrato por sexo, edad y categoría profesional

			TOUS				
				≤30	31-50	>50	
Indefinido	297	2248	2545	Indefinido	729	1599	217
Temporal	23	202	225	Temporal	161	56	8

	Directivos y Titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
Indefinido	30	120	678
Temporal	0	0	4

	Oficiales Administrativos	Oficiales no Administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
Indefinido	79	1377	261
Temporal	2	131	88

	2018	2019	2020
Indefinido	88%	86%	92%
Temporal	12%	14%	8%

Tabla 4: Tipo de jornada por sexo, edad y categoría profesional

			TOUS		≤30	31-50	>50
Completa	300	1653	1953	Completa	580	1190	183
Parcial	20	797	817	Parcial	310	465	42

	Directivos y Titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
Completa	29	107	593
Parcial	1	13	89

	Oficiales Administrativos	Oficiales no Administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
Completa	69	898	257
Parcial	12	610	92

	2018	2019	2020
Completa	70%	68%	70%
Parcial	30%	22%	30%

Tabla 5: Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

			TOUS		≤30	31-50	>50
2018	28	82	110	2018	41	53	16
2019	21	85	106	2019	38	58	10
2020	35	132	167	2020	56	84	27

	Directivos y Titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
2018	3	1	26
2019	3	5	38
2020	4	9	50

	Oficiales Administrativos	Oficiales no Administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
2018	3	51	26
2019	5	42	13
2020	8	91	5

Tabla 6: Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional

			TOUS
2019	25.676 €	18.636 €	19.479 €
2020	24.767 €	16.586 €	17.531 €
	≤30	31-50	>50
2019	15.008 €	21.191 €	28.382 €
2020	11.615€	19.491€	26.520€
	Directivos y Titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
2019	106.968 €	24.445 €	28.327 €
2020	125.921 €	27.850 €	22.044 €
Brecha salarial	8%	9%	27%
	Oficiales Administrativos	Oficiales no Administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
2019	19.416 €	14.971 €	17.996 €
2020	18.143 €	12.597 €	17.029 €
Brecha Salarial	1%	1%	20%
	Evolución de la remuneración		
2020	-22%		

Notas relevantes:

Los datos de remuneraciones medias aquí recogidos se han calculado en base el Salario Base Anual Teórico de todo el Grupo TOUS en 2019 y 2020. Las remuneraciones de nuestros colaboradores/as en Polonia, China, Japón, Rusia, Estados Unidos, Puerto Rico y México, han sido transformadas a euros atendiendo a los tipos de cambio en vigor a 31 de diciembre de 2020.

Las variaciones en la remuneración vienen derivadas de las medidas que TOUS ha tenido que adoptar en cada una de las filiales para hacer frente a las consecuencias de la pandemia. Para más información, ver el Anexo IV.

En 2020 no se ha podido determinar de forma objetiva la distribución por grupo de edad, categoría profesional y género la remuneración variable (ver nota 15.3 de las CCAA).

Tabla 7: Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad (salario inicial/ salario mínimo local)

	España	Portugal	China	Japón
2018	1,2	1	1,1	n/d
2019	1,01	1,1	1,57	1
2020	1	1,04	1,5	1

	Rusia	EEUU	México	Puerto Rico	Polonia
2018	2,5	1,1	1,8	n/a	n/a
2019	1,52	1,06	1,01	1,33	n/a
2020	1,47	1,66	1,03	1,59	1

Tabla 8: Número de colaboradores/as cubiertos por Convenio Colectivo por país

	España	Portugal	México	China	Japón
2018	100%	100%	100%	0%	0%
2019	100%	100%	100%	0%	0%
2020	100%	100%	100%	0%	0%

	Polonia	Estados Unidos	Puerto Rico	Rusia	Grupo TOUS
2018	n/a	0%	n/a	0%	84%
2019	n/a	0%	n/a	0%	83%
2020	0%	0%	0%	0%	80%

Tabla 9: Consumo de energía y agua

	Electricidad	Gas Natural	Gasóleo B	Agua
2018	7.797.000 kWh	802.861 kWh	20.712 l	12.502 l
2019	7.243.010 kWh	954.182 kWh	21.892 l	8.698 l
2020	6.705.550 kWh	852.445 kWh	21.928 l	5.044 l

Consumo de electricidad

- 2018: El perímetro considerado incluye JTSA, Tallers TOUS, TOUS&TOUS, tiendas nacionales y las tiendas de China, México, Rusia y Portugal.
- 2019: El perímetro considerado incluye JTSA, Tallers TOUS, TOUS&TOUS, tiendas nacionales y las tiendas de México, Portugal, China, Italia, Japón y Puerto Rico en su totalidad. En el caso de Rusia y Estados Unidos, solo se han podido obtener consumos de aquellas tiendas en las que el consumo de electricidad se factura de forma separada respecto del alquiler. En el caso de Francia, solo se ha podido contabilizar el consumo de la tienda de Saint Honoré.
- 2020: El perímetro considerado incluye todas las oficinas centrales y tiendas del Grupo TOUS, a excepción de aquellas en las que el consumo de electricidad se factura de manera conjunta con el alquiler del local, y no existe medición individualizada del consumo atribuible a TOUS. La reducción en el consumo eléctrico en 2020 viene derivado por el cierre de tiendas entre marzo – mayo como consecuencia de las restricciones derivadas del COVID-19.

Consumo de gas natural

- En 2018, 2019, 2020 el perímetro considerado incluye JTSA y Tallers TOUS. La reducción en el consumo en 2020 viene derivado por el cierre de los centros entre marzo – mayo como consecuencia de las restricciones derivadas del COVID-19.

Consumo de gasóleo

- En 2018, 2019, 2020 el perímetro considerado incluye TOUS & TOUS. La reducción en el consumo en 2020 viene derivado por el cierre de los centros entre marzo – mayo como consecuencia de las restricciones derivadas del COVID-19.

Consumo de agua

- 2018: El perímetro considerado incluye JTSA, Tallers TOUS, TOUS&TOUS, tiendas nacionales, las tiendas de México y Portugal.
- 2019: El perímetro considerado incluye JTSA, Tallers TOUS, TOUS&TOUS, tiendas nacionales (únicamente en aquellas en las que el consumo de agua se factura de manera separada al alquiler del local) y las tiendas de Japón, Puerto Rico, y Portugal.
- 2020: El perímetro considerado incluye JTSA, Tallers TOUS y TOUS&TOUS, al considerarse inmaterial el consumo de agua en las tiendas de las filiales internacionales. Todo el consumo de agua proviene de la red de abastecimiento municipal de Manresa y Sabadell, y está vinculado al proceso productivo y sanitarios de nuestras instalaciones.

Tabla 10: Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3	TOTAL
2018	260 tnCO ² eq	2866 tnCO ² eq	n/d	3.146 tnCO ² eq
2019	247,46 tnCO ² eq	1.772,36 tnCO ² eq	27.970.524,55 tnCO ² eq	27.972.544,38 tnCO ² eq
2020	218,38 tnCO ² eq	1.489,2 tnCO ² eq	6.356.081 tnCO ² eq	6.357.789 tnCO ² eq

Alcance 1

Se ha calculado a partir del consumo de Gas Natural y Gasóleo B.

Alcance 2

Se ha calculado a partir del consumo de electricidad en la sede central, centros productivos y tiendas del grupo, a excepción de l'allers TOUS, cuya electricidad es de origen 100% renovable.

Alcance 3

- 2018: No existe información.
- 2019: Incluye el transporte de nuestras mercancías realizado por proveedores por carretera, mar y aire, así como las emisiones derivadas del consumo de agua en la sede central, centros productivos y tiendas. Cabe destacar que los datos considerados en el cálculo de las emisiones de alcance 3 relativos al transporte de mercancías suponen el 36,75% del gasto en transportistas de JTSA y TOUS & TOUS en 2019.
- 2020: Incluye el transporte de nuestras mercancías realizado por proveedores por carretera, mar y aire, así como las emisiones derivadas del consumo de agua en la sede central, centros productivos y tiendas. Nota: la reducción significativa de las Emisiones de Alcance 3 en 2020 viene derivada de la menor distribución de las mercancías a consecuencia del COVID-19.

Tabla 11: Consumo de materiales

	2020
Cianuros para solución electrolítica	1,25tn
Solución para baño electrolítico	0,953tn
Plata en granalla para baños galvánicos	0,9tn
Pinturas metálicas en polvo	0,15tn
Plancha de metacrilato	144m2
Abrillantadores diversos	0,857tn
Acido clorhídrico	4446l
Acido nítrico	40l
Hipoclorito de sódico	4,8tn
Cloruro de férrico	1,529tn
Metal: oro, plata (oro y plata de fundición)	0,588tn
Sosa cáustica	1,785tn

Tabla 12: Gestión de residuos

	2020
Metacrilato	0,67
Papel y cartón	6,32
Lodos depuradora	14,62
Residuos de baños para recuperar metales preciosos	4,79
Envases vacíos de plástico contaminados	0,571
Envases vacíos de vidrio contaminados	0,132
Productos caducados	0,264
Lodos depuradora y strippers con metales preciosos	1,6
Residuo banal	5,15
Trapos, absorbentes y resinas de intercambio iónico	0,971
Envases metálicos	0,152
Residuos por recuperar metales preciosos	4,79
Total	40,03

Tabla 13: Horas de formación por categoría profesional

	Cursos	Participantes
Brand	3	1.126
Compliance	9	5.247
Idiomas	21	77
Customer Care	2	560
Salud y Seguridad	13	2.522

	Cursos	Participantes
Producto	18	10.017
Gestión de ventas	3	783
Gestión de equipos	2	39
Herramientas y habilidades	7	157
Visual Merchandising	1	425

	2020	2019
Directivos y Titulados superiores	178	849
Titulados de grado medio	691	2.172
Mandos intermedios y encargados	7.277	15.139
Oficiales Administrativos	650	1.247
Oficiales no Administrativos	18.964	25.572
Auxiliares obreros y subalternos	2.475	2.970
Grupo TOUS	30.235	47.949

¹ Únicamente incluye las horas de formación de los cursos organizados y gestionados desde la sede central para el Grupo TOUS. Por lo tanto, no se contabilizan cursos específicos adicionales que se hayan podido realizar localmente.

Anexo IV

CONTEXTO COVID-19

CONTEXTO COVID-19

MEDIDAS PARA PROTEGER EL EMPLEO EN LAS FILIALES CON TIENDAS FÍSICAS

España

La llegada de los primeros casos infectados por el nuevo virus en el territorio español se produjo en febrero, una amenaza que provocó, el 14 de marzo, la declaración del estado de alarma en todo el territorio y el consiguiente confinamiento domiciliario.

Desde esa fecha, hasta mediados de mayo, se decretó el cierre de todos los comercios no esenciales, entre ellos las tiendas del grupo TOUS.

Posteriormente, una vez asumido el mando por las Comunidades Autónomas, han sido estas las encargadas de endurecer y relajar las restricciones en función de la evolución de los casos de cada región, por lo que, la apertura de las tiendas ha variado significativamente en cada una de ellas.

Con el fin de proteger la estabilidad de la compañía, se optó por presentar un Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) por fuerza mayor para el personal directo, prorrogado hasta el 31 de enero de 2021.

Adicionalmente a esta medida, se presentó otro ERTE ETOP (causas económicas, técnicas, organizativas y de producción) de abril a junio de 2020 para aquel personal indirecto de la compañía.

Como medida adicional, para aquel personal no afectado por el ERTE se aplicaron medidas de reducción salarial y renuncia de Bonus Anual.

Portugal

Con una situación similar a la del territorio español, Portugal experimentó la llegada de primeros casos de infección en la península en febrero.

El gobierno portugués, con el objetivo de mantener el empleo y estabilizar la economía en un momento tan delicado, decidió adoptar medidas de ayuda a

las personas en situación de Lay-Off, donde los empleados de TOUS Portugal percibieron mensualmente una cantidad mínima equivalente a 2/3 de su retribución normal.

Estados Unidos de América y Puerto Rico

Bajo el paraguas del PPP (Paycheck Protection Program), las filiales TOUS USA y TOUS PUERTO RICO han podido mantener el empleo y abonar el salario a los colaboradores/as.

De acuerdo con el sistema habilitado por el gobierno americano en esta pandemia, los bancos

han concedido préstamos a las empresas, las cuáles posteriormente debían gestionar una condonación de dicho préstamo ("forgiveness") a fin de que el gobierno se hiciera cargo de dichos créditos. Durante este período, siguiendo las condiciones del programa, TOUS ha mantenido el empleo de sus colaboradores/as.

México

La incidencia de COVID en el continente americano, llegó a finales de febrero, fecha en la que el gobierno de México implementó una serie de medidas para prevenir y controlar el incremento de contagios en el país. Se identificaron 3 fases epidemiológicas, según el grado de transmisión del virus.

El 24 de marzo se decretó la segunda fase de medidas, que comprendía primordialmente la suspensión de las actividades económicas.

El gobierno mexicano, no aplicó ninguna ayuda para las empresas, viéndose forzada la compañía a hacerse cargo de las medidas que le permitieran conservar su estabilidad.

Por este motivo, TOUS ha reducido su plantilla, y se acordó con los trabajadores las medidas adoptar en relación con los salarios.

China

El primer caso de la pandemia se detectó en Wuhan y se extendió rápidamente por el resto de la República Popular de China. Gracias a la detección temprana y aislamiento de los infectados en el país, el número de casos de infección fueron controlados rápidamente.

En el caso de TOUS Shanghai, todo el personal en plantilla siguió percibiendo el salario normal por parte de la compañía.

En el caso de TOUS Dongguan y con el objetivo de mantener la estabilidad de la compañía, se realizó una reducción del salario de la plantilla de abril 2020 a agosto 2020, ambos meses incluidos.

Rusia

En Rusia las medidas de prevención temprana incluyeron, ya en enero de 2020, la restricción de la frontera con China y realización de pruebas exhaustivas a la ciudadanía.

La propagación del virus en marzo desde Italia condujo al cierre de escuelas, museos, teatros y tiendas, declarando un periodo de inactividad

parcial aún vigente.

El gobierno ruso, no aplicó ninguna ayuda para las empresas, viéndose forzada la compañía a hacerse cargo de las medidas que le permitieran conservar su estabilidad. Al igual que en México, se redujo la plantilla, y se acordó con los trabajadores las medidas adoptar en relación con los salarios.

Polonia

El Grupo TOUS comenzó a operar en el país a mediados de año, por lo que no fue necesaria la adopción de medidas para proteger el empleo, como sí ocurrió en el resto de las filiales.

Anexo V

CERTIFICACIONES

RESPONSIBLE JEWELLERY COUNCIL



RESPONSIBLE
JEWELLERY
COUNCIL

LEAD WITH PURPOSE · INSPIRE WITH TRUST
CONTRIBUTE TO DEVELOPMENT

BY THE AUTHORITY OF THE COUNCIL

JOYERIA TOUS, S.A.

IS A CERTIFIED MEMBER OF
THE RESPONSIBLE JEWELLERY COUNCIL

NUMBER: 0000 1981
DURATION: 3 Year
PERIOD: 19 June 2020 - 19 June 2023
STANDARD: Code of Practices 2013

DAVID BOUFFARD
CHAIRMAN

IRIS VAN DER VEKEN
EXECUTIVE DIRECTOR



CODE
OF
PRACTICES

Certification Certificate No. 1 May 2020 1 of 4

El certificado completo está disponible en el siguiente [url](#).

LEATHER WORKING GROUP



LWG ENVIRONMENTAL STEWARDSHIP AUDIT

TOUS & TOUS COMPLEMENTS SLU

Carrer de Sallent 93-103, Pol. Ind. els Dolors
Barcelona
08243
Spain

Membership Number: LWG1326

This company is a subscribed Brand Member of the Leather Working Group

Membership Year Valid: 2020-2021

Date of Initial Membership: 01 June 2020

Consulte los miembros certificados de la Leather Working Group en el siguiente [enlace](#).

Hoja de firmas

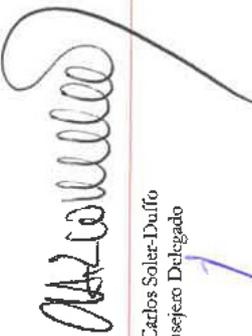
HOJA DE FIRMAS

Los abajo firmantes, Consejeros de S' TOUS S.L., de conformidad con lo previsto en el art 253 de la LSC, con fecha 10 de marzo de 2020 proceden a formular la Memoria de Sostenibilidad anexa al Informe de Gestión de las Cuentas Anuales Consolidadas de la Sociedad, cerradas a 31 de diciembre de 2020.

En concreto, la Memoria de Sostenibilidad se extiende de la página 65 a la 231 del Anexo de las Cuentas Anuales Consolidadas de la sociedad S' TOUS S.L.». ».



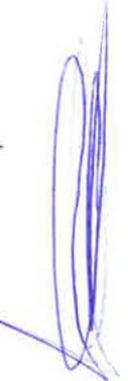
Dña. Mª Alba Tous Oriol
Presidenta



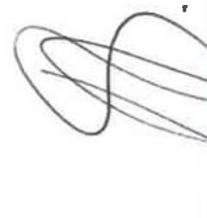
D. Carlos Soler-Duiffo
Consejero Delegado



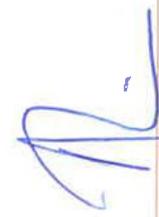
Dña. Rosal Mª Tous Oriol
Vocal



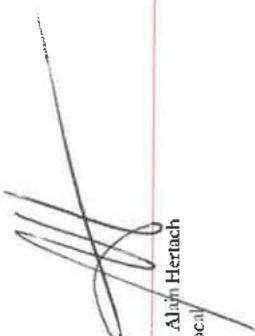
Dña. Laura Tous Oriol
Vocal



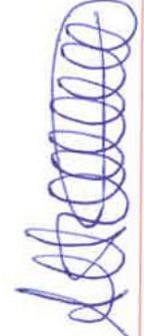
D. Josep María Bosch Castias
Vocal



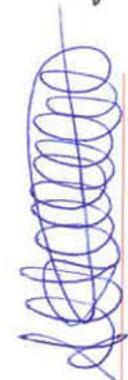
D. Andrew David Deakin
Vocal



D. Alaiñ Hertach
Vocal



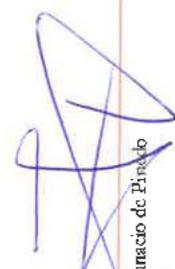
Joyería TOUS, S.A.
Representada por Dña. Mª Alba Tous Oriol
Vocal



TOUS & TOUS Complements, S.L.U.
Representada por Dña. Mª Alba Tous Oriol
Vocal



Monvic Consulting, S.L.U.
Representada por D. Luis Bach Terricabras
Vocal



D. Ignacio de Praxedo
Vocal



Dña. Beatriz González
Crisóbal-Poyo
Vocal








 / TOUS Jewelry

www.tous.com

