

TOUS

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2019



ÍNDICE

Carta de la Presidenta	61	5. Stay Tender	103
1. We are TOUS	62	6. Stay Sustainable	108
2. Responsabilidad Social Corporativa	75	7. Compromiso Local	119
3. Buen Gobierno	79	8. Sobre esta Memoria	124
4. TOUS People	89	Anexos	129

CARTA DE LA PRESIDENTA

En TOUS empezamos a engarzar hace un siglo una historia marcada por el amor, la familia, la valentía y la honestidad. Desde la pasión por el cliente, la creatividad, el compromiso, el trabajo en equipo y la globalidad, nos hemos esforzado por dotar de sentido, homogeneidad y credibilidad a un proyecto que ha sabido adaptarse a los nuevos tiempos, modas y técnicas sin dejar de lado la artesanía, la tradición y nuestra esencia.

A lo largo todo este tiempo, hemos fundamentado nuestro crecimiento y consolidación en el rigor y la responsabilidad, velando siempre por aplicar los más altos estándares de diseño, creatividad e innovación en nuestras creaciones con la finalidad de concebir piezas que se adapten a las necesidades, gustos y prioridades de nuestros consumidores.

En este camino, hemos convertido el diseño y la tecnología en nuestras señas de identidad. Los nuevos materiales y las técnicas de producción más pioneras conviven a la perfección con las técnicas milenarias en nuestros talleres TOUS, contribuyendo a revolucionar un oficio bello y peculiar. Hace más de 25 años, fuimos pioneros en la manera de usar el electroforming, una técnica que permite elaborar piezas de extraordinaria calidad con poco peso, gran volumen y apenas soldaduras, a la vez que seguimos siendo fieles al uso de técnicas milenarias como la microfundición y la artesanía.

2019 ha sido un año de consolidación para nuestra firma. Hemos logrado elevar nuestra presencia global hasta alcanzar las 748 tiendas en 56 países, y hemos incrementado nuestra cifra de negocio en todos nuestros mercados un 4,6%, hasta alcanzar los 487 millones de euros. Asimismo, durante este ejercicio la joyería y la digitalización se han erigido una vez más como nuestros estandartes, demostrando nuestra capacidad de crecimiento continuado y la consolidación de un proyecto que, año tras año, obtiene mejoras en todos los mercados en los que opera.

Pero, por encima de todo, este año ha constatado nuestro compromiso con un oficio eterno. A lo largo de nuestros cien años de vida nos hemos reivindicado como una firma capaz de proporcionar una segunda vida a las joyas. Somos expertos en revivir, reutilizar y reciclar las piezas de joyería y, desde la voluntad de contribuir activamente a la preservación del oficio joyero mediante la restauración de joyas, celebramos a lo largo de 2019 la segunda edición de la Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos, un proyecto pionero de excelencia formativa que ha renovado su colaboración con diversas escuelas de joyería nacionales a la vez que ha ampliado su ascendencia internacional.

La apuesta por el talento y la excelencia son, también, una de las principales fórmulas de nuestro éxito. El talento femenino ha sido uno de los motores para convertir nuestro proyecto en lo que es hoy en día. El 88% de nuestra plantilla está formada por mujeres, que también ocupan la mitad de los cargos de responsabilidad ejecutiva.

En TOUS, no entendemos el desarrollo y crecimiento de otra forma que no sea responsable y sostenible, en el sentido más global. Por ello, maximizamos la utilización de recursos respetuosos con el medioambiente en nuestros edificios, procesos de producción y producto final. En la misma línea, velamos porque todos nuestros proveedores cumplan con los estándares de buenas prácticas en materia de sostenibilidad.

Tras cien años de pasión, esfuerzo y valentía, hemos evolucionado hasta convertirnos en la marca española de joyería y accesorios líder en el segmento de lujo asequible. En el futuro, seguiremos nutriéndonos de nuestros valores para continuar proporcionando a nuestros clientes y clientas joyas y complementos que los acompañen a lo largo de su vida, con la calidad y excelencia propia del oficio de joyero.



Alba Tous Oriol
Presidenta del Grupo TOUS



1
WE ARE TOUS

TOUS EN UN VISTAZO

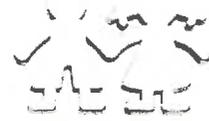
El Grupo TOUS¹ es una empresa familiar que en sus 100 años de historia, ha evolucionado de ser un taller de relojeros a una firma joyería y accesorios líder en el segmento del lujo asequible.

Presente en más de 50 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 **tradición artesana** (la cual sigue fomentando en 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 comienzos, 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 más de **4000 colaboradores/as de TOUS**, quienes además de transmitir los valores de la compañía por todo el mundo, aconsejan y ayudan personalmente a cada cliente tanto en la compra, como en la post-venta.



+ de **4000**
colaboradores/as

40% de producción
en España



18
mercados con e-commerce



TOUS 100 YEARS
FINE JEWELERS SINCE 1920



Presencia en más de
50 países

748
tiendas en todo el mundo



Composición paritaria en
nuestros órganos de gobierno



487 millones de € en ventas al
consumidor final

Hemos recuperado
61kg de oro y
694,9kg de plata.



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.

HITOS EN 2019

TOUS, la marca española de joyería y accesorios líder en el segmento del lujo asequible, ha iniciado el año de su centenario con un nuevo récord de ventas. La compañía ha obtenido una cifra de negocio de 487 millones de euros en 2019, lo que supone un incremento del 4,6%.



TOUS amplía su equipo directivo apostando por el talento femenino.

TOUS dota de talento femenino en las posiciones de directora de negocio digital, directora de negocio de accesorios y Directora de México. Con estas designaciones, la firma demuestra su apuesta por el talento femenino en su equipo directivo que, en la actualidad, tiene una composición paritaria.



TOUS participa en la Barcelona Fashion Summit 2019

Carolina de la Calzada, como nueva Directora de Negocio Digital de TOUS participa en la Mesa Redonda "Innovación en moda: ideas para la transformación" de Barcelona Fashion Summit 2019. TOUS está así presente en uno de los foros de expertos más importantes del sector en materia de digitalización, innovación y futuro.



TOUS & ACME

TOUS ha empezado a formar parte de la Asociación Creadores de Moda de España (ACME), una asociación profesional sin ánimo de lucro fundada en 1998, para promover la moda española en sus facetas económica y cultural, impulsando actividades para fomentar el diseño de moda.

El estreno oficial de la colaboración entre TOUS y ACME se produjo durante la V edición de "Made in Spain: la mode au delà frontières" en París, donde se promocionó el sello Made in Spain y a la artesanía.



Carlos Soler-Duffo asume el cargo de Consejero Delegado del Grupo

Tras 7 años como Director General Comercial, en el mes de marzo el directivo asumió el cargo de Consejero Delegado con el objetivo de *"fortalecer el liderazgo de TOUS como marca global de joyería y lujo asequible para seguir sumando oportunidades y estimular el crecimiento alrededor del mundo"*.



Marta Tous se convierte en la Directora de Arte de TOUS

Durante este 2019, Marta Tous ha sido nombrada como Directora de Arte. Con su nombramiento, la compañía demuestra la importancia de la creatividad, el diseño y las tendencias como señas de identidad. Marta Tous liderará transversalmente la dirección artística de la marca, velando por la identidad de TOUS.





TOUS publica su primera Memoria de Sostenibilidad

Con la publicación de la Memoria de Sostenibilidad, la compañía da un paso más allá en su compromiso con el desarrollo económico y social sostenible, haciendo pública su gestión de la responsabilidad social corporativa en el ejercicio 2018.



TOUS es una de las 100 mejores empresas de lujo a nivel mundial

Según el informe "Global Powers of Luxury Goods 2019" elaborado por Deloitte, TOUS se mantiene en el puesto 76 de la clasificación, puesto que conserva desde hace varios años.



El Museo del Diseño de Barcelona expone el oso de TOUS

El icónico oso de TOUS, proyectado por Rosa Oriol en 1985, se ha incorporado a la exposición permanente del Museo del Diseño de Barcelona. La exhibición presenta un itinerario monográfico de iconos del diseño creado en los últimos años. Así, el emblema de la firma ha sido reconocido como diseño contemporáneo.



Rosa Tous visita la Cámara de Comercio de España en Miami

Rosa Tous, vicepresidenta corporativa de la compañía, ha viajado a Miami para asistir a la Cámara de Comercio de España en esta ciudad. En la visita, Rosa Tous ha explicado la historia de la compañía, la cultura corporativa y la misión, visión y valores, entre otros.



TOUS presente en la Global Gift Gala de México

La Global Gift Gala es un evento internacional en el que se recaudan fondos para ayudar a los colectivos sociales que más lo necesitan. TOUS ha participado como patrocinador en la gala que ha tenido lugar en la Ciudad de México.



Rosa Tous forma parte de la Junta directiva del Foro de Marcas Renombradas Españolas

El Foro de Marcas Renombradas Española es una alianza estratégica público-privada de las principales empresas españolas con marcas líderes en sus respectivos sectores. Rosa Tous ha entrado en su Junta Directiva como vocal.



TOUS toma parte en III Innovation Fashion Forum

Anaïs Durand, directora de marketing de la firma, ha participado en III Innovation Fashion Forum de Moda.es, que en su edición del 2019 ha abordado el futuro de la innovación, del ecommerce y de la transformación digital del sector de la moda.



La Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos amplía su presencia internacional

La Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos, el proyecto pionero de excelencia formativa de la marca joyera que fomenta la artesanía como vía de capacitación profesional para jóvenes, ha abierto sus puertas para acoger a la segunda promoción de estudiantes que aprenderán técnicas específicas del oficio de la joyería restaurando piezas de TOUS.

En 2019, la Escuela TOUS ha conrado con la participación de 23 personas, y ha ampliado su presencia internacional con la incorporación de nuevas escuelas en Portugal.



NUESTRA HISTORIA

Los orígenes de TOUS, se remontan a 1920, cuando Salvador Tous Blavi dio sus primeros pasos como aprendiz de relojero en Montblanc (Tarragona, España). Es en el año 1930 que la familia se instala en Manresa, ciudad que verá crecer su negocio, el cual se consolidaría posteriormente con el matrimonio en 1965 de Salvador Tous Ponsa y Rosa Oriol Porta.

Juntos definieron la identidad de marca, reflejada perfectamente por el oso (1985), icono protagonista de TOUS, que ha emocionado a todo tipo de personas de espíritu joven y se ha convertido en un amuleto de la suerte para muchos.

Desde 1985, con la apertura de la primera tienda en Lleida, la compañía se ha visto envuelta en una incesante transformación y crecimiento, primero a nivel nacional y, posteriormente, a nivel internacional, hasta llegar a las 748 tiendas actuales en 56 países.

Además, a lo largo de estos años, el Grupo TOUS ha sabido establecer su sello personal en el sector joyero, a la vez que ha apostado por la diversificación de su negocio a los accesorios de moda, bolsos, fragancias, relojes, gafas, accesorios, y prendas para bebés.



Si quieres conocer más sobre la historia del Grupo TOUS visita nuestra [web](#)



CEDIENDO EL TESTIGO A UNA NUEVA GENERACIÓN

“

La familia es el futuro, salir adelante juntos, unidos, luchar por las mismas cosas... la familia es todo”

Rosa Oriol

A fin de garantizar la continuidad del negocio y que los valores familiares sigan guiando la actividad de la compañía, durante la década de 1990, se fueron incorporando paulatinamente al grupo Rosa, Alba, Laura y Marta Tous, las hijas de Salvador Tous y Rosa Oriol.

Desde entonces, las cuatro hermanas han tenido la ocasión de conocer de primera mano la esencia y funcionamiento de la organización, preparándose así para el papel que cada una de ellas desempeñaría en la actualidad dentro de TOUS.

Así, en la actualidad, Alba, Rosa y Laura forman parte del Consejo de Administración del Grupo.

Además, Alba Tous lidera desde el 2008 el cargo de Presidenta, y Rosa fue nombrada Vicepresidenta en 2013.

Más recientemente, durante este 2019, se ha formalizado el cargo de Marta Tous como nueva Directora de Arte del Grupo, que empezó en 2009 como directora de I+D, consolidando así el relevo generacional.





Alla Tous en su visita a Puerto Rico



Marta Tous en su visita a Perú



Rosa Tous en su visita a Miami



Rosa Tous en su visita a México

PRESENCIA DE LA FAMILIA TOUS

El compromiso, la globalidad y el trabajo en equipo son valores determinantes en la calidad de nuestro trabajo. Es por esto que, con motivo del relevo generacional, la Familia Tous ha incrementado su presencia en los distintos lugares en los que el grupo opera, a fin de conocer de primera mano el trabajo realizado por nuestros equipos e identificar mejores prácticas de las que aprender y aplicar en todo el mundo.

Presencia nacional

Las hermanas han estado presentes en actos relevantes del sector de la moda y el diseño, lo que ha permitido afianzar la imagen de TOUS como una marca innovadora y en constante transformación.

Presencia internacional

Durante este 2019, la Familia TOUS ha tenido ocasión de visitar las tiendas que la firma tiene en Puerto Rico, Rusia,

Perú, Bolivia, Estados Unidos, Colombia y México, para agradecer a los equipos de trabajo su dedicación diaria para lograr que TOUS se convierta en la marca de joyería de lujo asequible más deseable y exitosa del mundo.

En el marco de estas visitas, TOUS ha estado presente diferentes actos organizados por la marca para explicar la historia y el legado familiar, la cultura corporativa y el desarrollo internacional de la compañía, a fin de estrechar la relación con nuestras clientas.

A nivel nacional e internacional, la Familia Tous ha querido conocer y reconocer el trabajo de los talleres que colaboran en el grupo en el marco de la Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos, como son la Escuela de Arte Manolo Blahnik, la Escuela Técnica de Joyería Atlántico de Vigo, Escuela Artesanías de México-INBA y Escuela Arsenal de Vilafranca.



ENTRE TODOS CONSTRUIMOS TOUS

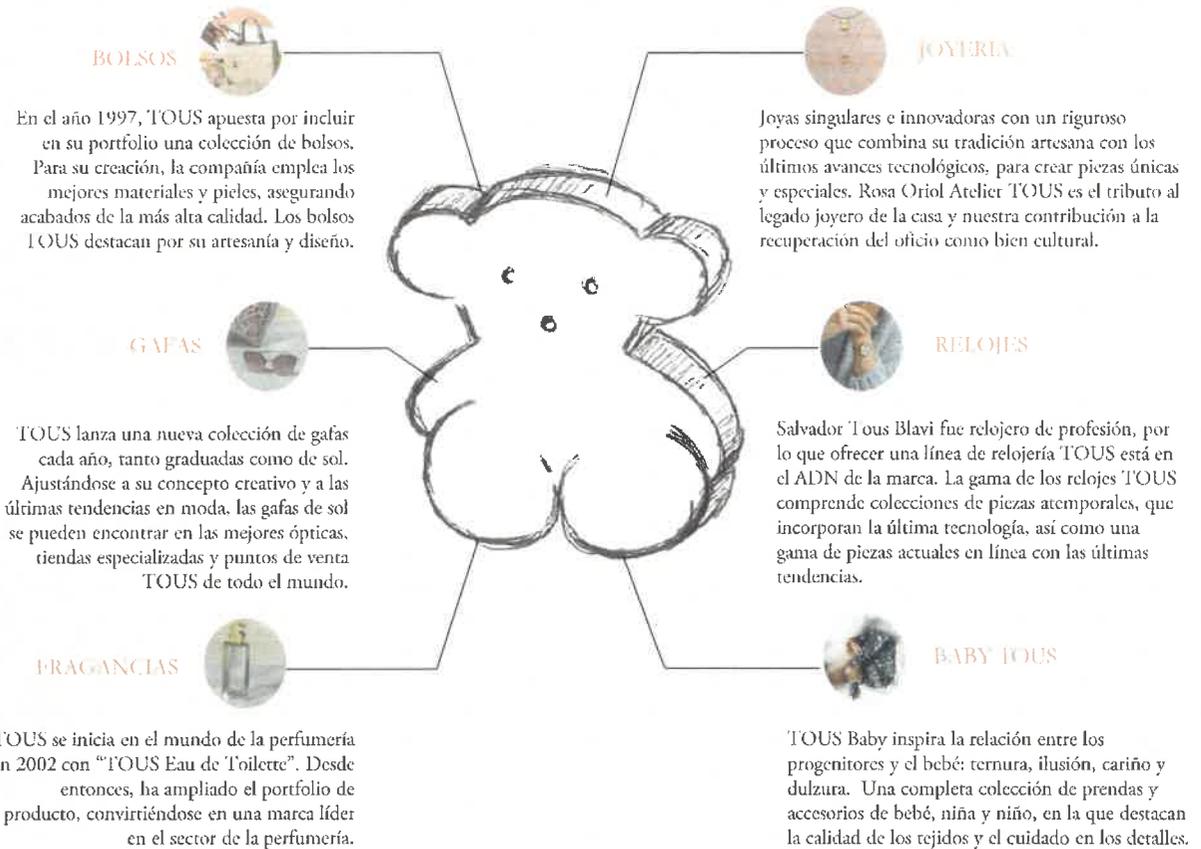
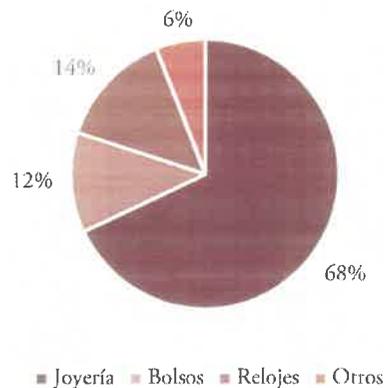
A finales del s. XX, en el proceso de transformación de TOUS, comenzamos a diversificar nuestra propuesta al mercado. Como resultado, en la actualidad, TOUS ofrece una amplia línea de productos entre las cuales se encuentran joyas, bolsos, fragancias, relojes y gafas, así como una línea dedicada a los bebés, Baby TOUS.

Ha sido precisamente este proceso una de las claves del éxito de compañía, que en dicha transición ha sabido evolucionar de sus orígenes joyeros, para convertirse en una firma de joyería y accesorios que está presente en los momentos más importantes de la vida de los clientes, siempre manteniendo la figura del oso con elemento distintivo de la marca.

Hoy en día, y gracias a la integración vertical de nuestra cadena de valor,

seguimos trabajando para que todos nuestros productos transmitan los valores y el alma de la firma, y sean una muestra de la calidad, artesanía e innovación que caracterizan a TOUS.

Distribución de las ventas en 2019 (todos los canales):



NUESTRA CADENA DE VALOR



TOUS destaca por su gran capacidad creativa y nivel de innovación. Para ello, con un año vista, nuestro equipo creativo se apoya en nuestros valores y tendencias del mercado en busca de **inspiración** para proponer nuevas colecciones, con el objetivo de seguir siendo líderes en creación de nuevas tendencias.



Una vez hemos identificado la idea central de la colección, llevamos a cabo un proceso de **investigación** en nuestras oficinas centrales, para identificar los materiales que nos permitirán llevar a cabo nuestras ideas, teniendo en cuenta aspectos como la durabilidad, peso, y calidad de la pieza.



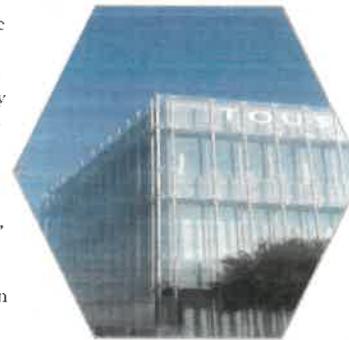
Con todo ello, procedemos al **diseño y estilo** de las piezas, creando los moldes que servirán posteriormente para la producción de las mismas en nuestros talleres.



Nuestro proceso de **producción** se caracteriza por combinar la **tradicón artesana con la última tecnología**. Muestra de ello ya en los años 90, de la técnica del electroforming, que nos permite crear maquetas y modelos hechos a mano en el taller y posteriormente moldes que servirán para la elaboración de las piezas, sin soldaduras y más asequibles para los clientes, que convivió con la ya existente **microfundición**.



Centralizamos 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, y que estos lleguen a tiempo para las grandes celebraciones en cada país (San Valentín, Día de la Madre, año nuevo chino,...).



Las tiendas TOUS consiguen crear una experiencia única de **compra**, sumergiendo al cliente en un ambiente divertido y acogedor. La firma creó su nuevo concept store con el fin de recrear el universo TOUS y de responder a los nuevos hábitos de compra de sus clientes.



Nuestra relación con el cliente va más allá de la venta, ofreciendo también un servicio de taller para composturas y ajustes a las piezas, enfocado siempre a mantener y restaurar cualquier pieza TOUS. Además, proporcionan información sobre cómo cuidar las joyas y ofrecen un amplio catálogo de **servicios post venta**.

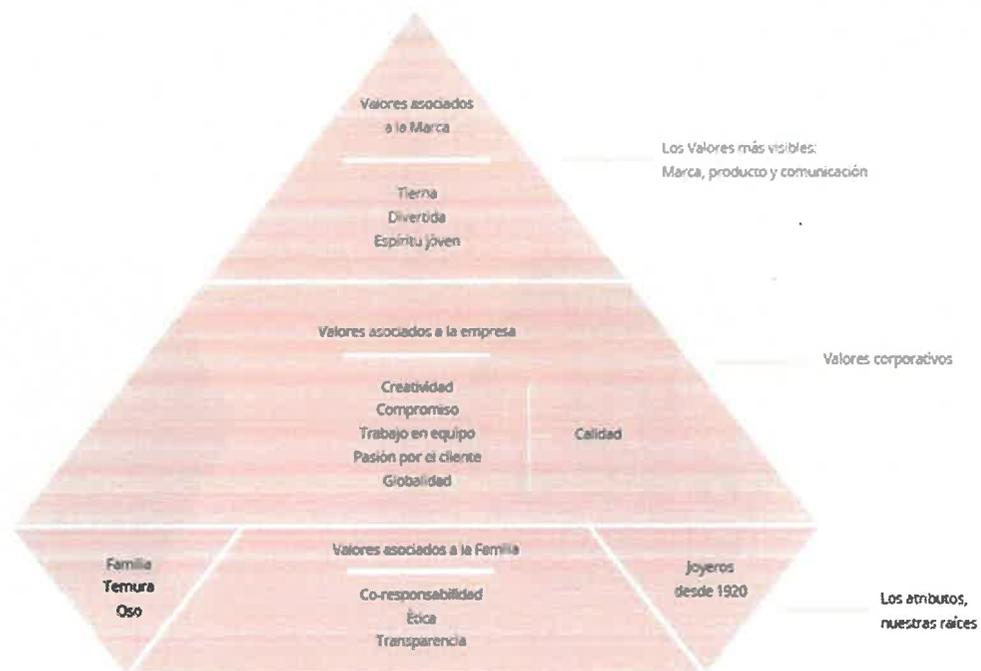
CULTURA CORPORATIVA

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 tiendas esta misión se refleja en nuestra voluntad de crear experiencia única de compra, sumergiendo al cliente en un ambiente divertido y acogedor.

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.

NUESTROS VALORES



2

RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA



RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

“

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

El compromiso de TOUS con la Responsabilidad Social Corporativa es intrínseco a la marca. Aún así, en 2017, desarrollamos un diagnóstico que nos permitió identificar, por un lado, el grado madurez del modelo de RSC del Grupo TOUS y, por otro, los grupos de interés más afectados por nuestra actividad.

A fin de seguir avanzando en nuestro compromiso con la sostenibilidad, recientemente, en diciembre de 2019, el Consejo de Administración del Grupo TOUS ha constituido el **Comité de Sostenibilidad**. Este Comité, que depende y responde ante el Comité de Auditoría y Control, tiene el cometido de diseñar, implementar y supervisar la Estrategia de Sostenibilidad del grupo.

En TOUS tenemos el convencimiento de que nuestra estrategia debe contar con el apoyo de los órganos de gobierno pero, sobre todo, de nuestros/as colaboradores/as. Serán ellos y ellas quienes, con su labor diaria y su compromiso, harán posible que TOUS se posicione como una de las empresas más sostenibles del sector.

Por este motivo, el Comité cuenta con representantes tanto del Consejo como de las distintas áreas de la organización. Además, cabe destacar, que se ha optado por integrar en el Comité a los colaboradores/as de cada área más comprometidos con esta materia, con independencia de su categoría profesional.

STAKEHOLDERS MAP



COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Prioridades de TOUS

Como primer paso para la elaboración de la nueva Estrategia de Sostenibilidad, en TOUS hemos definido cuales queremos que sean las prioridades que guíen nuestra actividad. Son las siguientes:

- Relación con los clientes
- Empleados
- Gestión responsable de la Cadena de Suministro
- Uso eficiente de los recursos
- Contribución a la Comunidad
- Creación de valor
- Compliance, buen gobierno corporativo y cultura ética.

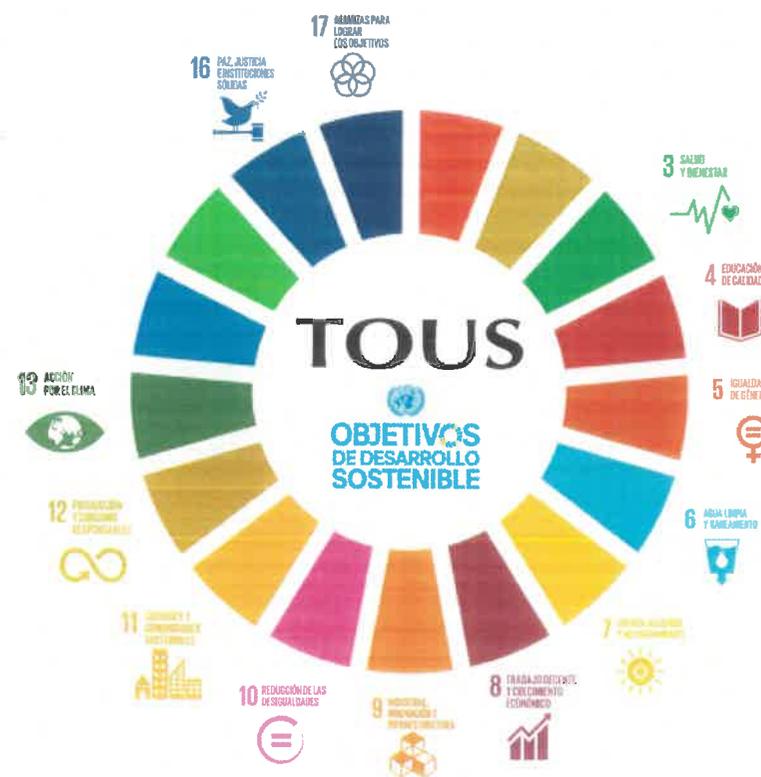
Integración de los ODS en nuestra estrategia

Con motivo de la aprobación de la Agenda para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y los 17 **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, desde TOUS desarrollamos un análisis para identificar aquellos objetivos en los que mayor

impacto puede generar nuestra actividad, a fin de integrar los esfuerzos para su consecución en toda nuestra cadena de valor.

Los resultados de este diagnóstico se integrarán en la nueva Estrategia de Sostenibilidad del Grupo TOUS. De esta manera, la estrategia vinculará los Objetivos de Desarrollo Sostenible previamente identificados con cada una de las prioridades de TOUS, a fin de determinar las acciones, objetivos y KPIs que marcarán nuestro desempeño en los próximos años.

A lo largo de los capítulos que componen la presente Memoria de Sostenibilidad se irá detallando el desempeño actual de TOUS en relación a cada una de estas prioridades, así como nuestra principal contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



RECONOCIMIENTOS A NUESTRA LABOR



La Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos ha sido reconocida con un premio de plata en la última edición de los International CSR Excellence Awards. Impulsados por The Green Organisation, entidad que opera desde 1994 para promover la sostenibilidad y solidaridad en las empresas de todo el mundo, se trata de unos premios que reconocen buenas prácticas en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa a nivel internacional.



El proyecto de la Escuela de Joyería y Artesanía TOUS ha ganado seis premios en la 8ª edición de los Premios Empresa Social. La entrega de premios se celebró el 25 de junio en el Teatro Infanta Isabel de Madrid. Promovidos por la Fundación Gala, los premios reconocen las buenas prácticas en el ámbito de la sostenibilidad y la solidaridad que en esta edición reunieron a más de 600 asistentes de empresas y organizaciones.



El 13 de junio, el Pavillon d'Armenonville acogió la ceremonia de la 56ª edición de los Premios POPAI. Distribuidos en más de 30 categorías, los premios POPAI han premiado a los creativos marquistas responsables del diseño de los escaparates en el punto de venta. TOUS ha recibido el premio de oro en la categoría de Relojería, Joyería y Vidrios en la edición de 2019, caracterizada por tener un enfoque sostenible.



TOUS ha sido finalista en la categoría 'Grandes Empresas y Fundaciones de Empresas' de los X Premios Corresponsables, otorgados por la Fundación Corresponsables que ponen en valor las mejores iniciativas de RSE. En esta edición, TOUS fue reconocida por su trabajo en la Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos.



3

BUEN GOBIERNO

PRINCIPALES HITOS

5 IGUALDAD DE GÉNERO



El 40% de las integrantes del Consejo de Administración de TOUS son mujeres, una cifra superior a la media de presencia femenina en los Consejos de las empresas cotizadas o que componen el IBEX-35.

Nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades se extiende también a la Alta Dirección del Grupo TOUS, con un 64% de mujeres en el Comité Ejecutivo y un 50% en el Comité de Dirección.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



Durante el 2019, hemos aprobado la nueva **Política de Anticorrupción del Grupo TOUS**, con la que reforzamos nuestro compromiso para abolir cualquier acción que pudiera ser constitutivo de corrupción o soborno en el marco de nuestras actividades.

Disponemos de un **Canal Ético**, a fin de garantizar el acceso de todos nuestros/as colaboradores/as a mecanismos de comunicación y denuncia, en los cuales trasladar cualquier irregularidad que afecte a sus derechos. Así, en 2019 hemos recibido **11 comunicaciones**, de los cuáles solo 1 seguía en proceso de investigación al concluir el año.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Desde los órganos de gobierno de TOUS, garantizamos la consecución de los objetivos de la compañía en coherencia a su plan estratégico, así como trabajamos continuamente en la consolidación de nuestra visión; 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.

Cabe destacar que, con efectos a 1 de marzo de 2019, se procedió al nombramiento de Carlos Soler Duffo como Consejero Delegado del Grupo, quien forma parte del Consejo de Administración en calidad de Consejero Ejecutivo.

El Consejo de Administración del Grupo TOUS se caracteriza por diversidad de género. Así, en 2019 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%)^{*}.

Como parte del modelo de gobierno, TOUS cuenta con dos 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: la Comisión de Nombramientos y Retribuciones (encargada de evaluar las competencias, conocimientos y experiencia necesarios que deben reunir los candidatos/as a cubrir una vacante en el Consejo) y la Comisión de Auditoría y Cumplimiento (responsable, entre otras cuestiones, de la supervisión de la información contable y financiera, de la gestión de los servicios de auditoría interna y externa del Grupo, así como de la supervisión del cumplimiento de los requerimientos legales y de buen gobierno).

Remuneración del Consejo

De conformidad con el acuerdo de Junta de General Extraordinaria y Universal de Socios de 18 de diciembre de 2017, el Grupo TOUS únicamente remuneró a los Consejeros Externos e Independientes por el desempeño del cargo de Consejero/a en 2019. En 2019, el importe total de remuneración percibido por estos consejeros/as fue de 140.000€

 Integrante de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones

 Integrante de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento

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



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
Vocal (Consejero Delegado)



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 No Consejera

ALTA DIRECCIÓN

El Consejo de Administración de TOUS delega en el Comité Ejecutivo y en el Comité de Dirección de TOUS la gestión ordinaria de la compañía, conforme a las directrices, estrategias y objetivos fijados por el Consejo de Administración.

Desde sus orígenes, TOUS ha sido una empresa comprometida con la **igualdad de trato y de oportunidades** de todos/as sus colaboradores/as. Como parte de nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y, en particular, con el ODS 5 de Igualdad de Oportunidades, en TOUS trabajamos diariamente por asegurar la participación plena y efectiva de nuestras colaboradoras, y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios de la organización.

La composición de nuestra plantilla y, en particular, de la alta dirección, es un claro ejemplo de este compromiso, con un 64% de mujeres en el Comité Ejecutivo y 50% en el Comité de Dirección³.



³ Las cifras reportadas se corresponden con la composición del Comité Ejecutivo y Comité de Dirección a 31 de diciembre de 2019.

ÉTICA Y COMPLIANCE

Código Ético

De aplicación a la totalidad del Grupo TOUS, el Código Ético está disponible en 13 idiomas.



Principios éticos de TOUS

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

TOUS dispone desde el 2015 de un **Modelo descentralizado de Compliance Penal** a nivel de Grupo. Este modelo está conformado por diversas norma, políticas y procedimientos, bajo una estructura de control cuya finalidad es prevenir, detectar y reaccionar ante posibles riesgos en materia ética y penal.

Código Ético

Nuestro **Código Ético** es el centro del modelo de compliance. En él se describen los principios éticos en los que se basan nuestra actividad, junto con una descripción de las conductas promovidas y de los comportamientos que se deben evitar en todos los niveles.

A fin de garantizar su cumplimiento, en el momento de la incorporación a la compañía, todos nuestros colaboradores/as realizan, como parte del Welcome Pack, el correspondiente curso online de Compliance, que incluye la descarga del Código Ético. Asimismo, todos nuestros colaboradores/as suscriben un documento por el cual reconocen haber recibido y comprendido el Código y que se comprometen a respetar los principios contenidos en él durante el desarrollo de sus actividades.

La aplicación del Código se extiende asimismo a los proveedores, distribuidores, franquiciados, licenciatarios, agentes, empresas participadas, clientes del grupo y cualquier otra persona física o jurídica que tenga relaciones comerciales, de cualquier índole, con TOUS o pueda llegar a afectarla con su actuación, con la

incorporación en los contratos de cláusulas de cumplimiento de los principios recogidos en el mismo.

Asimismo, y en el caso de que la otra parte cuenta también con su propio código, se analiza y comprueba su compatibilidad con nuestro Código Ético, a fin de asegurar el alineamiento de principios a aplicar en la relación.

Comité Ético y de Compliance

La coordinación y supervisión del funcionamiento y cumplimiento de todos los componentes del Modelo de Compliance Penal corre a cargo del Comité Ético y de Compliance (CEC).

Durante este 2019, el Comité se ha reunido en 9 ocasiones, con el objetivo de hacer seguimiento continuado al Plan de Acción definido en materia de compliance penal, atender y dar seguimiento a las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético, definir y aprobar aquellas políticas y procedimientos que garanticen el cumplimiento normativo a alto nivel, supervisar el grado de cumplimiento de las filiales internacionales del Grupo, monitorizar las distintas iniciativas de compliance realizadas, entre otras cuestiones.

Asimismo el CEC ha recibido puntualmente formación específica en las sesiones ordinarias que se han realizado, para promover su conocimiento con respecto a las novedades regulatorias y doctrinales existentes en la materia.

Canal Ético

En TOUS disponemos de un **Canal Ético** (canaletico@tous.com) a través del cual cualquier persona puede contactar con el Comité Ético y de Compliance (CEC) para comunicar posibles incumplimientos de la legislación aplicable, del Código Ético o de la normativa que lo desarrolla.

Recientemente hemos aprobado la nueva **Política de Uso del Canal Ético**. Esta Política ha sido difundida a la totalidad de los colaboradores/as, a fin de informar de sus principales características, así como de las garantías del Canal Ético, con el ánimo de promover la confianza y uso del canal como mecanismo que permite la detección de posibles irregularidades.

De conformidad con la política, el Canal Ético se configura como de carácter estrictamente confidencial, además de anónimo. Así, desde TOUS no se obliga a la identificación de los denunciantes, si bien recomendamos e invitamos a ello, a fin de **proteger de forma efectiva al denunciante de posibles represalias, agilizar la posible investigación de los hechos expuestos, así como informar oportunamente al denunciante del seguimiento del procedimiento**. En cualquier caso, el Grupo TOUS adoptará las medidas necesarias para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos suministrados en la comunicación.

En 2019, recibimos un total de 11 **comunicaciones**,

de las cuales 8 fueron derivadas a las áreas correspondientes para su gestión (6 Recursos Humanos, 1 Atención al Cliente y 1 Propiedad Intelectual e Industrial) al observarse que no existía un incumplimiento de lo dispuesto en el Código Ético.

En el caso de las otras 3 comunicaciones, 2 de hacían referencia a un incumplimiento por parte nuestros proveedores de lo dispuesto en el apartado de Impuestos y Seguridad Social del Código Ético.

En ambos casos, se recibieron comunicaciones de empleados u exempleados del proveedor en cuestión, informando del incumplimiento. Tras aplicar nuestros procedimientos internos, en el primero de los casos se descubrió que la relación con dicho proveedor había quedado ya resuelta, por lo que el CEC no estimó necesario realizar ningún tipo de investigación adicional al respecto. No obstante, en el segundo caso, como la relación contractual seguía en vigor, el CEC puso en marcha la oportuna investigación interna, durante la cual se demostraron como probados los hechos denunciados, acordándose por el CEC la resolución de la relación con el proveedor por incumplimiento esencial del contrato establecido entre las partes.

Por último, el CEC conoció de una nueva situación que podría afectar al apartado de "Derecho de Igualdad" que se incluye en el Código Ético. Los hechos en cuestión estaban en proceso de investigación interna a cierre del ejercicio 2019.

Procedimiento de Gestión del Canal Ético



Envío de la comunicación por escrito a canaletico@tous.com.



A fin de garantizar, en mayor medida, la objetividad e independencia en la recepción de las comunicaciones, esta es sometida a un primer filtro para asegurar que no existe un **conflicto de interés** en relación con alguno de los miembros del Comité Ético y de Compliance del Grupo TOUS.

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.



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.



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 las veracidad de los mismos, así como el efectivo incumplimiento del Código Ético. A estos efectos, y como evidencia del proceso seguido, será elaborado el correspondiente Informe.



Si los hechos denunciados son probados durante el proceso de investigación, se adoptarán las **medidas sancionadoras** oportunas, conforme a lo dispuesto en los Convenios Colectivos de aplicación o, en su defecto, el procedimiento seguido habitualmente por el departamento de Recursos Humanos.

PRINCIPALES RIESGOS EN MATERIA DE COMPLIANCE

Como parte de la implementación del Modelo de Compliance, de manera periódica realizamos un análisis de riesgos a nivel del Grupo TOUS, que nos permite identificar aquellos aspectos que, como consecuencia de nuestra actividad, requieren de mayor atención, como son la Prevención del Blanqueo de Capitales, la Corrupción o la Protección de Datos Personales.

Prevención del Blanqueo de Capitales

TOUS, como comercializadora de joyas, piedras y/o metales preciosos, es sujeto obligado por la Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales y de Financiación del Terrorismo.

Nuestro compromiso se refleja en la estrecha colaboración que mantenemos con las autoridades competentes, así como en la aprobación de políticas y procedimientos, y la implementación de medidas técnicas de tipo preventivo en los TPV de nuestras tiendas.

Este 2019 hemos actualizado nuestro **Manual General de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo del Grupo TOUS**, a fin de incorporar las novedades legislativas en la materia, así como las recomendaciones trasladadas por el experto externo encargado de la auditoría del sistema. Con dicho documento garantizamos, entre otras cuestiones, que:

- Detectamos operaciones sospechosas en el establecimiento, con el objeto de no ejecutarlas cuando no son conformes a la legalidad vigente, y así evitar que los fondos de procedencia ilícita se introduzcan en el sistema.
- Establecemos medidas que permitan profundizar en el examen especial

de las operaciones, de forma que se pueda obtener el conocimiento necesario para evitar que se realicen futuras operaciones con el mismo patrón.

Asimismo, hemos analizado la normativa aplicable en materia de prevención de blanqueo de capitales en el resto de países en los que TOUS tiene presencia, con tal de valorar la necesidad de adoptar nuevas políticas y procedimientos al respecto. Así, hemos ido definiendo y difundiendo el manual correspondiente en los Estados Unidos, México, Japón y Portugal, y en 2020 esperamos extenderlo a Francia y Puerto Rico.

A fin de dar cumplimiento a la legislación, en TOUS constituimos un **Órgano de Control Interno de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (OCI)**, que tiene como función primordial velar por el cumplimiento de la legislación vigente y dar respuesta a los requerimientos de información de operaciones sospechosas al Servicio Ejecutivo de Prevención de Blanqueo de Capitales ("SEPBLAC").

Igualmente, nuestros/as colaboradores/as tienen a su disposición una Unidad Técnica, encargada de revisar las operaciones sujetas, y de ayudar a todos ellos a respetar la normativa interna que ha sido desarrollada, incluyendo la realización de formaciones específicas al personal de tienda.





Sobre la base de estas premisas, en los últimos años hemos venido trabajando en la implementación de medidas de debida diligencia a fin de prevenir y mitigar cualquier riesgo en este sentido:

- **Adecuación de los terminales de punto 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 en cada país.
- Realización de un análisis exhaustivo de las operaciones consideradas sujetas para detectar posibles operaciones sospechosas que precisen ser reportadas al 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 **composición del OCI** de acuerdo con las necesidades de la organización. Así, por ejemplo, se ha procedido al nombramiento de la Directora de Digital como miembro del OCI para garantizar la adopción de medidas de diligencia en el canal online.
- **Actualización de la normativa interna** y píldora formativa con las exigencias de la última reforma legislativa en la materia, con motivo de la transposición de la Cuarta Directiva de PBCFT.
- Realización de **auditorías periódicas** por el experto externo. Durante 2019 se han realizado dos auditorías..

Este año hemos adoptado sanciones disciplinarias contra 4 de nuestros/as colaboradores/as por incumplimiento grave de la normativa interna de TOUS en esta materia.

Corrupción y Soborno

Siguiendo los compromisos adquiridos en nuestro Código Ético, a finales

de 2019 el Consejo de Administración aprobó la nueva **Política de Anticorrupción**, con la que definimos los supuestos de aplicabilidad en materia de corrupción, así como los principios clave para prevenir, detectar y reaccionar frente a la comisión de actos que pudieran ser constitutivos de este delito.

Asimismo, ha sido definida y aprobada la **Política General de Compras y de Conflictos de Interés** que establecen los criterios básicos a tener en cuenta a la hora de seleccionar y valorar un proveedor.

Asimismo, durante este año hemos adoptado un **Política de Regalos y Hospitalidades**, en el que se describen aquellos obsequios permitidos y aquellos no autorizados en el marco de nuestras relaciones comerciales.

Por último, 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

Tras la adaptación a los requerimientos de la nueva legislación en materia de protección de datos a nivel europeo y español, durante el presente ejercicio hemos seguido reforzando nuestras políticas, procedimientos y sistemas, a fin de garantizar la seguridad de los datos personales de nuestros Grupos de Interés.

De esta manera, durante el 2019 hemos aprobado las políticas y procedimientos en las que comenzamos a trabajar el pasado año, como la **Política de Protección de Datos Personales del Grupo TOUS**, la **Política de Seguridad del Grupo TOUS**, el **Procedimiento de Privacidad desde el Diseño y por Defecto**, el **Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad**, o el **Procedimiento de Respuesta a Solicitudes de Ejercicio de Derechos (ARCO-POL)**.



Hemos procedido igualmente al nombramiento de D. Jaume Salinas como nuevo **Responsable de Seguridad Física** del Grupo (que se une al **Responsable de Seguridad Lógica**). Entre sus funciones se encuentran la realización de evaluaciones de riesgos y amenazas, asegurar el control del acceso físico a las instalaciones, o definir e implantar procedimientos destinados a dar cumplimiento a la normativa en materia de protección de datos.

En caso de detectar cualquier brecha de seguridad, los responsables de Seguridad Física y Lógica deberán ponerla inmediatamente en conocimiento del **Comité de Protección de Datos Personales** de TOUS.

El Comité se ha reunido en 4 ocasiones durante el ejercicio 2019, a fin de:

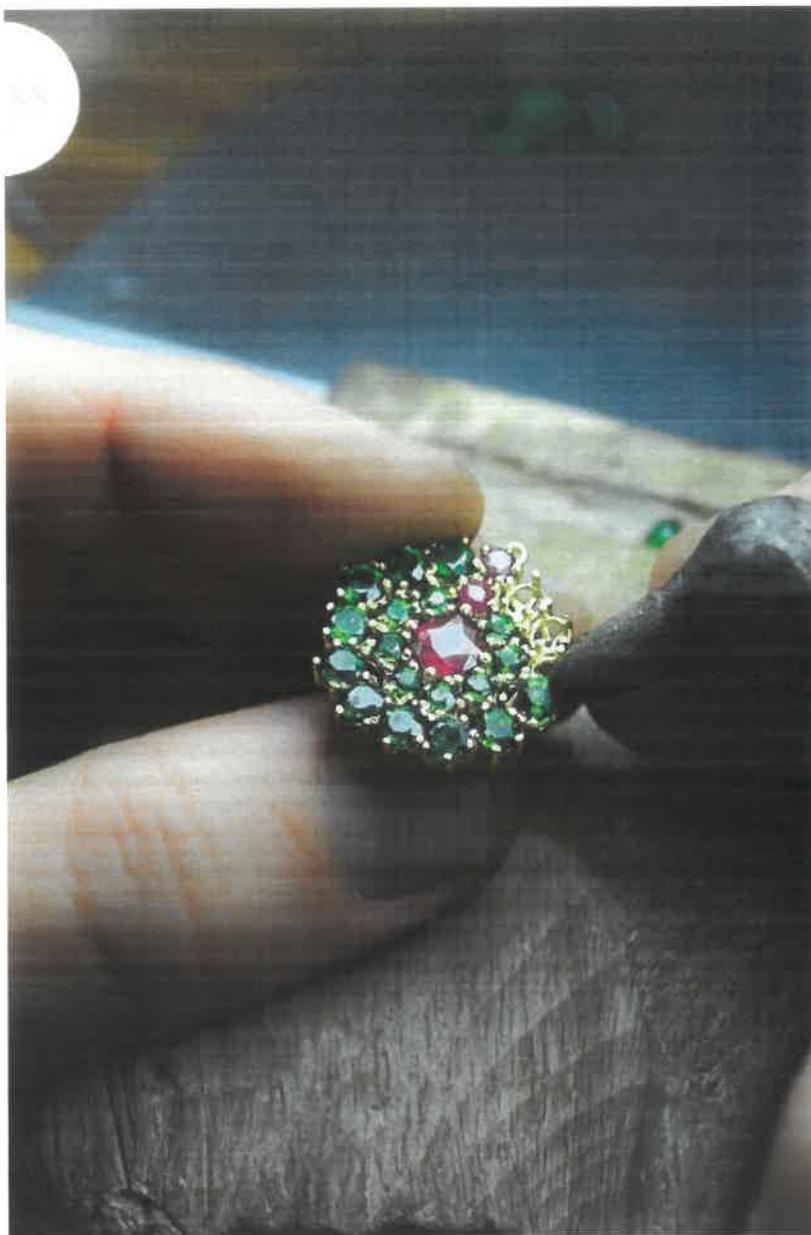
- Aprobar las políticas anteriormente mencionadas, así como para hacer seguimiento de las acciones de formación y comunicación programadas en el marco de la Protección de Datos.
- Supervisar el cumplimiento de la normativa aplicable, no solo a nivel nacional, sino también en las distintas filiales internacionales. A estos efectos, el Grupo TOUS considera como estándar de cumplimiento el **Reglamento General Europeo de Protección de Datos (RGPD)** por el nivel de exigencia que establece y que garantiza, en la mayoría de casos, el cumplimiento de las exigencias locales que puedan existir.
- El Comité también da seguimiento a las medidas adoptadas con motivo de las posibles brechas de seguridad detectadas, e igualmente recibe formación específica en sus sesiones ordinarias.

De manera adicional, a fin de garantizar la correcta aplicación y funcionamiento del marco de protección de datos de TOUS, hemos

desarrollado una auditoría de seguridad digital de e-commerce para descubrir y hacer frente a posibles vulnerabilidades de nuestros sistemas, a fin de garantizar en todo momento la seguridad de los datos.

En la reunión de la **Comisión de Auditoría y Control** del Grupo celebrada a comienzos de 2020, se reportaron los resultados de los Planes de Acción de Compliance Penal, Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, y Protección de Datos en 2019 y se definieron las acciones que formarán parte de los respectivos Planes de Acción para el 2020.





INVOLUCRANDO A TODOS NUESTROS PROFESIONALES EN LA GESTIÓN DEL RIESGO

Para garantizar el éxito del **Modelo de Compliance**, es indispensable contar con la involucración de todos nuestros colaboradores/as en la identificación y gestión de los riesgos y controles que le son propios. De este modo, se permite incrementar el nivel de conocimiento y concienciación en materia de compliance.

Desde el proceso de onboarding, así como durante toda su carrera en la firma, formamos continuamente a nuestros colaboradores/as en materia de Compliance. Así, nuestro Plan de Formación Anual recoge las siguientes acciones formativas:

- Cursos de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo: 1432 personas formadas (850 en 2018).
- Curso de Compliance Penal: 1072 personas formadas (1760 en 2018).
- Curso de Protección de Datos Personales: 843 personas formadas (1787 en 2018).
- Otros cursos presenciales en función del riesgo y necesidades asociadas al puesto de trabajo del colaborador/a.

Este año se han celebrado las jornadas de **Compliance Day** con cada uno de los departamentos que forman parte del Grupo TOUS. En dichas jornadas se profundiza en los riesgos pero también se revisa la identificación y evaluación de los riesgos penales aplicables

a la actividad inherente que desarrollan los departamentos, de forma entretenida y didáctica, ayudando a los equipos a prevenir de forma efectiva los riesgos de incumplimiento a los que nos enfrentamos, y así conseguir un día a día más seguro si cabe.

Asimismo, se realizan reuniones de seguimiento semestrales con los **Compliance Mate** que han sido nombrados en cada departamento y/o área de negocio. Estas personas actúan como enlaces entre el área en cuestión y el área de compliance, y nos permiten hacer un seguimiento continuado y directo de los controles identificados e implementados en cada área para prevenir cada riesgo, así como para conocer posibles inquietudes mostradas por los colaboradores/as. Toda esta labor se realiza a través de un Software específico, que permite un seguimiento automatizado de los riesgos, controles y tareas asignadas para la mejora continua del Modelo de Compliance.

Además, durante todo el año, desarrollamos diversas iniciativas de difusión de la importancia del compliance, a través de carteleras disponibles en los centros de trabajo, la newsletter TOUS People, o el hashtag **#ComplianceAdvice** que hemos instaurado este año en los mensajes lanzados por el Área de Compliance para dar respuesta a cuantas dudas se plantean entorno al modelo, emitir TIPS con respecto a determinadas materias de relevancia, así como recomendar la adopción de medidas en casos de situaciones de riesgo que se detecten.





4
TOUS PEOPLE

PRINCIPALES HITOS

3 SALUD Y BIENESTAR



- La “Semana de la Salud” se ha convertido en el “Mes de la Salud”, ampliando así la duración de esta iniciativa.
- En 2019, el número de accidentes de trabajo se ha reducido en un 9% en comparación con 2018. Asimismo, este año no hemos tenido ninguna enfermedad profesional (frente a 1 en 2018).

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Este año **hemos incrementado el número de horas de formación** de nuestros colaboradores/as, pasando de 32.550 horas en 2018 a 47.949 horas en 2019.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



En TOUS creemos que todas las personas tienen derecho a disfrutar de los recursos y servicios disponibles para toda la población y tener la posibilidad de contribuir con sus capacidades al progreso de la sociedad.

Por ello, en TOUS contamos con **28 personas con discapacidad** y promovemos la diversidad e inclusión social entre nuestras personas y a la hora de cubrir cualquier puesto de trabajo, teniendo siempre como referente el cumplimiento de la Ley General de Discapacidad.

5 IGUALDAD DE GÉNERO



A cierre del ejercicio 2019, el **88% de nuestros/as colaboradores/as eran mujeres**. Además, la presencia femenina era mayoritaria en todas las categorías profesionales.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



En el marco de nuestras iniciativas de promoción del empleo, un total de 56 personas han formado parte del programa **TOUS Internship** y un total de 23 han participado en la **Escuela TOUS de Joyeros y Oficios Artesanos**.

Asimismo, al finalizar dichos programas, un total de 15 participantes entraron a formar parte de la plantilla del Grupo TOUS.

PLAN ESTRATEGICO DE RECURSOS HUMANOS (2016-2020)



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.



Desarrollar los planes de **seguridad y salud en el trabajo.**



EMPLOYEE JOURNEY

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 posible durante su trayectoria en TOUS.

Alineado con nuestros valores corporativos y nuestros principios éticos, nuestros colaboradores/as ocupan el centro de la gestión (**employee centricity**) de nuestra organización. En ese sentido, se han desarrollado una serie de políticas y procedimientos que aseguran que su experiencia como colaborador/a cumple con las expectativas y por consiguiente su compromiso con la compañía y motivación en su día a día son máximos.



LA INCORPORACIÓN A TOUS

Selección

Disponemos de **políticas corporativas** que regulan y homogeneizan el proceso de publicación de ofertas y selección de los candidatos/as, con el objetivo de asegurar la igualdad de trato y de oportunidades de todas las personas.

Asimismo, nuestros equipos disponen de la Guía “**Cómo seleccionar a nuestros equipos**” que incluye una serie de pautas sobre cómo prepararse y realizar entrevistas de selección, para asegurar que el talento que se incorpora en la firma dispone de las competencias adecuadas al puesto que ocupa y comparte los valores y la forma de trabajar en TOUS. Esta guía la entregamos en las sesiones de formación en materia de Selección a Managers, y este 2019 hemos desarrollado diversas **sesiones formativas** en España y EEUU para compartir las *best practices* para afrontar con éxito las entrevistas de selección de los/as candidatos/as.

Igualmente, con el fin de atraer el talento adecuado a la compañía y los proyectos que en ella se desarrollan, a lo largo del año participamos en diversas **ferias de empleo**, donde los estudiantes universitarios tienen la oportunidad de conocer a TOUS y las oportunidades laborales de las que disponemos en cada momento.

Contratación

Antes de cerrar el proceso de selección, comunicamos al candidato/a las **condiciones laborales y retributivas** que se le

aplicarán en caso de aceptar nuestra oferta de incorporación. Una vez aceptadas, se le comunica la Bienvenida a TOUS, la fecha de incorporación y el Plan de Acogida.

Primer día y Onboarding

Creemos que la incorporación a la compañía es uno de los recuerdos más nítidos que mantienen las personas a lo largo de su trayectoria profesional. Por ello, le damos la importancia necesaria para que en este momento todo esté perfectamente coordinado y el/la colaborador/a tenga siempre la mejor impresión del departamento y la compañía.

Por eso, disponemos de un **Plan de Acogida** en el que recogemos las gestiones básicas que toda nueva incorporación debe realizar el día de su incorporación a la firma, un **Welcome Pack**, y un **Manual de Bienvenida**, dirigido a los estudiantes que entran a formar parte del Programa TOUS Internship. En 2019, contamos con 56 personas en el marco del programa TOUS Internship, de las cuáles, 15 pasaron a formar parte de nuestra plantilla una vez concluido el periodo de prácticas.

Así, la persona responsable de la nueva incorporación, es la encargada de asegurarse que los nuevos colaboradores/as reciben y firman toda la documentación, incluido el contrato de trabajo. Como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, toda la documentación laboral se envía por correo electrónico para su **firma digital**.

Posteriormente, la persona responsable de la nueva incorporación, se encarga de presentar al/la nuevo/a colaborador/a a todo el equipo, y explicarle cuál será su entorno y funciones dentro de la compañía. El responsable tiene también la responsabilidad de comunicarle la normativa interna, formarle en las tareas específicas para su puesto de trabajo y hacer un seguimiento regular de su evolución y resultados.

Por último, en el momento de la incorporación a TOUS, los nuevos colaboradores/as, tienen la obligación de realizar la **formación básica** asociada a su línea de negocio (Corporate o Retail). Las formaciones obligatorias son: Plan de Acogida, Corporate Culture, Prevención de Riesgos Laborales, y la formación en Compliance.



EL DÍA A DÍA EN TOUS

Igualdad

TOUS es una compañía comprometida con la **igualdad de trato y de oportunidades**, promoviendo un entorno en el que se favorece la **diversidad, la inclusión, la transparencia, y la no discriminación**. Los valores de TOUS se basan en el respeto y la valoración de la diversidad de talentos, convencidos que esta suma de singularidades favorecen la creación de un espacio de trabajo más satisfactorio y a la consecución de los resultados de la compañía.

A fin de promover y garantizar el cumplimiento de estos valores, junto con el Código Ético, en Joyería TOUS disponemos de un **Plan de Igualdad** en el que se recogen un conjunto de medidas y acciones que buscan evitar cualquier situación discriminatoria o que atente contra la dignidad de nuestros colaboradores/as. El cumplimiento de este plan es monitorizado por la **Comisión Paritaria de Igualdad**, formada por representantes tanto de la empresa (2) como por parte de los/as colaboradores/as (2).

En TOUS disponemos asimismo de un **Protocolo contra el acoso sexual y por razón de género**, actualizado recientemente, que tienen por objetivo prevenir, sensibilizar y erradicar el acoso sexual y acoso por razón de género del comportamiento, en las relaciones laborales, de todas los/as colaboradores/as, en el Grupo TOUS.



Diversidad

En TOUS apostamos por fomentar la diversidad de nuestros equipos de trabajo, desde un punto de vista de género, origen, edad y formación.

Así, a finales de 2019, nuestra plantilla estaba conformada por 2987 colaboradores/as, de 31 nacionalidades distintas, de las cuales el 88% eran mujeres, 36% eran menores de 30 años, 56% tenían entre 30 y 50 años, y 8% eran mayores de 50 años.

Además, creemos que todas las personas tienen derecho a disfrutar de los recursos y servicios disponibles para toda la población y tener la posibilidad de contribuir con sus capacidades al progreso de la sociedad. Por ello, en TOUS contamos con 28 personas con discapacidad (32 en 2018) y promovemos la diversidad e inclusión social entre nuestras personas y a la hora de cubrir cualquier puesto de trabajo, teniendo siempre como referente el cumplimiento de la Ley General de Discapacidad.

Conciliación de la vida laboral y familiar

Como empresa familiar, en TOUS somos conscientes de que la organización del trabajo debe contener directrices que aseguren la conciliación de la vida laboral,

familiar y personal.

Con carácter general, la jornada laboral anual, descansos y permisos de los colaboradores/as de TOUS viene marcada por los Convenios Colectivos de aplicación o, en ausencia de estos, en la legislación vigente en los respectivos países.

No obstante, TOUS dispone de diferentes iniciativas encaminadas a fomentar la flexibilidad en trabajo, de acuerdo con las necesidades de los/as colaboradores/as:

- Teletrabajo
- Horario flexible
- Reducciones de jornada
- Jardín de la infancia (Headquarters)

Además, nuestros colaboradores/as tienen a su disposición los **permisos de maternidad y paternidad** previstos por la legislación local. En 2019, un total de 141 colaboradores/as (5 hombres y 136 mujeres), disfrutaron de permisos parentales en TOUS (130 en 2018).

Remuneración

La política retributiva del Grupo TOUS se basa en el principio de la igualdad retributiva en trabajos de igual

responsabilidad.

La retribución de nuestros colaboradores/as se estructura de diferente manera, atendiendo al 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 durante el año:

- Prima de productividad (Talleres)
- Incentivos comerciales (Tiendas)
- Bonus (Managers)

Asimismo, en 2012 implantamos el proyecto T-Flex, por el cual nuestros colaboradores/as con contrato indefinido pueden elegir qué parte de su retribución quieren percibir como salario monetario y qué parte quieren percibir en forma de productos o servicios ofertados por TOUS, de manera que puedan adaptar su salario a sus necesidades personales y/o familiares.

Entre estos productos y servicios se encuentran la posibilidad de contratar un seguro médico, cheques de comida, servicio de transporte, servicio de guardería y formación. En 2019, 206 de nuestros colaboradores/as optaron por esta fórmula.

Género



358

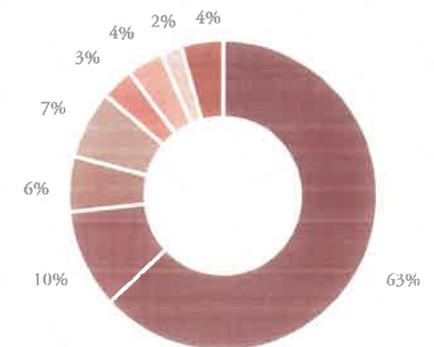


2629

Edad

<30	31-50	>50
1085	1680	222

Nacionalidades



- España
- México
- Portugal
- Rusia
- Estados Unidos
- China
- Puerto Rico
- Resto



Relaciones sociales

A finales del ejercicio 2019, 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/as colaboradores/as puedan trasladar sus inquietudes de una manera más cercana y directa, y formen parte de las decisiones que les competen, disponemos de **Comités de Empresa** en Talleres TOUS, y en nuestros centros de Málaga, Valencia y Madrid.

Comunicación

Desde TOUS fomentamos una comunicación constante con nuestros colaboradores/as, a fin de que conozcan las últimas novedades de la firma en todos los lugares en los que estamos presentes. Algunas de las iniciativas más relevantes que desarrollamos son:

TOUS People

Se trata de una iniciativa global, que se realiza en España, Rusia, China, México y los Estados Unidos, con la que buscamos comunicar y poner en valor el trabajo de los/as colaboradores/as de la firma y las iniciativas en las que estos participan.

De esta manera, entre otros aspectos,

informamos sobre los proyectos en cursos en los que participan nuestros colaboradores/as las promociones internas, novedades organizativas, curiosidades en la vida en TOUS, entre otros aspectos.

News of the week

En TOUS queremos que los/as colaboradores/as, así como el resto de nuestros Grupos de Interés sean los primeros en conocer todas nuestras noticias de comunicación y marketing.

Por ello, en **News of The Week by TOUS** ponemos a tu disposición toda esta información, en una estructura de contenidos clara y sencilla.

HR Tips

Con el fin de ofrecer una mayor transparencia y autonomía a nuestros colaboradores/as, en 2018 lanzamos "HR Tips", un conjunto de consejos básicos que recogen la normativa interna e iniciativas más relevantes.

Como novedad, durante este 2019 hemos lanzado la campaña **#StaySustainable**, con diversos consejos sobre cómo ser más sostenible y garantizar el correcto reciclaje de los materiales en nuestras oficinas.

Asimismo, hemos llevado estos consejos a la

práctica, cambiando los vasos de las máquinas de vending de todas nuestras sedes por vasos de papel biodegradables.

HR on Tour

En 2019 hemos iniciado la iniciativa "HR on Tour", en la que nuestro departamento corporativo de Recursos Humanos se ha trasladado a diversos centros de trabajo en todo el territorio nacional, a fin de explicar y resolver las dudas de nuestros colaboradores/as en materia de gestión de nóminas, convenios colectivos, etc.

Nuevas herramientas de comunicación

Por último, a comienzos del 2020 tenemos previsto el lanzamiento de la nueva herramienta de comunicación interna, actualmente en pruebas, con la que esperamos seguir mejorando la comunicación entre nuestros colaboradores/as.



Salud y Seguridad

Una parte fundamental de nuestro compromiso con los/as colaboradores/as de TOUS, se manifiesta en las iniciativas que desarrollamos para promover su **bienestar físico, mental y social (#TOUSHealthyPeople)** en todas las actividades, y garantizar su seguridad y salud en el trabajo, así como la seguridad de los bienes y del medio ambiente.

Sistema de Prevención de Riesgos Laborales

Nuestro **Sistema de Prevención de Riesgos Laborales** se fundamenta sobre los siguientes cuatro principios:

- Cumplir con la legislación aplicable en la materia.
- 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 prevención de los riesgos laborales.

A fin de cumplir con la legislación aplicable, en TOUS hemos desarrollado un **Plan de Prevención de Riesgos Laborales**, a través del cual, integramos la actividad preventiva de las empresas que conforman el Grupo en el sistema general de gestión. El plan contiene la política, objetivos y metas que pretendemos alcanzar en materia

preventiva, así como los recursos humanos, técnicos, materiales y económicos dispuestos a tal efecto.

Asimismo, de manera anual, a partir de la **Memoria Anual de Actividades Preventivas** del año anterior, establecemos una programación de la actividad preventiva y la planificación de las medidas correctoras, con objeto de eliminar, controlar y reducir las situaciones de riesgo en el trabajo.

Esta programación prevé, entre otras iniciativas, el desarrollo de:

- Evaluaciones de los riesgos laborales asociados al puesto de trabajo.
- Programación de actividades preventivas y correctoras.
- Formación e información.
- Entrada de Equipos de Protección Individual
- Programas de vigilancia de la Salud

Con el objetivo de realizar una consulta regular y periódica de las actuaciones que realizamos en esta materia, disponemos de dos Comités de Salud y Seguridad (uno en Talleres TOUS y otro en Málaga), en el que participan los Delegados de Prevención, el Comité de Empresa, los Técnicos de Prevención y representantes de TOUS.

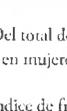
En 2019, los Comités se reunieron un total de 3 ocasiones (2 en Málaga y 1 en TATO), a fin de exponer y debatir mejoras en las condiciones de trabajo desde el punto de vista de la seguridad y la salud, así como las iniciativas de

prevención a desarrollar.

Investigación de accidentes

Ante un accidente o enfermedad laboral, activamos todos los protocolos para garantizar la integridad física de nuestros colaboradores/as, así como para averiguar las causas y circunstancias que han propiciado ese hecho, a fin de identificar posibles puntos de mejora del Plan de Prevención y Evaluación de Riesgos que impidan que circunstancias similares vuelvan a producirse en un futuro.

Este año se han producido 53 accidentes laborales (12 de ellos in-itinere), y 0 enfermedades profesionales. A continuación se recogen los índices de frecuencia y gravedad por género⁴:

	Índice de frecuencia ⁵	Índice de gravedad ⁶
	15,21 (16,52 en 2018)	0,11 (0,75 en 2018)
	11,14 (13,16 en 2018)	0,23 (0,39 en 2018)

⁴ Del total de accidentes de trabajo, 10 accidentes han sido en hombres y 44 en mujeres.

⁵ Índice de frecuencia: (número de accidentes de trabajo con baja / número de horas reales trabajadas por los empleados) x 1.000.000

⁶ Índice de gravedad: (nº de jornadas perdidas / nº de horas reales trabajadas por los colaboradores/as) x 1000



Bienestar

Pero además de garantizar que nuestras instalaciones sean un entorno de trabajo seguro y saludable, desde TOUS desarrollamos distintas actividades para promover un estilo de vida saludable de nuestros/as colaboradores/as en su día a día.

En 2019, hemos celebrado el “Mes de la Salud”, ampliando así de una semana a un mes la duración de esta iniciativa. A lo largo de todo el año, en nuestras instalaciones realizamos diversas campañas para fomentar hábitos saludables, como subir por las escaleras en vez de tomar los ascensores o la entrega de fruta fresca y frutos secos entre nuestros colaboradores/as, en el marco de la campaña TOUS a la Fresca.

Además, por sexto año consecutivo, nuestros/as colaboradores/as han participado en la iniciativa **Trailwalker** organizada por Oxfam Intermón. Se trata de un desafío deportivo que consiste en recorrer 100 km o 55km en un máximo de 32/16 horas, con fines solidarios. De esta manera, conseguimos mejorar no solo su bienestar, sino el de miles de personas en todo el mundo.

Además, en 2019 tuvo lugar el evento para colaboradores/as **TOUS Family & Friends**, que se basa en una comida en grupo en el entorno inmejorable de nuestras instalaciones frente la montaña de Montserrat, con un catálogo de actividades para hacer en grupos; con el objetivo de recaudar fondos con fines solidarios para Oxfam Intermón.



FORMACIÓN Y PLAN DE CARRERA

Plan de Formación

Desde nuestros orígenes, hemos perseguido difundir y compartir el conocimiento y la excelencia en la técnica joyera en TOUS, tanto internamente, como con la sociedad.

En TOUS disponemos de un **Plan de Formación** compuesto de dos itinerarios: **Corporate y Retail**. Esto nos permite gestionar y mejorar las competencias de los colaboradores/as que integran la organización, ajustando las actividades formativas a las necesidades de cada persona y puesto de trabajo.

Debido a nuestra extensa presencia internacional, en 2009 habilitamos el Campus TOUS una herramienta a través de la cual todos nuestros profesionales, donde quiera que estén, pueden acceder a los cursos formativos que les han sido asignados, la biblioteca con los manuales y videos asociados a cada formación, y el acceso a un amplio catálogo de cursos en el que poder seguir desarrollándose tanto personal como profesionalmente

Estos cursos online, son complementados con otros "In Class", en función de las particularidades de cada formación.

Itinerario Corporate

Este itinerario recoge la formación orientada a nuestros

profesionales a nivel corporativo, en los temas más relevantes para la gestión del Grupo TOUS a nivel internacional.

Los **principales iniciativas en 2019** en el marco de este itinerario han sido los siguientes:

- Activación del catálogo de cursos online (Learn +) para todos los empleados de la Headquarters.
- Formación transversal en *soft* y *hard skills* para los equipos de la empresa (#tousinmovement).
- Lanzamiento del proyecto #TOUSLeader para contribuir al crecimiento de los equipos de Headquarters.

El itinerario de Corporate incluye dos tipos de formaciones:

- Aquellas de realización obligatoria en el momento de la incorporación del colaborador/a a TOUS: Prevención de Riesgos Laborales, Compliance, Shop Experience, Actividades corporativas y Reuniones.
- Otras acciones formativas, continuas en el tiempo, que abarcan la formación en idiomas, formaciones internas demandadas por las áreas, los cursos de formación externos solicitados en el marco de la iniciativa T-Flex y la formación transversal en habilidades #tousinmovement.



Principales logros: Itinerario Corporate



Se han realizado un total de 49 **procesos de onboarding**, 35 en España y 14 en el resto de países en los que estamos presentes.

Hemos incrementado el número de participantes (91 personas, 11 más que en 2018) y de asistencia a los cursos de idiomas.



105 colaboradores/as han participado en la primera edición de #tousinmovement.

Un total de 52 colaboradores/as han participado en las 4 sesiones desarrolladas en 2019 de #TOUSLeader.



De cara al 2020 nos hemos marcado los siguientes objetivos en el marco de este itinerario:

Desplegar **#tousinmovement** para ganar eficiencia y optimizar los recursos.

Encontrar un nuevo formato para la **formación en idiomas** para adaptarse a las diferentes necesidades manifestadas por nuestros colaboradores/as y centrarse en los resultados.

Continuar implementando el proyecto **#TOUSLeader**: desarrollando el 2º curso y creando la Comunidad de Líderes TOUS.

Impulsar el aprendizaje de por vida y el aprendizaje social con **#YAMMER**.

Construir la **Mente Digital** introduciendo más soluciones de entrenamiento en línea.

Itinerario Retail

Este itinerario está dirigido a nuestros colaboradores/as en los puntos de venta, a fin de que ofrezcan la mejor atención al cliente.

Tras dos años de trabajo, en 2019 hemos finalizado la implementación del itinerario de formación de retail, logrando:

Impulsar la formación en línea, además de la formación in class, con el fin de llegar a la mayoría del personal de las tiendas de todo el mundo.

Potenciar a los gerentes de las tiendas, creando cursos

formativos para desarrollarlos en su rol.

Centrarse en la formación de los mercados internacionales, especialmente aquellos a los que nos hemos expandido recientemente.

La formación ofrecida en el marco de este itinerario se focaliza en los siguientes aspectos:

- Compliance
- Prevención de Riesgos Laborales
- Marca
- Producto
- Customer Care
- Gestión de Ventas
- Visual Merchandising
- Gestión de Equipos

Como objetivos para el próximo año, desde el departamento de formación se han identificado los siguientes:

- Continuar con la metodología "Mobile First", incorporando nuevos cursos y migrando otros ya existentes.
- Revisar y renovar aquellos cursos de mayor antigüedad.
- Incorporar nuevos idiomas.



Principales logros: Itinerario Retail



Lanzamiento de 6 nuevos cursos online, completando así el itinerario formativo de retail.

Los indicadores de finalización de los cursos se incrementaron en todas las geografías.



Se hizo hincapié en la formación sobre productos para mejorar la experiencia del cliente.



Se incluyeron nuevos formatos de capacitación en nuestros cursos en línea (Mobile First, gamificación, capacitación en video).



Se introdujeron nuevas metodologías en algunos mercados (On The Job Training) y se diseñaron e impartieron cursos de capacitación para elevar las aptitudes de gestión.



Principales cifras de formación en 2019

	Cursos	Participantes		Cursos	Participantes
Brand	7	1.352	Producto	17	13.465
Compliance	9	3.350	Gestión de ventas	3	1.622
Idiomas	21	186	Gestión de equipos	7	499
Customer Care	3	1.644	Herramientas y habilidades	12	131
Salud y Seguridad	22	621	Visual Merchandising	2	728

Horas de formación¹

	2019	2018
Directivos y Titulados superiores	849	1.027
Titulados de grado medio	2.172	1.554
Mandos intermedios y encargados	15.139	11.303
Oficiales Administrativos	1.247	869
Oficiales no Administrativos	25.572	15.504
Auxiliares obreros y subalternos	2.970	2.293
Grupo TOUS	47.949	32.550

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.



Desarrollo Profesional

Como hemos indicado anteriormente, durante 2019 hemos lanzado dos nuevas iniciativas de desarrollo profesional de nuestros colaboradores/as: TOUS In Movement y TOUS Leader.

TOUS In Movement

Se trata de una iniciativa en la que apostamos por facilitar a nuestros colaboradores/as herramientas que les permitan optimizar los recursos y obtener mejores resultados.

En septiembre de 2019 lanzamos la encuesta “Stay Smart”, en la cual preguntábamos a nuestros colaboradores/as acerca de que las formaciones que necesitarían para un óptimo desempeño en su puesto de trabajo.

A raíz de las respuestas obtenidas, hemos desarrollado un catálogo de acciones formativas que, alineados con nuestros objetivos, promueven el desarrollo de competencias básicas (*soft y hard skills*) para los equipos de Headquarters. En definitiva, los objetivos que perseguimos son:

- Ofrecer a los/as colaboradores/as la oportunidad de liderar su plan de carrera.
- Profesionalizar el desempeño de nuestros equipos.
- Desarrollar la eficiencia y productividad de las personas TOUS.
- Incrementar el nivel de satisfacción de los/as colaboradores/as.

Potenciar el engagement a la compañía.

Así, a lo largo de 2020, lanzaremos cursos formativos de optimización de PowerPoint y Outlook, Finanzas para No Financieros, Presentaciones con Impacto, Gestión del Tiempo, Reuniones eficaces, TOUSTalks, Mindfulness o Resiliencia.

TOUS Leader

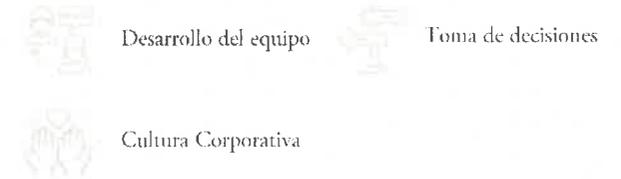
Consiste en un programa de desarrollo de nuestros Managers y Team Leaders de Headquarters, TOUS&TOUS y Talleres TOUS en habilidades de liderazgo y gestión de equipos a través de:

- Definir su rol y responsabilidades como Managers.
- Aportar herramientas y consejos para gestionar sus equipos de forma eficiente.
- Ayudarles a desarrollar y hacer crecer a sus equipos.

De cara al 2020, tenemos previsto desarrollar la 2ª Edición del curso y crear la Comunidad de Líderes TOUS.

En el marco de esta iniciativa, durante el ejercicio hemos lanzado también el **Barómetro de Liderazgo** entre nuestros colaboradores/as de Retail, a fin de conocer su opinión acerca del liderazgo de sus Area Managers en cinco pilares:

- Visión estratégica
- Comunicación



Se recibieron 165 respuestas (85% de participación), con una valoración media de 9 sobre 10.

A fin de alinear todas las iniciativas desarrolladas entorno a este ámbito, en 2019 hemos incorporado al marco de TOUS Leader la herramienta de **Evaluación 360º** que implementamos el año pasado para evaluar el desempeño de los directivos de la organización, por parte de sus Managers, Internal Clients, Direct reports y peers.



Esta evaluación se basa en los mismos pilares anteriormente descritos en el Barómetro de Liderazgo para los Area Managers de Retail. En 2019, han participado un total de 31 personas en la evaluación (91% de participación).





5

STAY TENDER



PRESENTES EN LOS MOMENTOS MÁS IMPORTANTES DE NUESTROS CLIENTES

Uno de los principales objetivos que han guiado la historia de TOUS desde sus orígenes, es **formar parte de los momentos más importantes de la vida de sus clientes**, celebrando instantes llenos de emoción. Por ello, trabajamos por que nuestras joyas, bolsos y accesorios transmitan **ternura, diversión y juventud de espíritu**, valores que, además de reflejar el alma de la compañía, siempre nos evocan a los momentos más felices de nuestras vidas.

Y es que, en TOUS somos **pasión por el cliente**. Trabajamos juntos, con vocación y precisión, para superar sus expectativas, con la calidad que merecen, escuchándolos y aportándoles valor con cada uno de nuestros productos.

Esta pasión 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 acceden a alguno de nuestros establecimientos, hasta que se cierra la venta, o se recurre a alguno de los servicios de post-venta que ofertamos. En este sentido, las **tiendas TOUS** constituyen el elemento central de nuestra interacción con los consumidores, y por ello, trabajamos para convertirlas en espacios únicos, 100% TOUS, que transmitan nuestros valores, generando la mejor experiencia de compra posible.



ATENCIÓN AL CLIENTE

En TOUS, el cliente es nuestra máxima prioridad y es por eso, que ponemos el foco hasta en el más mínimo detalle de la atención que les ofrecemos. En línea a nuestro oficio y valores, queremos que el fruto de nuestro trabajo sea siempre de calidad, un reflejo de lo que somos.

TOUS Customer Care Ritual

Así, creamos el TOUS Customer Care Ritual, una guía dirigida a nuestro personal de tienda, con los pasos a seguir a fin de ofrecer una experiencia 100% TOUS a nuestros clientes. En este sentido, pese a que la interacción en las tiendas TOUS constituyen el núcleo principal de nuestra relación con nuestros clientes, consideramos que el resultado de una experiencia inolvidable se encuentra también en un trabajo previo y posterior a la ejecución de la venta 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.



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 asesorar al cliente en todo aquello que necesite.



BIENVENIDA

Regalamos nuestra mejor sonrisa 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.



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 diferenciales. Disponemos de un amplio catálogo de servicios que ponemos en conocimiento de nuestros clientes en todo momento, incluso años después de la compra.



Un servicio post venta que nos diferencia

En TOUS trabajamos continuamente en crear una relación duradera y de calidad con nuestros clientes. Para ello, 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. De manera adicional, les aconsejamos sobre el cuidado de las joyas a fin de que nuestras piezas sean duraderas en el tiempo.

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.

MY TOUS

Mediante el programa My Tous, queremos premiar a nuestros clientes más fieles, de forma que los clientes que se inscriban a él, podrán disfrutar de una serie de beneficios adicionales.

Mi joyero virtual

Espacio virtual único para recordar sus productos TOUS favoritos y todos sus detalles.

Cuidado de mis joyas

Ofrece descuentos en los servicios de mantenimiento y reparación, así como 3 servicios anuales de cambio de color de cordón gratuitos.

Un año más de garantía

Una garantía completa de 3 años.

Concursos

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

Mi cumpleaños

El cliente recibirá un regalo si durante el mes de su cumpleaños realiza una compra sin importe mínimo.

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.

Mis cinco Tousi

Es una joya exclusiva del programa, compuesta por 5 colgantes, que el cliente puede conseguir acumulando compras.

Garantía de calidad de la joya

Cada joya TOUS pasa por un proceso de Homologación y contraste que garantiza que la joya tenga la calidad en metal precioso verificada (Oro y

Plata de 1ª Ley). Cada una de las piezas presenta una marca que identifica a TOUS y una marca de cumplimiento de la Ley del metal, puncionadas manual e individualmente.



Gestión de comentarios, quejas y reclamaciones

Conscientes que cualquier insatisfacción de nuestros clientes puede convertirse en una oportunidad de mejora para nosotros, prestamos mucha atención a cualquier comentario que nuestros clientes quieran hacernos llegar.

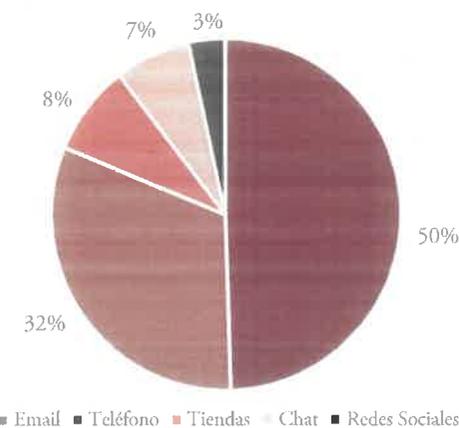
Una vez registradas realizamos el control del ciclo de vida de las diversas incidencias, consultas, y/o reclamaciones y hacemos lo posible para que sean solucionadas con la mayor brevedad.

De manera adicional, con el objetivo de garantizar una resolución satisfactoria de las mismas, en 2019 hemos formalizado un Manual de Gestión de

Reclamaciones, que tiene como objetivo estandarizar el proceso de gestión y proporcionar soporte a nuestros profesionales para el desempeño de dicha tarea.

En la actualidad, hemos podido corroborar que el grado de satisfacción de nuestros clientes en España con la atención proporcionada a través del chat ha sido de 86.6%.

En 2019, se recibieron un total de 3337 reclamaciones de las cuáles, a 31 de diciembre de 2019, se habían gestionado el 99,5%. A continuación, se indican el número de reclamaciones recibidas por canal:



TOUS

TOUS

CONCEPT STORES

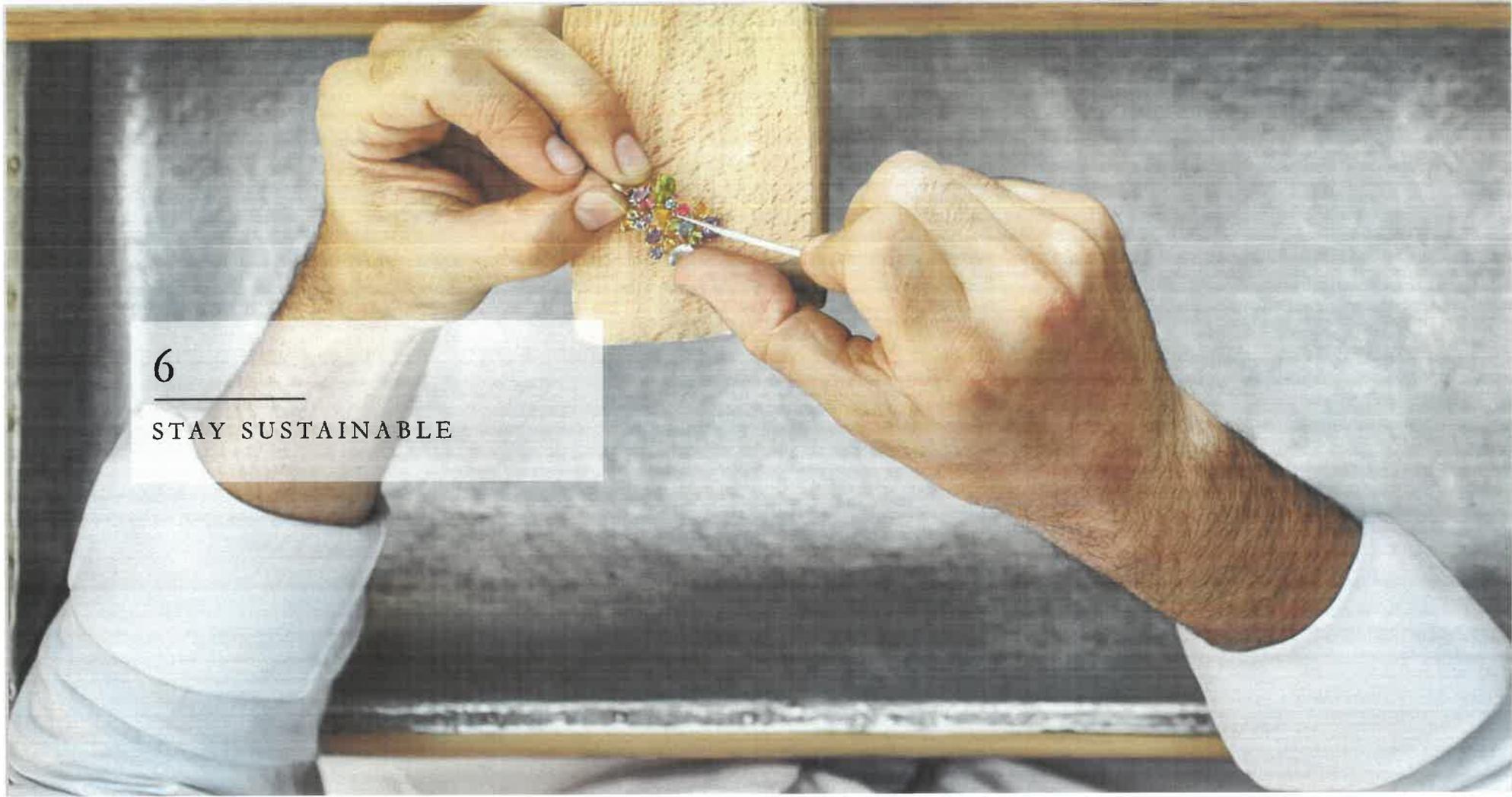
Creemos que la cercanía con nuestros clientes es indispensable para poder ofrecerles un servicio de máxima calidad. Las tiendas TOUS, son una herramienta clave para crear el vínculo entre nuestra marca y nuestros clientes, el nexo de unión que nos permite conocer sus gustos y necesidades y así poder mejorar día a día. Es por este motivo que prestamos especial atención al diseño del espacio de nuestras tiendas, pensado para hacer como el encuentro del cliente con el "prêt-à-porter" TOUS.

Recientemente, conscientes del ritmo vertiginoso al que evoluciona nuestro entorno, hemos decidido comenzar a trabajar en un nuevo concepto de tienda; la Tienda 4.0. El objetivo principal del re-diseño de nuestros espacios es la actualización de la tienda física, para que ésta pueda adaptarse a las necesidades actuales de nuestros clientes, incluyendo todo aquellos elementos tecnológicos necesarios. Este diseño ha ido evolucionando para integrar dispositivos y funcionalidades digitales que integran la compra en un entorno omnicanal.

En este proceso de transformación digital, hemos implementado el **Pasillo infinito** en nuestras tiendas a nivel nacional. Esta tecnología permite al personal tener una visibilidad completa del stock disponible y así, poder responder a los requerimientos del cliente de manera directa, sin tener que contactar con la central cuando el producto que desea no está en el stock del local.

De manera adicional, y en línea con nuestro compromiso con el medio ambiente, estamos trabajando en la eliminación del papel en los procesos logísticos y transacciones con nuestros clientes.





6
STAY SUSTAINABLE

PRINCIPALES HITOS

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



En nuestro compromiso con el **medioambiente y la consecución de los ODS**, trabajamos conjuntamente con gestores de residuos autorizados para aumentar la cantidad de materiales de origen reciclado utilizados en nuestras joyas, así como por reciclar y reaprovechar un mayor volumen de las materias que utilizamos durante todo el proceso de producción. Así, en 2019 se recuperaron **61,22kg de oro y 693,97 kg de plata**.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



En TOUS apostamos por trabajar con proveedores locales. Por este motivo, el 65% de nuestro volumen de compras y el 86% de nuestros proveedores son locales⁸.

Como parte de nuestro compromiso de promover e implementar criterios ambientales, sociales, éticos y derechos humanos a lo largo de toda la cadena de valor, en TOUS hemos **auditado al 46%** de nuestros proveedores de productos de Joyería y Bolsos, conforme a los estándares de la RJC o la Working Conditions Assessment.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



TOUS es plenamente consciente de la importancia de reducir el impacto ambiental de su actividad y contribuir a mitigar el cambio climático, como reflejo de esta percepción, TOUS colabora anualmente para contribuir con sus acciones a la consecución del ODS 13 de Acción por el Clima, así como otros objetivos vinculados al mismo, como son el ODS 6 “Agua limpia y saneamiento” y el ODS 7 “Energía asequible y no contaminante”. Las principales acciones que hemos desarrollado en este sentido han sido:

- Contratación de una suministradora de energía 100% renovable.
- Sustitución de máquinas y equipos, por otros más eficientes energéticamente.
- Instalación de sistemas para el control del consumo de agua durante el proceso productivo.

⁸ Hace referencia a los proveedores de Joyería TOUS, TOUS & TOUS y Tallers TOUS.



CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

Extendiendo nuestros compromisos en toda la cadena de suministro

Somos conscientes de existen determinados riesgos medioambientales, sociales y de derechos humanos directamente asociados con el sector joyero y de fabricación de bolsos, actividades centrales del negocio de TOUS, y que en muchos de los casos, estos se materializan a lo largo de la Cadena de Suministro de las compañías.

Por ello, a fin de prevenir y mitigar cualquier riesgo en este sentido, durante este 2019 hemos aprobado la **Política General de Compras**, así como la **Política de Homologación y Estrategia de Proveedores**, con la que TOUS pretende establecer los criterios 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.

Así, hemos establecido los siguientes 4 pilares fundamentales en la relación con nuestros proveedores:

Calidad

La calidad y seguridad de nuestros productos es una prioridad absoluta y éstos deben seguir los estándares de TOUS y la regulación vigente.

RSC

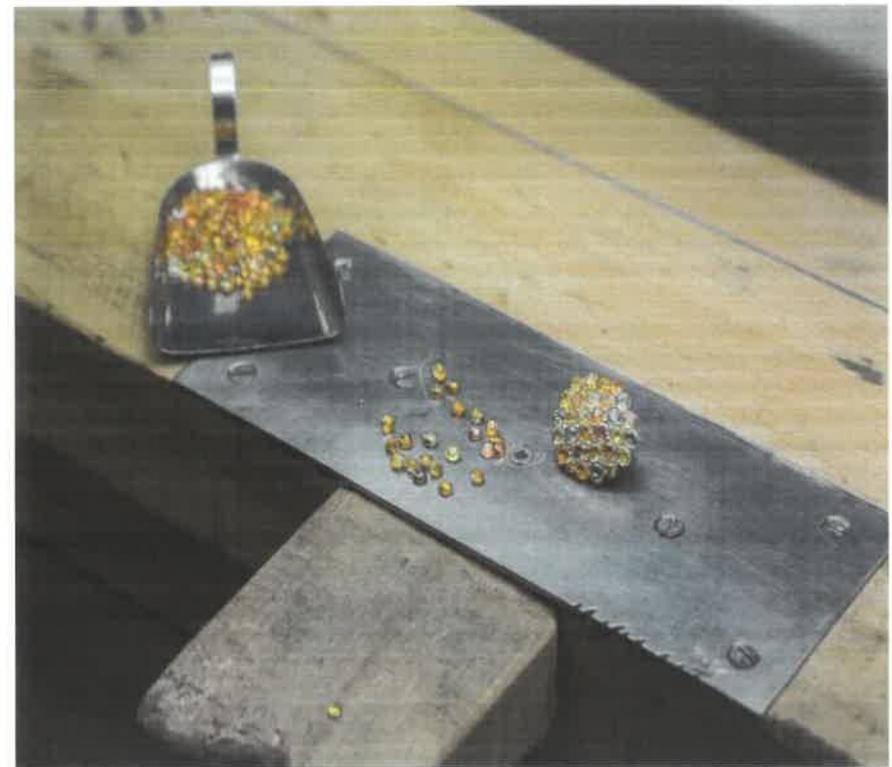
La responsabilidad social corporativa del grupo es extensiva para con sus proveedores. Se considera vital el respeto al entorno social y medioambiental, asegurando mecanismos que lo permitan.

Coste

TOUS espera recibir los costes de una forma transparente y clara para poder mejorar la gestión de recursos.

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.



Proceso de evaluación de proveedores

La evaluación de los 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.

1 Valoración de proveedores

Realizamos una selección entre nuestros potenciales 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

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

Auditorías Técnicas

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

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.

FWCA

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.

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 pieles.

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 cual determinará el mantenimiento o no de la relación comercial con TOUS.





Metales



Gemas



Diamantes



Perlas

JOYERÍA

La joyería constituye la principal línea de producto de TOUS en la actualidad, representando el 68% de nuestro negocio. Asimismo, se trata de la línea que marca las pautas que seguirán el resto de productos de nuestro catálogo, siempre bajo la rigurosa supervisión de la dirección de arte de la firma.

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. A lo largo de 2019, el Grupo TOUS ha venido trabajando en la implementación de las mejores prácticas de la RJC, con el objetivo de obtener la certificación durante 2020.

Materiales

Para sus diseños, TOUS utiliza principalmente los siguientes cuatro tipos de materiales:

Metales nobles

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



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.

Todas las joyas de oro y plata 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 cara a 2020, estamos trabajando por consolidar los proveedores de Plata, a fin de garantizar que la adquisición de esta materia prima sea 100% reciclada y con certificado de Cadena de Custodia.

Acero

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

Titanio

El 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.

A fin de conferir a nuestras joyas un aspecto fascinante, sugerente,

Memoria de Sostenibilidad 2019 – Grupo TOUS

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

A la hora de proveernos de las materias 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 Derechos Humanos**.

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

En nuestro compromiso con el **medioambiente y la consecución de los ODS**, trabajamos conjuntamente con gestores de residuos autorizados para aumentar la cantidad de materiales de origen reciclado utilizados en nuestras joyas, así como por reciclar y reaprovechar un mayor volumen 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. Así, en 2019 se recuperaron respectivamente 61,22kg de oro y 693,97 kg de plata.

Otro claro ejemplo son los esfuerzos que realizamos cada año para **alargar** al máximo la vida útil de los baños a las joyas, formado a los profesionales de nuestros talleres durante el 2019 para garantizar su correcta utilización.





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

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.

Son cuatro los factores que hacen que cada diamante sea único y que influyen en su valor final. Son los criterios de calidad, conocidos internacionalmente como las 4 C's, que hacen referencia a las iniciales de: Carat weight (peso en quilates), Clarity (pureza), Colour (Color), y Cut (Corte).

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 manera 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.



Técnicas de producción

En la producción de nuestras joyas utilizamos las siguientes técnicas de producción:

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 electrolisis se depositan sobre una base de metacrilato las partículas del metal – plata de primera ley- para crear joyas de hasta 400 micras de grosor (es decir, 100 veces más grueso en plata que un baño). El núcleo no metálico se mantiene para dar estabilidad a la pieza y asegurar su durabilidad. En cambio, en las joyas de oro el núcleo es de un metal de baja fusión – peltre y siempre desaparece, pues este metal es más resistente que la 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 láminas de metal.

Microfundición

La microfundición es el método más utilizado en los talleres TOUS. 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 a la cera, consiguiendo el modelo buscado en el metal empleado, normalmente oro o plata.

De cara al año que viene, esperamos introducir el **proceso de fabricación sinterizado**, que si bien tiene un coste mayor para la compañía, reduce el impacto ambiental (emisiones CO2) a la mitad. De momento se realiza en oro y titanio.

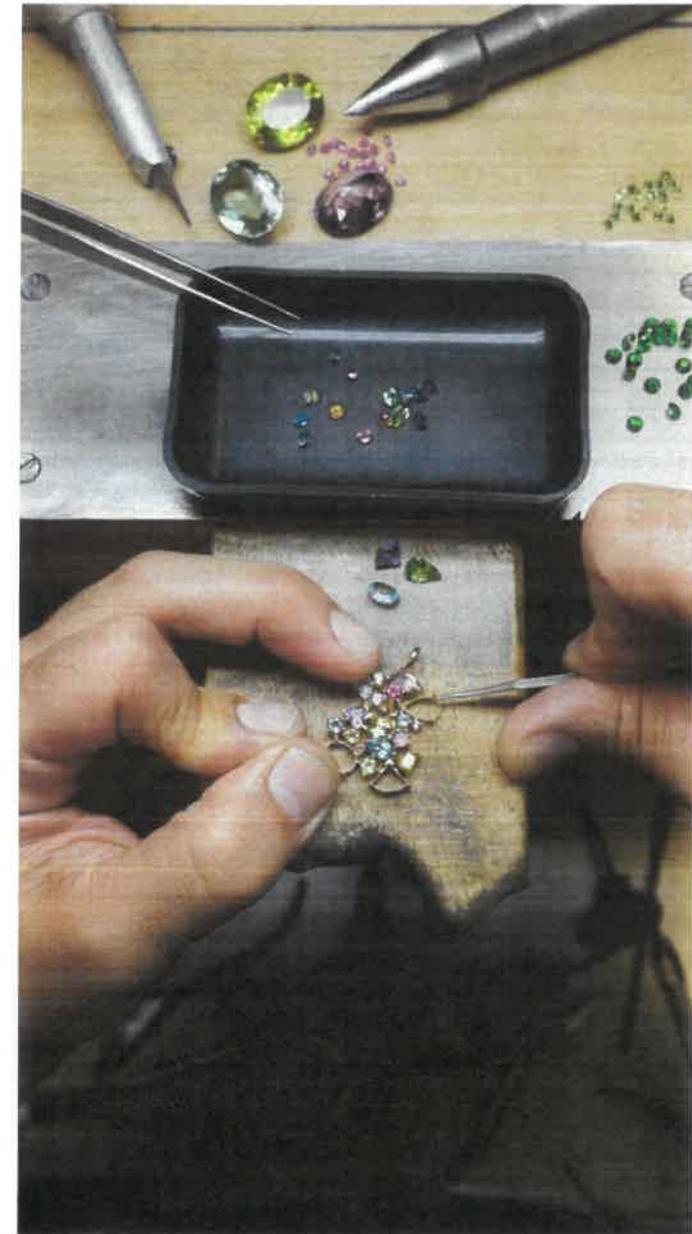
A fin de reducir los posibles **impactos ambientales y de seguridad** que se pudieran derivar de nuestro proceso productivo, a lo largo de 2019 hemos trabajado en las siguientes iniciativas en nuestros talleres en Sabadell:

- Contratación de una suministradora de energía 100% renovable.
- Instalación de intercambiadores de calor en todas las cubas electro galvánicas, minimizando el riesgo de incendio y bajando el consumo eléctrico.
- Sustitución de los hornos para la microfundición, por otros más eficientes energéticamente.

- Instalación de caudalímetros en todas las cubas de enjuague para controlar el consumo de agua.
- Se ha instalado un sistema de cierre de válvulas en caso de inundación o fuga.
- Formación de gestión de residuos a nuestros colaboradores/as, a fin de fortalecer la cultura del reciclaje y hacer buen uso de los contenedores de residuos.
- Se han digitalizado los albaranes a proveedores, reduciendo así el consumo de papel.

Asimismo, durante el ejercicio 2020, esperamos implementar las siguientes acciones:

- Instalación de placas fotovoltaicas y luces led en toda la fábrica.
- Nueva caldera de gas, mas eficiente y menor consumo.
- Constitución del comité ambiental
- Monitorización de consumos de agua gas y electricidad.
- Utilización de polímeros 100% reciclado.





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.

Packaging

Toda la gama de joyería, relojes y accesorios de TOUS 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 bolsas están diseñadas en cartón parcialmente reciclable. Adicionalmente, formamos parte de Ecoembes, lo que nos permite identificar nuestras bolsas de papel y cajas de cartón con el símbolo del Punto Verde.



RESPONSIBLE JEWELLERY COUNCIL

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. Es por este motivo que desde que nos convertimos en miembros, estamos trabajando por integrar y potenciar todas aquellas buenas prácticas éticas, ambientales, sociales y derechos humanos de la RJC en nuestra cadena de valor, con el objetivo de poder responsabilizar aún más nuestra cadena productiva y obtener la certificación durante el 2020.

Estándares de la RJC de aplicación a TOUS





BOLSOS Y COMPLEMENTOS

También en nuestras líneas de bolsos y complementos aplicamos criterios sociales y medioambientales a la hora de seleccionar a nuestros proveedores.

En TOUS & TOUS, utilizamos pieles de animales de granja con certificados de origen, principalmente vacuno, y certificadas por parte de nuestros proveedores sin sustancias químicas nocivas. Además, se complementa la gama de productos en combinación con materiales sintéticos.

El proceso de tratamiento del cuero ha estado tradicionalmente asociado a problemas de contaminación y controversia. Pero recientemente, la industria se ha sometido a importantes cambios en relación a la protección medioambiental, a la cual queremos contribuir.

Leather Working Group (LWG)

La 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 48% de las pieles que utilizamos para nuestra producción ya están certificadas por LWG.

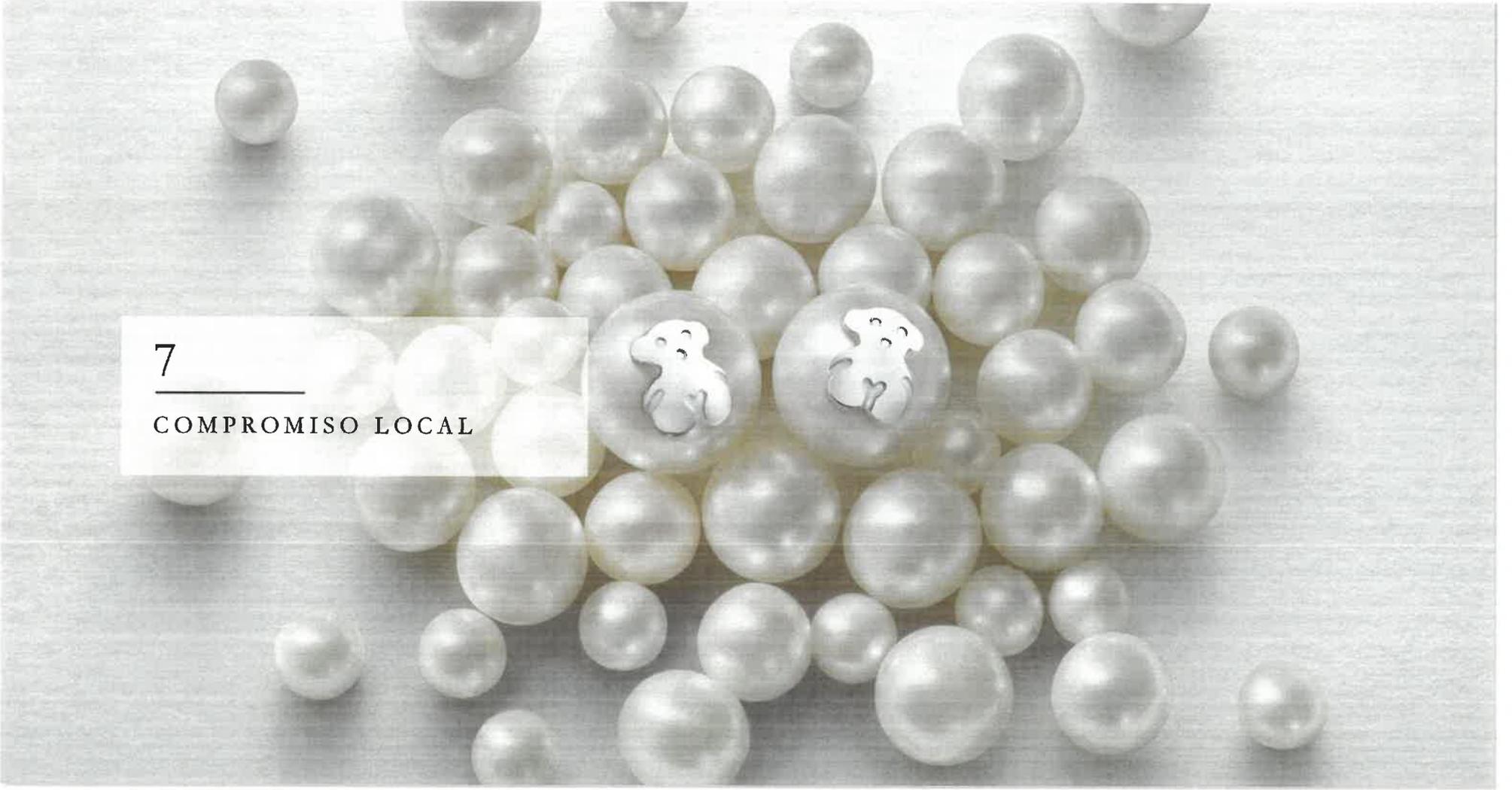
Colecciones sostenibles

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, en 2020 esperamos lanzar nuestras primeras colecciones de bolsos y complementos fabricados con materiales de origen reciclado, garantizando los mismos estándares de calidad que en nuestras colecciones tradicionales.

Así, la **Colección Shelby** de bolsos, cuyo lanzamiento está previsto para la temporada otoño-invierno 20/21, contará con al menos un 40% de nylon reciclado certificado conforme a la **Global Recycling Standard**.

Igualmente, estamos trabajando en 2 modelos de pañuelos fabricados 100% con **algodón orgánico** y otro modelo más fabricado 100% con **poliéster reciclado**.





7

COMPROMISO LOCAL

DESARROLLO LOCAL

Desde su creación, nuestra marca ha sido partícipe del progreso de la sociedad y de los ciudadanos con las que ha interactuado, siguiendo el camino de la responsabilidad social empresarial. Además de fomentar el empleo local, tras varias acciones sociales y patrocinios, en TOUS hemos invertido más de 104.000€ en 2019.

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 2019, hemos aprobado un protocolo de verificación en el marco de la nueva Política Anticorrupción del Grupo.

Participación en eventos y acciones sociales

Uno+ año más, TOUS ha participado en la "Trailwalker", una carrera solidaria organizada por Oxfam Intermon para recaudar donativos y movilizar a la sociedad. TOUS participa también en varias fundaciones locales con impacto

benéfico directo en la vida de los ciudadanos tras la música, el deporte o servicios de los ancianos necesitados.

Membresías y patrocinios culturales

TOUS, como empresa familiar dedicada a la joyería desde 1920, está comprometida con diversas instituciones internacionales y nacionales a partir de membresías y patrocinios que fomentan el conocimiento de la cultura, a través de la artesanía y el oficio de joyeros.



A continuación destacamos algunas de las principales iniciativas sociales y culturales que hemos desarrollado durante 2019:



Rosa Tous, vicepresidenta corporativa de TOUS, asistió a la celebración del 30 aniversario de la **Asociación para la Defensa de la Marca (ANDEMA)**, entidad que actualmente preside. En la jornada se han analizado los retos y las oportunidades del presente y del futuro de las compañías españolas y se ha contado con la participación de diversos profesionales del sector.



TOUS ha empezado a formar parte de la **Asociación Creadores de Moda de España (ACME)**, una asociación profesional sin ánimo de lucro que promueve la moda española en sus facetas económica y cultural, impulsando actividades para fomentar el diseño de moda. El estreno oficial de la colaboración entre TOUS y ACME se produjo durante la V edición de "Made in Spain: la mode au delà frontières" en París, donde se promocionó el sello Made in Spain y a la artesanía.

ESCUELA TOUS

DE JOYERÍA Y OFICIOS ARTESANOS

TOUS está comprometido con la recuperación del oficio joyero y con la promoción de la joyería como bien cultural. Por este motivo, en 2018 creamos 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, los estudiantes adquieren conocimientos específicos del oficio de joyero, mediante un programa lectivo de alta calidad que aúna conocimientos teóricos y prácticos.

Tras el éxito cosechado en 2018, este año hemos inaugurado dos nuevos centros en México y Portugal. La promoción del 2019 ha contado con la participación de 23 alumnos nuevos, un 9,5% más que el año anterior. Además, como parte de nuestro compromiso con el talento joven y la empleabilidad, un total de 3 estudiantes han pasado a formar parte de la familia de colaboradores/as de TOUS.

Los únicos requisitos exigidos para poder formar parte del proyecto son: (i) Estar cursando estudios relacionados con la joyería en uno de los centros formativos con los que TOUS y sus talleres tienen convenio, y (ii) Representar los valores corporativos de TOUS (pasión por el cliente, creatividad, compromiso, trabajo en equipo y globalidad), siempre desde una perspectiva ligada a la sostenibilidad.

Reconocimiento a la apuesta por el talento

A lo largo de 2019, han sido diversas las instituciones y organizaciones que han reconocido esta iniciativa. Entre las nominaciones y galardones recibidos por Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos, cabe destacar los siguientes:

- Premiada en la categoría de “Retail and Wholesale Engagement” de los International CSR Excellence Awards 2019, otorgados por The Green Organisation.
- 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.
- 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.



RECUPERACIÓN DEL PATRIMONIO

En el respeto a la cultura y tradición del sector joyero, la recuperación del patrimonio cultural e histórico siempre ha estado presente en el compromiso que la compañía adquiere con el entorno social. Un claro ejemplo de ello, han sido la recuperación de fábricas textiles y tiendas icónicas de joyería.

En 2007, la nueva Sede Corporativa, situada en El Guix, Manresa (Barcelona), se enmarcó en una antigua fábrica textil del siglo XIX, siendo ésta la fábrica textil más antigua del territorio que se mantiene en pie, y una de las pocas que aún conserva su estructura. Para ello, fue llevado a cabo un proyecto de rehabilitación en el que se siguieron criterios de sostenibilidad medioambiental.

En 2008, TOUS adquirió una antigua y famosa tienda de Joyería en Barcelona situada en pleno “Cuadrado de Oro de L’Eixample”, dentro de un edificio datado en 1902 donde el arquitecto Josep Lluís Sert i Lopez definió el estilo aun presente en la actualidad en 1933. Por tanto, en el proceso de restauración se concentraron en matizar la gama cromática original de la

fachada y del frontal superior.

En 2012, TOUS abrió una tienda en el histórico local Ourivesaria Aliança, el cuál es considerado uno de los establecimientos joyeros más exclusivos de Lisboa. Para ello, fue necesaria la restauración del interior del local, donde se encontraban frescos y muebles obra de Artur Alves Cardoso, así como su famosa fachada de hierro formada en 1914.

En 2018, abrimos un establecimiento en la calle Na Prikope, una de las vías comerciales más concurridas de Praga. La tienda, situada en las dos primeras plantas de un palacio neobarroco con la fachada de composición clásica, firmada por Emil Ritter V. Förster. En el edificio, resalta en su parte central un balcón ligeramente curvado, decorado con esculturas inspiradas en el personaje de la mitología griega Atlas, así como varias columnas jónicas y ventanas a forma de mansarda. En cuanto al interior del local comercial, parte del mobiliario, elementos de iluminación y pavimento están protegidos por el catálogo de patrimonio de la ciudad de Praga.



Elsas, Riva Garotti



TOUS HERITAGE

“ *Nuestro triunfo ha sido saber evolucionar con los tiempos que nos ha tocado vivir, abrazando los cambios sociales y concentrándonos en aportar nuestro grano de arena.*”

Rosa Tous

A finales de 2018, dimos comienzo al proyecto **TOUS HERITAGE**, con el objetivo de preservar la memoria y la identidad corporativa de promover nuevos usos tanto económicos, sociales y culturales de los bienes del patrimonio histórico-industrial de TOUS. Para ello, creamos un museo en nuestro edificio de El Guix en Manresa, el cual cuenta con una muestra museística permanente.

Tal y como estaba previsto, en 2019, hemos procedido a la apertura del museo y archivo de cara a nuestros colaboradores/as en la sede

corporativa. Desde el momento en el que el **TOUS HERITAGE** abrió sus puertas, lo han visitado 491 personas.

De todas formas, con el objetivo de incrementar el alcance del conocimiento de los archivos documentados, esperamos extender la iniciativa al público externo en un futuro cercano, mediante la organización de charlas en el museo y página web propia de la que disponemos en la actualidad.





8

SOBRE ESTA MEMORIA

SOBRE ESTA MEMORIA

La presente Memoria recoge el Estado Consolidado de Información no Financiera de S.TOUS S.L. y sociedades dependientes (en adelante, Grupo TOUS) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019. En el se encuentra representado el 100% de la facturación del Grupo, y el 100% de las personas empleadas. 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 Franquicias, S.A.U.	TOUS Ciudad Real, S.L.	TOUS Joyeros Cádiz, S.L.	Aragotous, S.L.
TOUS Joyeros Lugo, S.L.	TOUS Joyeros Canarias, S.L.	TOUS Orense, S.L.	TOUS Reus, S.L.
TOUS Joyeros León, S.L.	TOUS Santander, S.L.	TOUS Minguella, S.L.	TOUS Extremadura, S.L.
TOUS Joyeros Burgos, S.L.	TOUS Terrassa, S.L.	TOUS Joyeros Galicia, S.L.	TOUS Guadalajara, S.L.
Citorel, S.L. (participada al 50%)	Sab&Co, SRL	TOUS Portugal, Lda.	TOUS Italy, SRL
Subgrupo TOUS USA	Subgrupo Latam	TOUS (Dong Guan) Trading Co., Ltd.	TOUS International, Ltd.
Russkiy Roznichniy Holding LLC	TOUS Shanghai co, Ltd.	TOUS Japan, Ltd.	TOUS Puerto Rico LLC

El informe ha sido elaborado utilizando la metodología de la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes de Sostenibilidad del GRI (Global Reporting Initiative) en su versión “Estándares”, 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”.

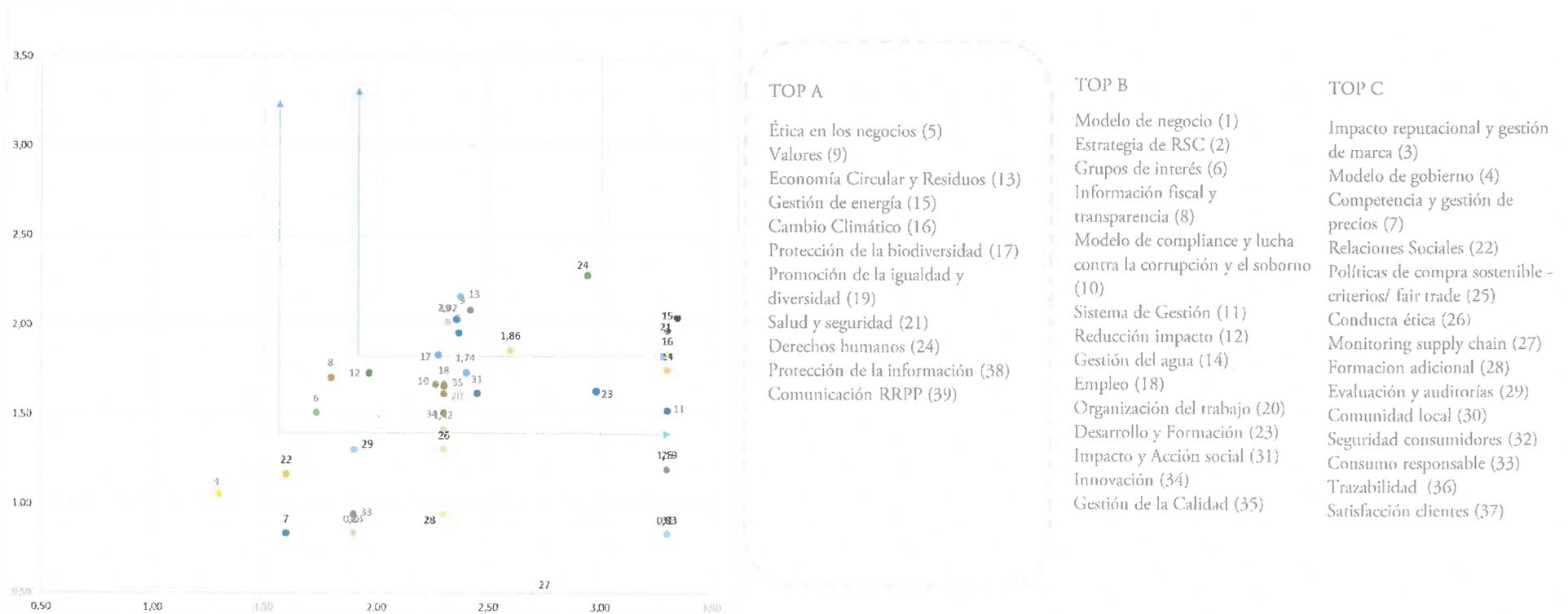
De acuerdo al criterio de materialidad y relevancia, en 2018 se analizaron las actividades de TOUS, con el objetivo de definir los aspectos más relevantes para ella y sus grupos de interés. Para ello, se ha realizado un análisis de materialidad basado en la siguiente metodología:

- 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,



HECHOS POSTERIORES AL CIERRE DEL EJERCICIO

La aparición del Coronavirus COVID-19 en China en enero de 2020 y su reciente expansión global a un gran número de países, ha motivado que el brote vírico haya sido calificado como una pandemia por la Organización Mundial de la Salud desde el pasado 11 de marzo.

Teniendo en consideración la complejidad de los mercados a causa de la globalización de los mismos y la ausencia, por el momento, de un tratamiento médico eficaz contra el virus, las consecuencias para las operaciones del Grupo son inciertas y van a depender en gran medida de la evolución y extensión de la pandemia en las próximas semanas/meses, así como de la capacidad de reacción y adaptación de todos los agentes económicos impactados. A este respecto, los Administradores y la Dirección del Grupo están realizando una supervisión constante de la evolución de la situación, con el fin de afrontar con éxito los eventuales impactos financieros, operativos (negocio retail, cadena de suministro, talento), tecnológicos y otros, que puedan producirse.

Por todo ello, a la fecha de formulación de estas Cuentas Anuales Consolidadas es prematuro realizar una valoración detallada o cuantificación de los posibles impactos que tendrá el COVID-19 sobre las operaciones y la situación financiera del Grupo, debido a la incertidumbre sobre sus consecuencias, a corto, medio y largo plazo.

TOUS

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Anexos 2019



Anexo I

TABLA GRI

TABLA GRI

Indicador	Capítulo /Notas	Alcance	Indicador	Capítulo /Notas	Alcance
102-1	S.TOUS, S.L.	Grupo TOUS	102-22	3. Buen Gobierno	Grupo TOUS
102-2	1. We are TOUS	Grupo TOUS	102-23	3. Buen Gobierno	Grupo TOUS
102-3	Carretera de Vic - El Guix Km 3 · 08243 Manresa (Barcelona), España	Grupo TOUS	102-35	3. Buen Gobierno / CCAA Consolidadas	Grupo TOUS
102-4	España, Portugal, Francia, Italia, China, Japón, Estados Unidos, México, Puerto Rico y Rusia.	Grupo TOUS	102-40	2. Responsabilidad Social Corporativa	Grupo TOUS
102-5	Ver Cuentas Anuales Consolidadas	Grupo TOUS	102-41	Anexo III	Grupo TOUS
102-6	1. We are TOUS	Grupo TOUS	102-42	2. Responsabilidad Social Corporativa	Grupo TOUS
102-7	1. We are TOUS / 4. TOUS People / CCAA Consolidadas	Grupo TOUS	102-43	Ver capítulos 4, 5, 6 y 7 de la Memoria	Grupo TOUS
102-8	4. TOUS People / Anexo III	Grupo TOUS	102-44	Sobre esta Memoria	Grupo TOUS
102-9	6. Stay Sustainable	Grupo TOUS	102-45	Sobre esta Memoria	Grupo TOUS
102-10	Ver Cuentas Anuales Consolidadas	Grupo TOUS	102-46	Sobre esta Memoria	Grupo TOUS
102-11	6. Stay Sustainable	Grupo TOUS	102-47	Sobre esta Memoria	Grupo TOUS
102-12	7. Compromiso local	Grupo TOUS	102-48	No han existido reexpresiones de la información	Grupo TOUS
102-13	7. Compromiso local	Grupo TOUS	102-49	Sobre esta Memoria	Grupo TOUS
102-14	Carta de la Presidenta	Grupo TOUS	102-50	1 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019	Grupo TOUS
102-15	Ver riesgos identificados en cada material en el Anexo II	Grupo TOUS	102-51	2018	Grupo TOUS
102-16	3. Buen Gobierno	Grupo TOUS	102-52	Anual	Grupo TOUS
102-17	3. Buen Gobierno	Grupo TOUS	102-53	Ver indicador 102-3	Grupo TOUS
102-18	3. Buen Gobierno	Grupo TOUS	102-54	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI	Grupo TOUS



TABLA GRI

Indicador	Capítulo /Notas	Alcance	Indicador	Capítulo /Notas	Alcance
102-55	Tabla GRI	Grupo TOUS	308-2	6. Stay Sustainable	Grupo TOUS
102-56	Informe de Verificación Independiente de la Memoria de Sostenibilidad de S.TOUS, S.L., y sociedades dependientes.	Grupo TOUS	401-3	4. TOUS People	Grupo TOUS
103-2	Ver Anexo II	Grupo TOUS	402-1	Cumplimos con los periodos de preaviso establecidos por los convenios colectivos y normativa local de aplicación.	Grupo TOUS
201-4	Nota 12 de las Cuentas Anuales Consolidadas	Grupo TOUS	403-9	4. TOUS People	Grupo TOUS
202-1	Anexo III	Grupo TOUS	403-10	4. TOUS People	Grupo TOUS
203-2	7. Comunidad Local	Grupo TOUS	404-1	4. TOUS People	Grupo TOUS
204-1	6. Stay Sustainable	Grupo TOUS	405-1	3. Buen Gobierno / 4. TOUS People	Grupo TOUS
205-2	3. Buen Gobierno	Grupo TOUS	405-2	Anexo III	Grupo TOUS
205-3	No se han confirmado casos de corrupción en 2019.	Grupo TOUS	406-1	3. Buen Gobierno	Grupo TOUS
206	No han existido acciones jurídicas en esta materia.	Grupo TOUS	412-1	No se ha realizado formación en la materia.	Grupo TOUS
301-1	Anexo III	Ver anexo III	413-1	7. Comunidad local	Grupo TOUS
302-1	Anexo III	Ver anexo III	414-1	6. Stay Sustainable	Grupo TOUS
303-5	Anexo III	Ver anexo III	415-1	3. Buen Gobierno	Grupo TOUS
305-1	Anexo III	Ver anexo III	416-2	No se han producido casos de incumplimiento	Grupo TOUS
305-2	Anexo III	Ver anexo III	417-2	No se han producido casos de incumplimiento	Grupo TOUS
306-2	Anexo III	Grupo TOUS	418-1	Durante el ejercicio 2019 se produjeron dos brechas de seguridad de carácter leve, que no hicieron necesaria su comunicación a las autoridades competentes.	Grupo TOUS
307-1	No han existido incumplimientos en esta materia.	Grupo TOUS	419-1	No han existido incumplimientos en estas materia.	Grupo TOUS

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, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-2	1. We are TOUS	
		102-4		
		102-6		
		102-7		
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	6. Stay Sustainable	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.
		103-3		
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.	102-11	6. Stay Sustainable	Los principales riesgos medioambientales asociados a las actividades del Grupo TOUS son: el consumo de energía y agua, la correcta gestión de los residuos, el consumo de materias primas y las Emisiones GEI derivadas del transporte de los productos.
		102-15		



TABLA LEY 11/2018

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.	103-2	6. Stay Sustainable	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	103-2		TOUS no dispone de procedimientos de evaluación o certificación ambiental.
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	103-2	6. Stay Sustainable	
	Aplicación del Principio de Precaución	102-11	6. Stay Sustainable	
Contaminación	Provisiones y garantías para riesgos ambientales	N/A	Ver nota 5.19 de las Cuentas Anuales Consolidadas de S.TOUS, S.L.	
	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			Este indicador no es material para el Grupo TOUS
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	306-2	6. Stay Sustainable Anexo III	La información reportada únicamente abarca a Joyerías TOUS, S.A. y Tallers TOUS.
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-5	6. Stay Sustainable Anexo III	
Uso sostenible de los recursos	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	301-1	6. Stay Sustainable Anexo III	
	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables.	302-1	6. Stay Sustainable Anexo III	



TABLA LEY 11/2018

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Indicador GRI	Capítulo de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Cambio Climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	305-1	Anexo III	
		305-2	Anexo III	
		305-3	Anexo III	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	103-2	6. Stay Sustainable	
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			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	4. TOUS People	



TABLA LEY 11/2018

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 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	4. TOUS People
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	102-8 405-1	Anexo III 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.	102-8	Anexo III
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	401-1	4. TOUS People
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	405-2	4. TOUS People Nota 15.3. de las Cuentas Anuales Consolidadas
Brecha Salarial	405-2	Anexo III	La información relativa al ejercicio 2018 no incluye datos de TOUS Miami, si considerados en 2019.

TABLA LEY 11/2018

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	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 2019.
	Implantación de medidas de desconexión laboral	N/A		El Grupo TOUS no dispone de una política al respecto. No obstante, cumplimos lo dispuesto en la normativa local de cada país.
Organización del trabajo	Empleados con discapacidad	405-1	4. TOUS People	
	Organización del tiempo de trabajo	103-2	4. TOUS People	
	Número de horas de absentismo	103-2		En 2019, el número de horas de absentismo ha ascendido a 376.637h.
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	103-2 401-3	4. TOUS People 4. TOUS People	
Salud y Seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	103-2	4. TOUS People	
	Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	403-9	4. TOUS People	
	Enfermedades profesionales	403-10	4. TOUS People	

TABLA LEY 11/2018

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			
Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	103-2	4. TOUS People
	Porcentaje de empleados 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	4. TOUS People
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	103-2	4. TOUS People
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1	4. TOUS People
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	405-1	4. TOUS People
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	103-2	4. TOUS People
Igualdad	Planes de igualdad	103-2	4. TOUS People
	Medidas adoptadas para promover el empleo	N/A	4. TOUS People 7. Compromiso Local
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	103-2	4. TOUS People
	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103-2	4. TOUS People
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	103-2	4. TOUS People

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.



TABLA LEY 11/2018

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				
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. Stay Sustainable	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 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		El Grupo TOUS prevé desarrollar durante 2020 un análisis de riesgos en 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	103-2		
	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	103-2	4. TOUS People	TOUS se ha adherido a la Responsible Jewelry Council, que establece entre sus principios el respeto de lo dispuesto en los Convenios Fundamentales de la OIT.



TABLA LEY 11/2018

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			
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
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	3. Buen Gobierno 7. Compromiso Local



TABLA LEY 11/2018

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad	Indicador GRI	Capítulo de Referencia	Observaciones
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. Responsabilidad Social Corporativa 3. Buen Gobierno 5. Stay Tender 6. Stay Sustainable 7. Compromiso Local
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	Los principales riesgos identificados por TOUS en este sentido, están vinculados a la gestión responsable de la Cadena de Suministro de TOUS, así como la correcta atención a nuestros clientes.
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	103-2 204-1	6. Stay Sustainable 7. Compromiso Local
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	103-2	7. Compromiso Local
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	103-2	7. Compromiso Local
	Acciones de asociación o patrocinio	102-13	7. Compromiso Local



TABLA LEY 11/2018

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad	Indicador GRI	Capítulo de Referencia	Observaciones	
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD				
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	103-2	6. Stay Sustainable	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	103-2	6. Stay Sustainable	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	103-2	6. Stay Sustainable	Este indicador solo cubre a los proveedores de accesorios, metales preciosos, joyería y packaging.
Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	103-2	3. Buen Gobierno 5. Stay Tender		
Consumidores	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	103-2	5. Stay Tender	A diferencia del año pasado, donde se reportaron todas las comunicaciones recibidas a través del Servicio de Atención al Cliente, este año únicamente se incluyen las reclamaciones.
	Beneficios obtenidos por país	N/A	Anexo III	
Información Fiscal	Impuestos sobre beneficios pagados	N/A	Anexo III	
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Nota 12 de las Cuentas Anuales Consolidadas	

Anexo III

INFORMACIÓN NO FINANCIERA

INDICADORES NO FINANCIEROS

1. Plantilla del Grupo TOUS por sexo, edad, país y categoría profesional

	 		TOUS														
					<30	30-50	>50	España	Portugal	Francia	Italia	China	Japón	Rusia	EEUU	México	Puerto Rico
2018	304	2546	2850	2018	862	1734	254	1955	159	8	12	101	27	181	119	288	n/a
2019	358	2629	2987	2019	1085	1680	222	1994	176	8	11	76	35	208	105	308	66
	Directivos y Titulados superiores		Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados		Oficiales Administrativos	Oficiales no Administrativos	Auxiliares obreros y subalternos									
2018	44		150	613		83	1523	440									
2019	42		133	652		98	1661	401									

INDICADORES NO FINANCIEROS

2. Tipo de contrato por sexo, edad y categoría profesional

			TOUS		<30	30-50	>50
Indefinido	337	2225	2562	Indefinido	793	1561	208
Temporal	21	404	425	Temporal	292	119	14

	Directivos y Titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados	Oficiales Administrativos	Oficiales no Administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
Indefinido	42	129	642	94	1371	284
Temporal	0	4	10	4	290	117

	2018	2019
Indefinido	88%	86%
Temporal	12%	14%

INDICADORES NO FINANCIEROS

3. Jornada laboral por sexo, edad y categoría profesional

			TOUS		<30	30-50	>50
Completa	326	1707	2033	Completa	622	1222	189
Parcial	32	922	954	Parcial	463	458	33

	Directivos y Titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados	Oficiales Administrativos	Oficiales no Administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
Completa	42	123	590	88	947	243
Parcial	0	10	62	10	714	158

	2018	2019
Completa	70%	68%
Parcial	30%	32%

INDICADORES NO FINANCIEROS

4. Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional

			TOUS		<30	30-50	>50
2018	28	82	110	2018	41	53	16
2019	21	85	106	2019	38	58	10

	Directivos y Titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados	Oficiales Administrativos	Oficiales no Administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
2018	3	1	26	3	51	26
2019	3	5	38	5	42	13

INDICADORES NO FINANCIEROS

5. Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional⁹⁾

			TOUS		<30	30-50	>50
2018	33.410,26€	19.554,28€	21.044,64€	2018	15.580,53€	21.911,20€	33.422,48€
2019	27.819,75€	20.017,97€	20.953,03€	2019	15.866,87€	22.886,68€	31.178,11€

	Directivos y Titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados	Oficiales Administrativos	Oficiales no Administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
2018	135.670,28€	27.453,03€	26.231,18€	21.609,21€	15.800,62€	17.977,28€
2019	124.181,03€	28.896,93€	26.739,48€	19.964,92€	16.121,76€	18.351,27€
Brecha salarial ¹⁰⁾	0,23%	0,37%	6,31%	0,07%	-9,24%	1,74%

⁹⁾ Incluye tanto el salario bruto como los variables percibidos por los/as colaboradores/as, convertidos a jornada completa.

¹⁰⁾ De conformidad con el INE y la OCDE, la brecha salarial ha sido calculada a partir de la diferencia entre el salario bruto de los hombres y el de las mujeres, expresado como porcentaje del salario bruto de los hombres. En este caso, a fin de reflejar la realidad de la compañía, se ha ponderado la brecha salarial de cada categoría en función del porcentaje de colaboradores/as que la componen respecto del total del Grupo TOUS.

INDICADORES NO FINANCIEROS

6. Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad (salario inicial / salario mínimo local)

	España	Portugal	Francia	Italia	China	Japón	Rusia	EEUU	México	Puerto Rico
2018	1,2	1	n/d	n/d	1,1	n/d	2,5	1,1	1,8	n/a
2019	1,01	1,1	1,96	1	1,57	1	1,52	1,06	1,01	1,33

7. Porcentaje de colaboradores/as cubiertos por convenio colectivo por país

País	%
España	100%
Portugal	100%
México	100%
Italia	0%
Francia	0%
Total Grupo TOUS	83%

País	%
China	0%
Japón	0%
Estados Unidos de América	0%
Puerto Rico	0%
Rusia	0%



INDICADORES NO FINANCIEROS

8. Gestión de residuos (tn)

	2019
Metacrilato	0,83
Papel y cartón	5,28
Lodos depuradora	13,32
Residuos de baños para recuperar metales preciosos	7,04
Aceites con ceras	0,36
Embases vacíos de plástico contaminados	1,196
Embases vacíos de vidrio contaminados	0,19
Productos caducados	0,09
Lodos depuradora y strippers con metales preciosos	2,36
Residuo banal	12,85
Trapos, absorbentes y resinas de intercambio iónico	0,39
Envase metálicos	0,22
Limallas y escobillas con Ag y Au	0,529
Hilos latón con Ag y Au	0,056
Piezas rotas con núcleos no metálicos	0,415
Total	45,12

9. Consumo de materiales

	2019
Cianuros para solución electrolítica	0,36tn
Solución para baño electrolítico	549,28l
Plata en granalla para baños galvánicos	1,1tn
Pinturas metálicas en polvo	0,3tn
Plancha de metacrilato	294m2
Abrillantadores diversos	0,89tn
Acido clorhídrico	7005l
Acido nítrico	40l
Hipoclorito de sódico	9tn
Cloruro de férrico	1,695tn
Metal: oro, plata (oro y plata de fundición)	0,558tn
Sosa cáustica	2tn



INDICADORES NO FINANCIEROS

10. Consumo de recursos

	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

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.

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.

Consumo de gas natural

- 2018: El perímetro considerado incluye JTSA y Tallers TOUS
- 2019: El perímetro considerado incluye JTSA y Tallers TOUS

Consumo de gasóleo

- 2018: El perímetro considerado incluye TOUS & TOUS.
- 2019: El perímetro considerado incluye TOUS & TOUS.



INDICADORES NO FINANCIEROS

11. Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (en tnCO_2eq)

	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3	TOTAL
2018	260	2866	n/d	3.146
2019	247,46	1.772,36	27.970.524,55	27.972.544,38

- **Alcance 1:** Se ha calculado a partir del consumo de combustibles.
- **Alcance 2:** Se ha calculado a partir del consumo de electricidad en la sede central, centros productivos y tiendas del grupo.
- **Alcance 3:** 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.

INDICADORES NO FINANCIEROS

12. Información Fiscal

Beneficios obtenidos por país (en miles de euros)

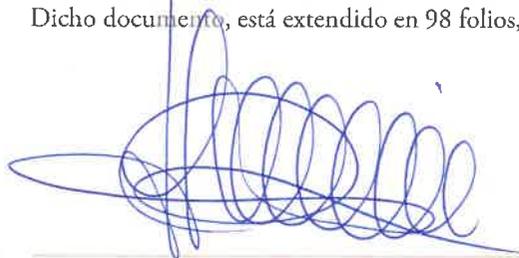
Impuesto sobre beneficios pagados¹¹ por país (en miles de euros)

	España	China	Rusia	EEUU	México	Otros		España	China	Rusia	EEUU	México	Otros
2018	49.352	-2.586	-752	-1.061	1.120	866	2018	9.938	0	0	0	0	471
2019	181.660	-1.661	1.047	1.059	1.367	727	2019	6.947	0	0	0	1.538	-2

¹¹⁾ El grupo tiene pendiente de compensar Bases Imponibles Negativas de ejercicios anteriores en varios países fuera de España. Asimismo, en 2019 se ha producido una distribución extraordinaria de dividendos entre sociedades del grupo en España que supone un resultado extraordinario individual de 150 millones de EUR adicionales respecto a 2018 pero que no ha tenido impacto en el pago de impuesto debido a la aplicación de la exención por doble imposición de dividendos regulada en el artículo 21 de la LIS. Ver nota 13.2. de las Cuentas Anuales Consolidadas.

HOJA DE FIRMAS

D. Núria Garrós Ribera en mi calidad de Secretaria del Consejo de Administración de S.Tous, S.L. y Sociedades Dependientes certifico que la Memoria de Sostenibilidad ha sido formulada con el voto favorable de todos los miembros del Consejo de Administración de S.Tous, S.L. y Sociedades Dependientes, en su reunión del 19 de marzo de 2020. Dicho documento, está extendido en 98 folios, páginas de la 59 a la 156 visadas por mí en señal de identificación.



Nuria Garrós Ribera
Secretaria del Consejo de Administración de S.TOUS, S.L.



www.tous.com

Este documento corporativo es propiedad de TOUS® y su único fin es presentarles la compañía. Queda totalmente prohibida cualquier reproducción, divulgación, distribución, comunicación pública y/o transformación del mismo sin previa autorización.