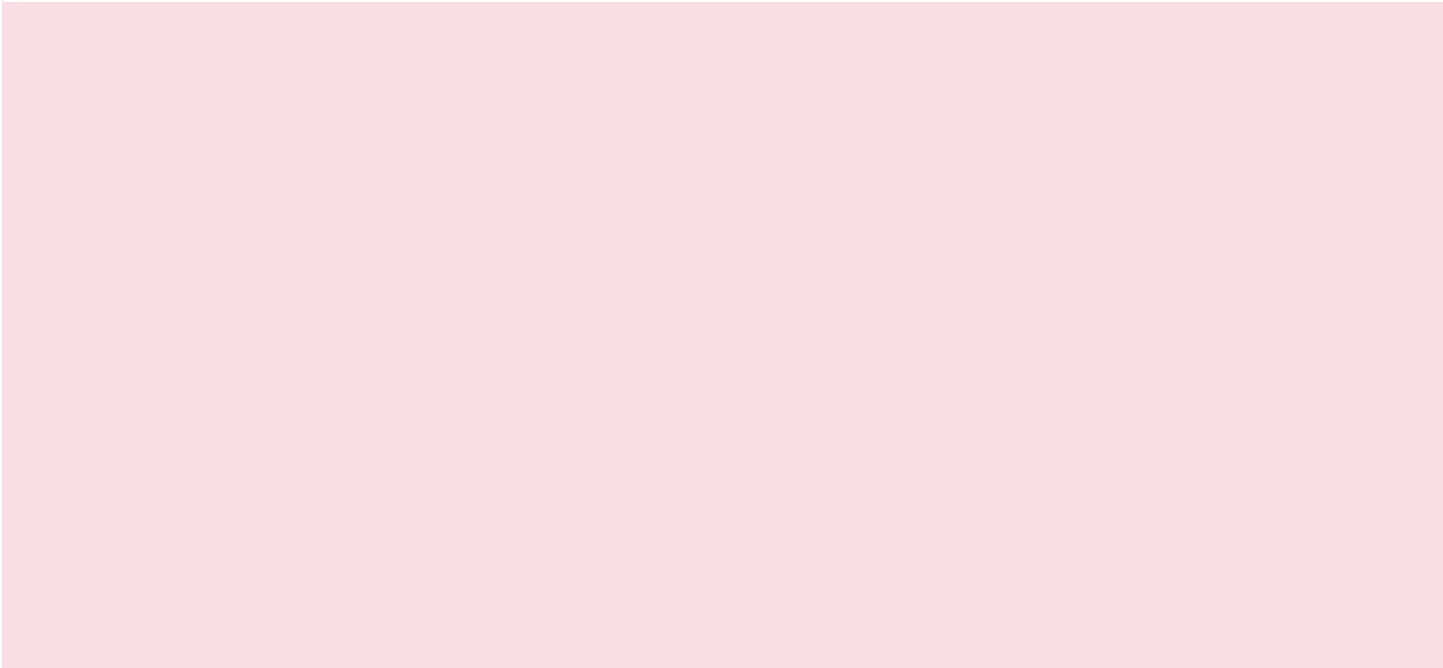




ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA – GRUPO TOUS 2022



ÍNDICE

ÍNDICE	I
1. MUNDO TOUS	2
2. BUEN GOBIERNO	17
2.1. NUESTRO MODELO DE BUEN GOBIERNO	17
2.2. COMPLIANCE Y ÉTICA	36
2.3. DERECHOS HUMANOS	42
3. SOCIAL	44
3.1. PERSONAS TOUS	44
3.1.1. Captación Y Retención Del Mejor Talento	44
3.1.2 Diversidad e Igualdad	49
3.1.3. Salud Y Seguridad Laboral	50
3.2. CLIENTES	54
3.3. CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE	57
3.4. DESARROLLO SOCIAL, CULTURAL Y DE LAS COMUNIDADES LOCALES	62
4. MEDIO AMBIENTE	67
4.1. CAMBIO CLIMÁTICO Y EMISIONES DE GEI	67
4.2. ECONOMÍA CIRCULAR Y MATERIAS PRIMAS SOSTENIBLES	69
4.3. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD	76
5. ANEXO I: ALCANCE Y METODOLOGÍA UTILIZADA EN EL DESARROLLO DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD	77
6. ANEXO II: TABLAS LEY	82
7. ANEXO III: INFORMACIÓN NO FINANCIERA – RECURSOS HUMANOS	94
8. ANEXO IV: INFORMACIÓN NO FINANCIERA – MEDIO AMBIENTE	103

1. MUNDO TOUS

UNA HISTORIA DE ÉXITO FAMILIAR

En 1920 Salvador Tous Blavi (Montblanc, 02-06-1908) daba sus primeros pasos en el oficio, como joven aprendiz de relojero. Diez años más tarde, su familia se trasladó de Montblanc a Manresa y allí es donde se establecieron como relojeros.

El 15 de junio de 1935, Salvador Tous Blavi contrajo matrimonio con Teresa Ponsa Mas y, juntos, vieron como el negocio familiar de venta y composturas de relojes, situado en la calle del Born, núm. 6 de Manresa, crecía y, con este, la familia: el 19 de enero de 1941 nació Salvador Tous Ponsa. El crecimiento continuado del negocio conllevó la necesidad de disponer de un local de mayores dimensiones; fue el 28 de abril de 1960, cuando Salvador Tous Blavi recibió la autorización municipal para trasladar su establecimiento al número 8 de la misma calle del Born.

A pocos pasos del negocio familiar, justo enfrente en el número 9 de la calle Born, se hallaba Calzados Torra, la zapatería de los padres de Rosa Oriol Porta (19-10-1947), que, con Salvador, formarían el tándem perfecto que más tarde globalizó el pequeño negocio familiar: es el 21 de septiembre de 1965, cuando Salvador Tous Ponsa y Rosa Oriol Porta contraen matrimonio y la habilidad del oficio de Salvador y la creatividad innata de Rosa se encuentran, para crear un nuevo lenguaje en joyería. En este sentido, fue clave la apertura de un taller en la trastienda en los años 70, en el que Rosa Oriol adaptaba joyas de sus clientas para convertirlas en piezas modernas y actualizadas que reflejaban los gustos de una nueva generación, y diseñaba piezas únicas y personalizadas.

Ante la gran acogida que tuvieron sus creaciones, empezó a diseñar sus propias joyas que, gracias a su frescura, cubrieron un vacío en el mercado y atrajeron a un amplio público. Más de cien años después, aquel pequeño taller se ha convertido en una de las empresas de joyería y accesorios líder, marcada por una gran presencia a nivel global, que se ha desarrollado gracias a un proceso de expansión e internacionalización que se produjo a finales de los años 90 y durante los 2000. Una etapa que fue clave para la compañía, ya que en este momento se produce la diversificación del negocio con la incorporación de los accesorios y complementos. También fue el momento en el que se la tercera generación de la familia Tous inició su incorporación progresiva a la compañía, un relevo generacional marcado por la llegada de Alba Tous a la presidencia en 2008 y de Marta Tous a la Dirección de I+D en 2009.

Así, TOUS ha ido creciendo y transformándose a lo largo de los años, adaptando su negocio y su cultura corporativa a las exigencias del momento. Actualmente, estando presentes en más de 40 países y abarcando no solo la joyería, sino también bolsos, fragancias, relojes, gafas, accesorios, y prendas para bebés. A través de nuestras colecciones creamos un nuevo lenguaje al combinar la tradición artesana (la cual seguimos fomentando a través de la Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos) con la innovación tecnológica, aplicando siempre los mejores estándares de calidad y sostenibilidad.

Desde nuestros inicios, la atención cercana y personalizada a nuestros clientes ha sido uno de los principales objetivos de la compañía. En TOUS buscamos estar presentes en los momentos más importantes de la vida de nuestros clientes, celebrando instantes llenos de emoción.

TOUS EN CIFRAS

- RESULTADOS EMPRESA
 - 692 tiendas en todo el mundo.
 - Presencia en 46 países.
 - 42 mercados con e-commerce.
 - 463 millones de € en ventas al consumidor final
 - 73,46% de ventas de joyería
 - 3,56% de ventas de relojes
 - 21,37% de ventas de accesorios
 - 1,56% de ventas de licencias
 - 0,05% resto

- PEOPLE
 - Más de 4.000 colaboradores y colaboradoras en el mundo. Tomando únicamente los colaboradores y colaboradoras propios (excluyendo a los empleados y empleadas de franquicia) la cifra se sitúa en 2.910 personas.
 - 58 % de mujeres en nuestro Comité de Dirección.
 - Apertura comedor saludable en HQ, subvencionado
 - Remodelación de la guardería
 - 18.925 € donados a causas sociales / Y causas sociales apoyadas / ONG
 - Partnerships con universidades
 - Premios obtenidos en 2022:
 - Premio “Empresa Sostenible” otorgado por la revista Forbes España, bajo el patrocinio de Credit Suisse, a TOUS por su proyecto Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos.
 - Premio Oficios Artesanos de Magazine Lifestyle a TOUS recogido por Rosa Tous en el Museo Thyssen de Madrid, por su proyecto Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos.
 - Premio de Honor de los VII Premis Talent Femení otorgado a Rosa Tous por la Asociación que lleva el mismo nombre por la trayectoria y contribución empresarial al liderazgo femenino en el sector de la joyería.
 - Premio Perfume Joya de Woman Beauty a TOUS por el perfume LoveMe Onyx.
 - Premio a la Trayectoria Professional del Forum de la Catalunya Central otorgado a Salvador Tous y Rosa Oriol por la contribución al tejido empresarial.
 - Premio Protagonista del Año 2022 de Modaes otorgado a Alba Tous.
 - Good Brand 2022 Poland otorgado a TOUS en la categoría de jewelry.
 - Premio a Mujer Emprendedora ELLE otorgado a Rosa Tous.

- PLANET
 - 28,4 % de producción en España.
 - Alrededor del 85% del oro de TOUS es reciclado.

- Mejoras en TATO de cara a la certificación ISO 14001: ampliación de la capacidad de generación de electricidad, instalación de un nuevo compresor variable que permitirá reducir un 15% el consumo de electricidad, formación en sensibilización ambiental para todo el personal o modificación de la instalación ACS para calentar agua con placas solares, entre otras acciones.
- En el marco de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, nos hemos marcado el objetivo de reducir a la mitad nuestra huella de packaging para 2030. Para ello este 2022 hemos llegado a cabo nuestro primer cálculo global de nuestra huella de packaging.
- En el marco de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, nos hemos marcado el objetivo de ser Net Zero para Alcances 1 y 2 en 2030.
- Modelo Paperless en nuestro centro logístico
- Instalación de placas solares en HQ
- CRAFT
 - Más de 675.000 composturas realizadas anualmente
 - Kimberley: 100% diamantes éticos
 - 86% de nuestras pieles están certificadas por LWG
 - Escuela TOUS
 - Número de Estudiantes desde 2018: en modalidad presencial desde 2018 un total de 83 estudiantes; en la modalidad online de 2021 participaron un total de 184 estudiantes
 - Presencia territorial: 3 países (España, México y Portugal), 10 centros educativos
 - Horas impartidas de formación: 18.377
 - Ocupación creada / oportunidades empresariales 2018: 15,8%; 2019: 13%
 - Colecciones tracemark

POSICIONAMIENTO Y VALORES: NUESTRA CULTURA CORPORATIVA

En TOUS, hemos apostado por ser la firma joyera que hace brillar la creatividad y la autoexpresión. En esta nueva etapa, la marca abraza tres atributos: audacia, creatividad y sentido del humor, a partir de los cuales se reinterpretan nuestros tres grandes emblemas: el rosa, el oso y la ternura.

En este contexto, también hemos definido nuestro nuevo propósito corporativo: We craft a world of joy. De esta forma, se sintetiza en seis palabras el motor que ha impulsado a la compañía a lo largo de su historia y que guía su futuro. Siempre acompañado de un manifiesto, que permite la adaptación a los distintos mercados: “En TOUS creamos, diseñamos y forjamos un mundo hecho con las manos y el corazón. Un mundo que inspira alegría, ilusión y pasión para ayudar a las personas a sentirse mejor. Porque el mundo de TOUS, más que explicarlo, es mejor sentirlo”.

La firma, en 2020, cuando celebraba su centenario, en una valiente mirada hacia el futuro, inició un proceso de transformación transversal, basado en tres ejes estratégicos: orientación al cliente, sostenibilidad y mejora de la eficiencia en los procedimientos.

Dentro de esta transformación, se ha impulsado una evolución de marca, que eleva a TOUS a su máxima expresión, apostando por su principal legado: la expresión individual y la creatividad a través de sus piezas. Un concepto nacido de la agudeza de Rosa Oriol, que, en los años 70, entendió que la

sociedad estaba cambiando y conectaba más con joyas que trascendieran los grandes momentos y que formaran parte de la vida cotidiana.

Esta idea de autoexpresión a través de la moda ha tomado una gran fuerza en el contexto actual, convirtiéndose en un elemento intergeneracional, que conecta tanto con la audiencia actual de TOUS como con nuevos targets. Así, la firma va un paso más allá y ha apostado por convertirlo en el centro de su evolución, que se materializa en: una revisión integral de las fórmulas de relación con el cliente, en la exploración de códigos visuales y en la presentación de un nuevo logo.

Así, simbolizando la relevancia de esta evolución, la firma reformula, el logo que lanzó en los años 90. La nueva propuesta es un diseño tipográfico contundente, robusto y a su vez amable por sus formas redondeadas, que permite un mayor nivel de customización y una mejor lectura en el entorno digital.

Dentro de estos nuevos códigos estéticos que representan la evolución de marca, destaca que el icónico oso, que se transforma en una fuente de creatividad, a partir de la interpretación en tres dimensiones. De este modo, la marca incrementa su capacidad de expresión creativa y las posibilidades de conexión con nuevos territorios.

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

PASIÓN

-

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

CREATIVIDAD

-

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

COMPROMISO

-

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

EQUIPO

-

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

GLOBALIDAD

-

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

PRINCIPALES HITOS DE 2022

Desarrollamos nuestra primera Estrategia de Sostenibilidad

Basada en tres pilares (Planet, People & Craft) nuestra primera Estrategia de Sostenibilidad (2022-2025) aspira a ser un marco ambicioso y medible de acción para impulsar la sostenibilidad en nuestro Grupo y alinearnos con las mejores prácticas en cada uno de los pilares.

Presentamos nuestra evolución de marca

Apostamos por ser la firma joyera que hace brillar la creatividad y la autoexpresión. En esta nueva etapa, abrazamos tres atributos: audacia, creatividad y sentido del humor, a partir de los cuales se reinterpretan nuestros tres grandes emblemas: el rosa, el oso y la ternura.

Definimos nuestro propósito corporativo, “We craft a world of joy”

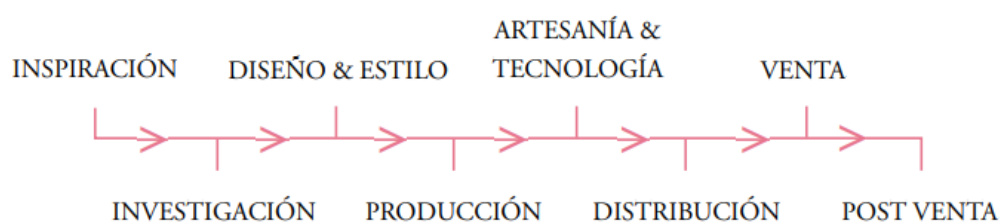
De esta forma, sintetizamos en seis palabras el motor que ha impulsado a nuestra compañía a lo largo de su historia y que guía su futuro. Siempre acompañado de un manifiesto, que permite la adaptación a los distintos mercados: “En TOUS creamos, diseñamos y forjamos un mundo hecho con las manos y el corazón. Un mundo que inspira alegría, ilusión y pasión para ayudar a las personas a sentirse mejor. Porque el mundo de TOUS, más que explicarlo, es mejor sentirlo”.

Nos dotamos de una nueva estructura de sostenibilidad: nueva composición de la comisión e incorporamos a nuestra primera Sustainability Manager

Con el objetivo de reforzar nuestro compromiso con la sostenibilidad e impulsarlo como parte de nuestro ADN de nuestra empresa, hemos modificado el reglamento de la Comisión Delegada de Sostenibilidad, en línea con el Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas de la CNMV. Este cambio ha impulsado que el pasado 20 de octubre, el Consejo de Administración, aprobara la nueva estructura de la comisión delegada de sostenibilidad presidida por D. Luís Bach. Asimismo, hemos realizado nuevos nombramientos en esta área, destacando la incorporación de la primera Sustainability Manager, que cuenta con años de experiencia en la

	materia, y el nombramiento de Núria Garrós como ESG Director.
Desarrollamos nuevas experiencias de conexión con el consumidor en nuestro primer año en Primavera Sound y en Mad Cool Festival En el marco de nuestro proceso de conexión con nuevos territorios lanzamos la campaña Made of Sound, inspirada en la música y en el sonido, creando así lazos con diferentes formas y actores del mundo del arte. En ambos eventos los asistentes pudieron adentrarse en el mundo TOUS a través de pop ups diseñados especialmente para la ocasión siguiendo criterios de omnicanalidad.	Escuela TOUS De Joyería Y Oficios Artesanos se expande a Polonia Escuela TOUS De Joyería Y Oficios Artesanos cumple su cuarta edición, retomando la presencialidad, que se complementará con los formatos digitales. En este 2022, la Escuela TOUS De Joyería Y Oficios Artesanos ha completado su expansión a otra de las geografías clave para nuestro Grupo, como es Polonia, llevando la formación de nuestro milenario oficio a más lugares.
Donamos material de taller joyero a la Escuela de Arte Manolo Blahnik de La Palma La donación tiene lugar en el marco de la recuperación de La Palma, territorio devastado por la reciente erupción del volcán de Cumbre Vieja. La Escuela de Arte Manolo Blahnik de La Palma forma parte de la Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos desde su primera edición, en 2018.	Creamos el rol de Digital Strategy, Insights & Innovation Director En el marco de nuestra apuesta por la innovación y la digitalización, creamos esta nueva figura que reforzará nuestro proceso de transformación y que trabajará desde un punto de vista transversal basado en tres grandes ejes: innovación, consumer insights y omnicanalidad.

NUESTRO MODELO DE NEGOCIO



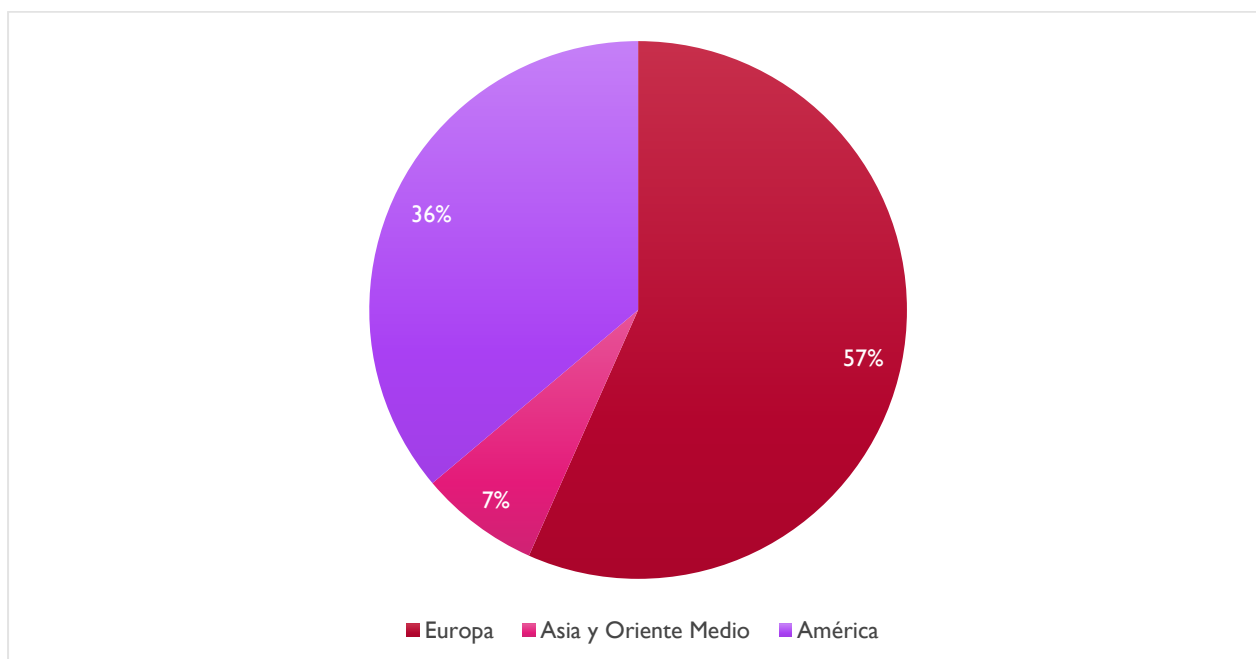
Nuestro modelo de negocio se caracteriza por un alto grado de integración vertical. Cuidamos directamente todos los procesos y detalles, desde la inspiración, I+D, producción y distribución hasta la venta y postventa del artículo a través de nuestros distintos canales.

Fundada en 1920, fue en la década de los años 90 cuando nuestra compañía inició su despegue. Desde entonces, hemos vendido más de 100 millones de piezas TOUS en todo el mundo. Actualmente, dado el gran crecimiento experimentado por nuestra compañía, en TOUS contamos con una superficie de instalaciones de 25.000 m², incluyendo nuestra sede central en Manresa, una fábrica de joyería y un taller de artículos de piel para optimizar el proceso de elaboración de nuestras colecciones, que además incorpora un centro logístico para joyería y accesorios. En estas instalaciones centrales trabajan 500 profesionales, que se suman al equipo de más de 4.000 personas que trabajan la marca en todo el mundo, incluyendo trabajadores y trabajadoras propios y personal de tiendas.

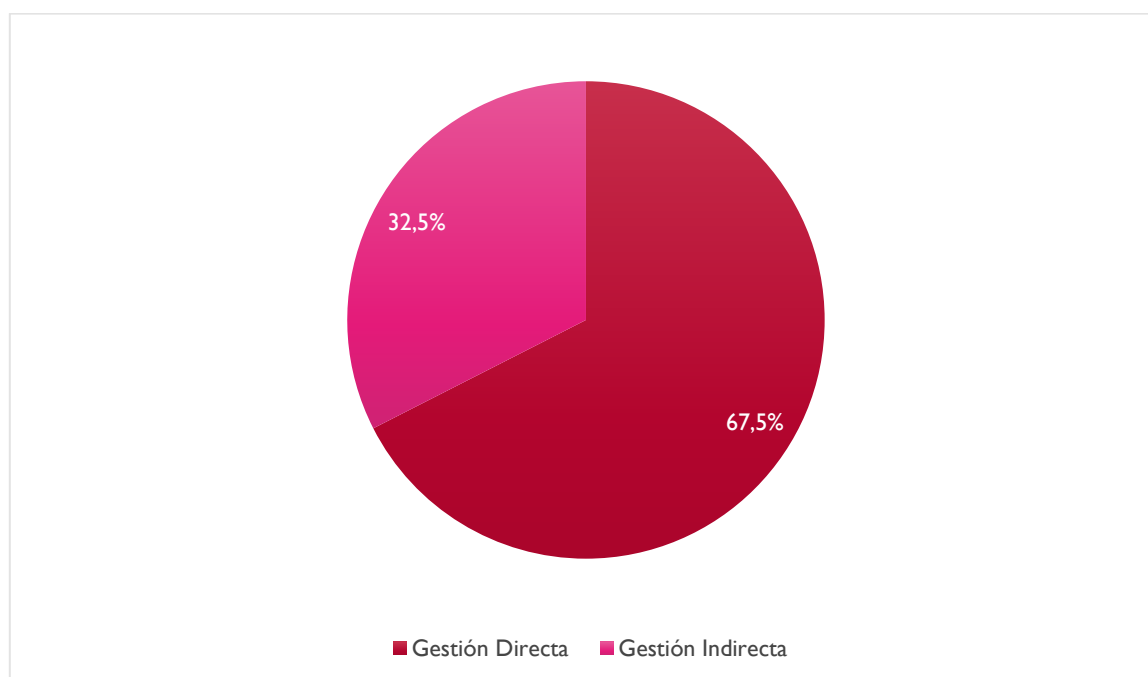
En la actualidad, en TOUS tenemos una capacidad de producción de 3 millones de piezas al año y para ello combinamos nuestra tradición artesana con los últimos avances tecnológicos, así como nuestro compromiso con la calidad y la sostenibilidad.

Tras un gran crecimiento internacional iniciado en la década de 1990, actualmente tenemos presencia en 3 continentes, para un total de 46 países y 692 tiendas, de las cuales el 60% se encuentran en ciudades como Barcelona, Madrid, Nueva York, Miami, Shanghái, Tokyo, Moscú, Ciudad de México o Dubái.

Presencia de puntos de venta por zonas



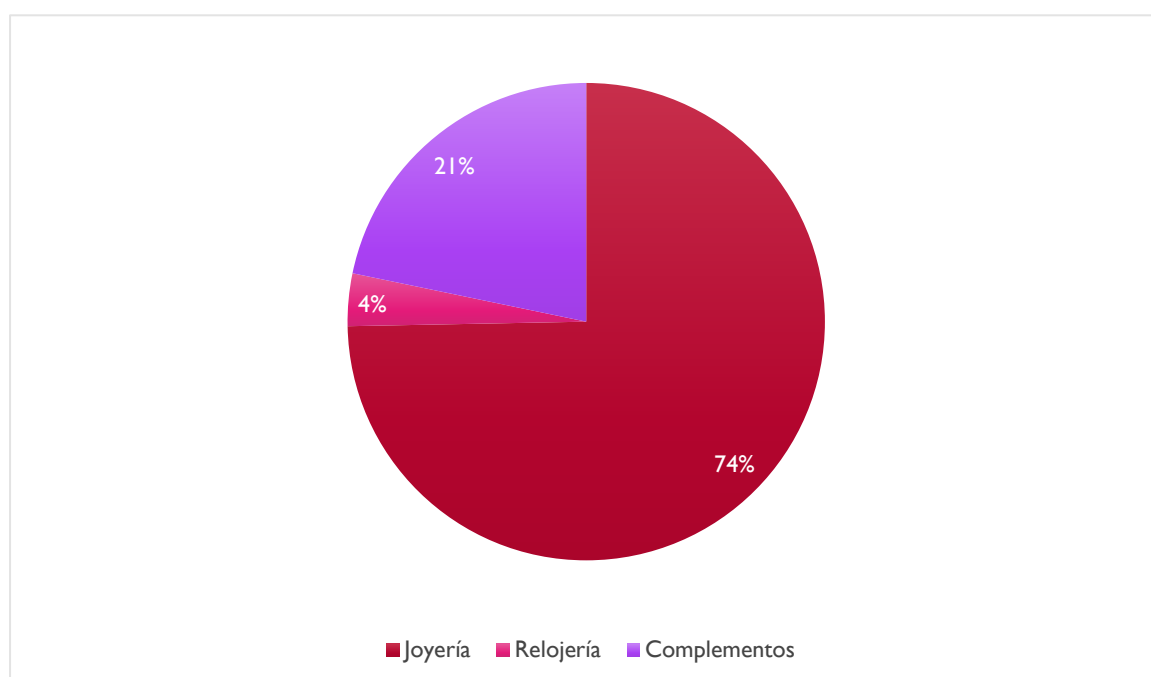
Modelos comerciales de TOUS



Presencia en 3 continentes con más de 650 tiendas

Andorra | Aruba | Bielorrusia | Bolivia | Canadá | Islas Caimán | Chile | China | Colombia | Costa Rica |
Curaçao | Chequia | República Dominicana | Ecuador | El Salvador | Francia | Alemania | Grecia |
Guatemala | Honduras | Israel | Italia | Japón | Malasia | México | Moldavia | Panamá | Paraguay | Perú
| Filipinas | Polonia | Portugal | Puerto Rico | Qatar | Rusia | Arabia Saudí | Sint Maarten | Eslovaquia |
Corea del Sur | España | Reino Unido | Ucrania | Uruguay | Estados Unidos | Venezuela | E-shop Europa

Desglose por categoría de productos TOUS en todos sus canales



NUESTROS PRODUCTOS

La joyería es el core business de TOUS. Gracias a su éxito, a finales del siglo XX empezamos a diversificar la propuesta para ofrecer una amplia gama de complementos: bolsos, fragancias, relojes, gafas y accesorios. La joyería marca las pautas para las demás líneas de producto y, bajo la rigurosa supervisión de la dirección de arte de nuestra compañía, la inspiración joyera se transmite a todas las categorías.

Joyería

Actualmente representa el 73,5 % de nuestras ventas. Además de nuestros clásicos, lanzamos más de 50 colecciones de joyería al año. Trabajamos con metales nobles como oro, plata, acero y titanio. 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. A su vez, 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 micro fundición.

Combinamos nuestra tradición artesana con los últimos avances tecnológicos para poder abastecer a nuestros puntos de venta ubicados por todo el mundo. Entre ellas, destaca el electroforming, una técnica que hace posible crear piezas de metal de primera ley (oro y plata) sin núcleo y, por lo tanto, mucho más ligeras y con ausencia de soldaduras. Su acabado final es cuidadosamente tratado de forma artesanal.

Relojería

Salvador Tous Blavi fue relojero de profesión, por lo que ofrecer una línea de relojería TOUS está en el ADN de nuestra marca. Nuestra gama es muy amplia y está pensada para satisfacer a un público con gustos muy variados. Comprende colecciones de piezas atemporales, así como una gama de piezas actuales en línea con las últimas tendencias. Actualmente representa el 3,6% de nuestras ventas.

Bolsos

En nuestro portfolio desde el año 2000, actualmente lanzamos más de 81 colecciones al año, gracias a las cuales los bolsos representan el 15,2% de nuestras ventas. Para su creación, empleamos los mejores materiales y pieles, tomando la sostenibilidad como uno de los ejes esenciales en la compra de dichas pieles. Somos miembros certificados del Leather Working Group (LWG), que garantiza un origen ético y sostenible del cuero que utilizamos. Un 90,6% de las pieles que utilizamos para nuestros bolsos están ya certificadas por LWG.

Fragancias

Tras iniciar nuestra andadura en el mundo de las fragancias en 2002, a día de hoy estamos presentes con esta categoría de producto en más de 61 países, con un portfolio de 42 familias y más de 580 referencias. Posicionadas en el sector de perfumería selectiva, nuestras fragancias se distribuyen en tiendas TOUS y en las mejores perfumerías.

Gafas y accesorios

Lanzamos una nueva colección de gafas cada año, tanto graduadas como de sol. Ajustándose a su concepto creativo y a las últimas tendencias en moda, las gafas de sol se pueden encontrar en las mejores ópticas, tiendas especializadas y puntos de venta TOUS de todo el mundo. En España, TOUS ocupa la primera posición como marca de gafas graduadas.

TOUS Baby

Los niños y niñas siempre han sido muy importantes para TOUS ya que aportan un sentimiento de ternura muy arraigado a la marca. Fruto de ello, nació TOUS Baby, una completa colección de prendas

y accesorios de bebé, niña y niño, en la que destacan la calidad de los tejidos y el cuidado en los detalles.

Adicionalmente, cabe resaltar que los productos diseñados por TOUS se dirigen a personas independientemente de su género, consiguiendo así la inclusividad tanto en la joyería como en los accesorios.

TENDENCIAS EN EL MERCADO

Prestamos especial atención a las principales tendencias que observamos en la sociedad y, por extensión, en los mercados y en nuestro sector. Escuchamos con atención a nuestros grupos de interés y a la sociedad en su conjunto, y ponemos en valor sus consideraciones para adaptarnos a estas nuevas realidades y tendencias, siempre desde nuestro espíritu innovador y potenciando nuestros valores corporativos. Tras analizar todos los inputs, hemos identificado las tendencias más relevantes que marcarán el futuro de nuestro sector. Trabajamos activamente para anticiparnos a ellas y así liderar la transformación del sector con una visión más sostenible, circular y social. A continuación, detallamos algunas de las tendencias observadas y cómo desde TOUS estamos integrándolas:

1. **Economía circular:** incluyendo el rediseño, mantenimiento y reparación de piezas como servicios disponibles con el fin de reutilizar y extender la vida útil de los productos.

¿Qué hacemos? Utilizamos materiales reciclados en nuestro proceso productivo (por ejemplo, empleamos oro reciclado para nuestras joyas). Hemos realizado más de 679.922 composturas (526.000 en España) en 2022, incluyendo reparaciones, operaciones de mantenimiento y limpiezas, con el objetivo de alargar la vida de nuestros productos. Para más información sobre la circularidad en nuestra cadena de valor consulte el capítulo *Medio Ambiente* de esta Memoria.

2. **Net zero retail:** la exigencia para la descarbonización es cada vez mayor entre la sociedad, y se demanda al sector que este hecho se produzca a lo largo de toda su cadena de valor (operaciones, producción, venta en tiendas o en espacios virtuales, cadena de suministro, oficinas...).

¿Qué hacemos? En el marco de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos llevado a cabo el primer cálculo global de nuestra huella de carbono y hemos establecido objetivos de reducción con la ambición de alcanzar emisiones net-zero para los Alcances 1 y 2 en 2030 y para el Alcance 3 en 2050. Asimismo, trabajamos en el objetivo de alcanzar un consumo del 100% de energía renovable en España, México, Portugal, Polonia, Puerto Rico y Estados Unidos. En este sentido, contamos con instalaciones propias de autoconsumo de energía solar fotovoltaica en TATO y, desde 2022, también en nuestra Sede Central y en el Centro Logístico. Además, compramos energía verde para nuestras instalaciones. Para más información sobre este asunto, consulte el capítulo *Medio Ambiente* de esta Memoria.

3. **Transparencia y trazabilidad:** la sociedad demanda transparencia y ejemplaridad en relación con la cuestión de dónde provienen las joyas, dando así la opción a los consumidores y consumidoras de conocer el origen de sus piezas.

¿Qué hacemos? Trabajamos en colaboración con Tracemark, con quienes ya hemos elaborado dos colecciones plenamente trazables. Adicionalmente, durante este año se ha lanzado el desarrollo de un proyecto, aún en marcha, consistente en implementar tecnología *blockchain* con el objetivo de verificar que el origen del oro empleado en las piezas fabricadas por TATO es CoC. En 2023 continuaremos en esta senda. Para más información sobre la trazabilidad de nuestros productos, consulte el capítulo *Medio Ambiente* de esta Memoria.

4. **Personalización:** los consumidores anhelan y valoran piezas individualizadas, cargadas de significado y de gran calidad, huyendo de la producción en masa.

¿Qué hacemos? Somos pioneros en este aspecto, desde que Rosa Oriol revolucionase el mundo de la joyería con su atención personalizada en el Taller de Manresa, captando lo que cada clienta necesitaba y quería con pasión y ternura. Desde entonces, la personalización y atención al cliente forman parte de nuestro ADN. Contamos con programas de fidelización individualizados y velamos por ofrecer un trato único a cada cliente. Consulte el apartado de *Clientes* de esta memoria para profundizar en nuestra relación con los clientes.

5. **Diamantes de laboratorio:** alternativas innovadoras de producción como los diamantes de laboratorio son cada vez más valoradas y populares en el mercado.

¿Qué hacemos? Trabajamos con estos diamantes, lo cual nos permite generar diseños innovadores adaptados a distintos estilos y creando una gran variedad de colores.

Adicionalmente, y al margen de las tendencias que identificamos en el mercado, seguimos de cerca los cambios regulatorios que pueden ser de afectación para nuestro Grupo en materia de sostenibilidad, adaptando nuestro negocio a los mismos con el fin de cumplir con todas nuestras obligaciones a la par que evolucionamos hacia un modelo de negocio más sostenible y adaptado a los tiempos presentes.

INTEGRAMOS LA SOSTENIBILIDAD EN NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

El crecimiento sostenible, el bienestar de las personas y la protección del medio ambiente están plenamente integrados en nuestra estrategia empresarial, formando parte de los valores y de la cultura de nuestra compañía. Con esta visión, la integración de la sostenibilidad en la estrategia y gestión de TOUS comienza desde la más Alta Dirección. Queremos crecer en sostenibilidad e integrar sus principios en nuestro ADN, alcanzando objetivos claros y ambiciosos en la materia.

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

Este 2022 hemos culminado el proceso para incorporar de manera definitiva la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio, en línea con la ambición previamente mencionada. Continuamos el camino que iniciamos en 2020 con la constitución de la Comisión Delegada de Sostenibilidad y su integración en la estructura de gobierno de nuestra compañía, y que continuamos con la formulación de nuestro propósito, definido en 2021 y plenamente establecido este 2022: We Craft a World of Joy. A través de este propósito, buscamos fortalecer nuestra licencia social para operar, reforzar y mejorar nuestra reputación, profundizar la conexión con nuestros grupos de interés y generar un mayor sentimiento de pertenencia a nivel interno.

En esta línea, este 2022 hemos modificado el reglamento de la Comisión Delegada de Sostenibilidad, tal y como se ha comentado en el subapartado “Hitos” de este capítulo. Con esta reestructuración, que busca alinearse con los requerimientos establecidos por el Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas de la CNMV, la composición de la Comisión ha pasado a ser la siguiente:

- ❖ Luís Bach (Presidente)
- ❖ Beatriz González-Cristóbal
- ❖ Alain Hertach
- ❖ Rosa Tous
- ❖ Núria Garrós (Secretaria)

Tras estos pasos, **en 2022 hemos desarrollado nuestra primera Estrategia de Sostenibilidad para el periodo 2022-2025**. Esta Estrategia ha sido elaborada a través de un minucioso análisis de las tendencias del mercado, de las capacidades y prioridades de nuestra empresa (de acuerdo con nuestro análisis de materialidad) y de un diálogo honesto con nosotros mismos y nuestros principales grupos de interés para determinar qué acciones pueden generar un mayor impacto.

De acuerdo con nuestro Propósito Corporativo, hemos optado por basar nuestra Estrategia en tres pilares definidos, que agrupan nuestro compromiso con la sostenibilidad en un plano holístico y transversal:

- ❖ Planet: tenemos el compromiso de crear un mundo más sostenible, transformando nuestras operaciones para crear un impacto positivo y proteger el único planeta que tenemos.
- ❖ People: nuestra dedicación es crear el mejor ambiente posible para inspirar a nuestras Personas, la joya más preciada de TOUS, a la par que realizamos una contribución valiosa a la sociedad.
- ❖ Craft: somos artesanos y para nosotros *craft* significa cuidado, excelencia y creatividad. Estos valores son clave en nuestro recorrido por la sostenibilidad. Por este motivo velamos por preservar la artesanía e impulsarla a través de sinergia y de la innovación.

A raíz de esta Estrategia, podemos conocer nuestro *ESG Journey*, teniendo así un roadmap claro y medible sobre nuestros objetivos alcanzables en el corto y medio plazo en materia de sostenibilidad. Toda la Estrategia ha sido aprobada y validada en primera instancia por la Comisión Delegada de Sostenibilidad y, posteriormente, por el Consejo de Administración del Grupo, quedando así plenamente integrada en la estructura de gobierno del Grupo.

Gracias al desarrollo de estos pilares y las iniciativas que de ellos nacen, podemos garantizar la integración de la sostenibilidad y los criterios ESG en nuestra estrategia como Grupo, vertebrando este concepto de sostenibilidad desde multitud de perspectivas: el compromiso con un buen gobierno corporativo, la gestión sostenible de nuestras materias primas y los principios de circularidad, la promoción del aprovisionamiento sostenible, la descarbonización de nuestras actividades, la formación a nuestros colaboradores en todos los ámbitos, también en cuestiones ESG, la garantía de un entorno de trabajo seguro o la promoción de la igualdad y la diversidad, entre otras cuestiones.

Esta integración de la sostenibilidad en nuestra estrategia y visión como Grupo parte desde la más Alta Dirección, siguiendo el camino mencionado anteriormente y dotando a esta apuesta de un impulso relevante con la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad. Trabajamos incansablemente para mejorar nuestro desempeño en materia ESG, y somos conscientes de los ambiciosos retos que tenemos por delante. Dentro de nuestro objetivo de generar valor en el largo plazo debe considerarse de manera prioritaria la inclusión de los aspectos ESG, integrando un comportamiento responsable, la rendición de cuentas y la transparencia informativa para con todos nuestros grupos de interés, adaptándonos a las nuevas tendencias y contribuyendo, desde nuestra actividad, a un futuro mejor.

2. BUEN GOBIERNO

Impulsados por nuestro propósito corporativo y el afán por el buen hacer, trabajamos continuamente para ser la marca de joyería de lujo asequible de referencia, con el compromiso de aportar valor a clientes, colaboradores y colaboradoras y al conjunto de la sociedad. Conscientes de que nuestro impacto va mucho más allá de lo que somos capaces de percibir en nuestra actividad diaria, en 2022 hemos seguido avanzando en el Sistema de Gobierno Corporativo, garantizando la solidez, integridad y transparencia de nuestro Modelo.

Desde nuestro punto de vista, el Buen Gobierno de una entidad requiere que todas las partes interesadas tengan acceso a la información veraz, detallada, comprensible y útil. **Persiguiendo la máxima transparencia en todo lo que hacemos** y, en especial, en la relación con nuestros grupos de interés, desde TOUS incluimos toda la información y comunicaciones relevantes en la web corporativa (<https://www.tous.com>) y redes sociales, así como en distintos informes sobre desempeño financiero, no financiero, y otros documentos de interés. También contamos con un apartado concreto en nuestra web, donde explicamos nuestros avances en materia de Sostenibilidad (<https://www.tous.com/es-es/about/medio-ambiente>, <https://www.tous.com/es-es/about/social> y <https://www.tous.com/es-es/about/buen-gobierno>). En este capítulo se ofrece un breve resumen de los aspectos más relevantes en relación con el ámbito de Buen Gobierno.

2.1. NUESTRO MODELO DE BUEN GOBIERNO

En base a los principios expuestos en los párrafos introductorios, desarrollamos nuestro modelo de Buen Gobierno a través de una estructura de gobernanza robusta, un corpus de políticas y procedimientos que rigen nuestro comportamiento como compañía y el compromiso de todas las personas TOUS para garantizar el cumplimiento de los mejores estándares de Buen Gobierno.

PRINCIPIOS PARA UN GOBIERNO RESPONSABLE

La actividad de TOUS está guiada por políticas, principios y marcos que velan por inculcar una cultura de responsabilidad empresarial en todo lo que hacemos. Este sistema de políticas y principios se encuentra en revisión constante, con el objetivo de actualizar nuestro sistema de gobernanza a las necesidades de cada momento y garantizar el más estricto alineamiento con las mejores disponibles, tanto globales como sectoriales, así como al Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas.

El instrumento normativo de mayor nivel en nuestra estructura normativa es el **Código Ético**. De él nacen los principios que luego se desarrollan en las siguientes políticas, normas y procedimientos:

1. Política de uso del Canal Ético: actualizada en 2022, de acuerdo con la reciente regulación en la materia que regula el funcionamiento y ámbito de aplicación del Canal Ético que el Grupo TOUS pone a disposición para la comunicación de conductas potencialmente irregulares que puedan suponer un incumplimiento normativo y/o del Código Ético del Grupo TOUS.	2. Política de Anticorrupción: detalla los supuestos de aplicabilidad en materia de corrupción, y conflictos de interés, así como los principios clave para prevenir, detectar y reaccionar frente a la comisión de actos que pudieran ser constitutivos de este delito.
3. Política General de Compras: establece las directrices a seguir en el proceso de compras del Grupo TOUS, con el objetivo de alinearlos a los principios definidos en el Código Ético de la compañía.	4. Política de Regalos y Hospitalidades: actualizada en 2022, define en mayor detalle y refuerza los supuestos en los que los obsequios no están permitidos en el marco de las relaciones comerciales del Grupo TOUS.
5. Política de Compliance: concreta el modelo de Compliance del Grupo TOUS con una descripción de los elementos clave, tanto humanos como organizativos y documentales existentes para prevenir, detectar y reaccionar ante la comisión de infracciones de la regulación aplicable.	6. Política de supervisión y seguimiento del modelo de Compliance: determina el esquema para la supervisión y seguimiento del Modelo de Compliance Penal, para asegurar y lograr su actualización y vigencia continua.

7. Política de descuentos para colaboradores y colaboradoras: establece las directrices específicas para el uso adecuado del descuento comercial a los colaboradores y colaboradoras.	8. Política de descuentos para terceras partes: elaborada y aprobada este 2022, establece unas directrices específicas para el uso adecuado del descuento comercial concedido a terceros en sus compras dentro de los puntos de venta TOUS.
9. Política de evaluación de riesgos de Compliance: define los parámetros y metodología para la valoración del riesgo en materia de Compliance Penal.	10. Política Fiscal: establece el marco de conducta en el ámbito fiscal y tributario basado en los valores y principios recogidos en el Código Ético del Grupo TOUS, el cumplimiento de la normativa fiscal vigente, y en especial en los principios de cooperación y transparencia en lo que se refiere a las relaciones con las autoridades, organismos reguladores y Administraciones Públicas.
11. Política de Protección de Datos Personales: establece las directrices que todos los miembros del Grupo TOUS deben seguir en materia de protección de datos.	12. Política de Seguridad: establece los principios y directrices sobre los que se rige el Grupo TOUS en materia de Seguridad de la Información.

13. Política de Prevención de Riesgos Laborales: impulsa la implantación y desarrollo de un Sistema de Prevención de Riesgos Laborales que se integra en el conjunto de sus actividades y decisiones.	14. Política de Derechos Humanos: recoge el compromiso y las pautas de actuación de TOUS en relación con el respeto y promoción de los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos a lo largo de toda su cadena de valor.
15. Política de gasto y Estrategia de Proveedores: establece los criterios de evaluación y homologación de proveedores del área de Sourcing para fomentar una cadena de suministro sostenible, justa y segura para nuestro entorno y las partes involucradas.	16. Código Ético de Fabricantes y Proveedores: promueve y exige a los fabricantes y proveedores el respeto a los principios de actuación del Grupo TOUS y que compartan nuestro compromiso con el cumplimiento normativo.
17. Manual interno del Canal Ético: actualizado en 2022, de acuerdo con la reciente regulación en la materia, incorpora el procedimiento, directrices y pautas de actuación a tener en cuenta por el Comité Ético y de Compliance para la correcta gestión de las denuncias recibidas a través del Canal Ético del Grupo TOUS.	18. Manual de Gestión de Crisis: desarrollado en 2022, este Manual describe el proceso de gestión de crisis de TOUS para la gestión eficaz y eficiente de aquellas crisis que requieran una atención especial debido a su nivel de urgencia y su impacto para nuestra organización.

19. Manual de Comunicación de Crisis: desarrollado este 2022, este documento contiene las directrices básicas para gestionar la comunicación cuando, por la generación de una situación de crisis emergente, la imagen pública de la compañía corre riesgo de verse dañada.	20. Manual General de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo: actualizado en 2022, incorpora las políticas preventivas internas adecuadas y efectivas como mecanismos para la prevención y lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.
21. Manual de Customer Service: establece las pautas para colaboradores y colaboradoras a seguir en materia de atención al cliente, gestión de reclamaciones, devoluciones y otras incidencias.	

Adicionalmente a las políticas que inspiran a la organización, contamos con normativas internas que configuran el Gobierno Corporativo del Grupo TOUS, entre las que destacan:

- ❖ Estatutos Sociales
- ❖ Reglamento de la Comisión Delegada de Nombramientos y Retribuciones
- ❖ Reglamento de la Comisión Delegada de Auditoría y Cumplimiento
- ❖ Reglamento de la Comisión Delegada de Sostenibilidad
- ❖ Reglamento del Comité Ético y de Compliance
- ❖ Reglamento del Órgano de Control Interno
- ❖ Reglamento del Comité de Protección de Datos
- ❖ Estatuto de la Función de Auditoría

NUESTRO SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

En Grupo TOUS tenemos un Sistema de Gobierno Corporativo integrado por los principios y los valores de la compañía, los Estatutos Sociales, las Políticas corporativas anteriormente expuestas y las normas internas de Gobierno Corporativo, así como la totalidad de los códigos y procedimientos internos de los que disponemos. El contenido se inspira y fundamenta en el compromiso con las mejores prácticas de Buen Gobierno, Sostenibilidad y ética empresarial cogiendo como referencia el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la Comisión Nacional del Mercados de Valores (CNMV).

El máximo órgano de Gobierno de nuestra compañía es el **Consejo de Administración**, que afianza el cumplimiento de los objetivos fijados en su plan estratégico y sigue consolidando su visión: ser la marca de joyería de lujo asequible más deseada y exitosa del mundo, con el compromiso de aportar valor a clientes, colaboradores y al conjunto de la sociedad.

Como parte de nuestro Sistema de Gobierno Corporativo contamos con tres Comisiones Delegadas al Consejo de Administración que le asisten en el desempeño de las funciones que tiene encomendadas de conformidad con los Estatutos Sociales del Grupo TOUS:

- ❖ **Comisión Delegada de Nombramientos y Retribuciones:** encargada de evaluar las competencias, conocimientos y experiencias necesarias que deben reunir los candidatos y las candidatas para cubrir una vacante en el Consejo de Administración del Grupo.
- ❖ **Comisión Delegada de Auditoría y Cumplimiento:** se responsabiliza entre otras cuestiones, de la supervisión de la información contable y financiera, de la gestión de servicios de auditoría interna y externa del Grupo, así como de la supervisión del cumplimiento de los requerimientos legales y de buen gobierno. De esta Comisión penden tres organismos más, como son el Comité de Ética y Compliance, el Comité de Protección de Datos y el Órgano de Control Interno para la Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación Terrorista.
- ❖ **Comisión Delegada de Sostenibilidad:** creada en 2020, esta Comisión tiene como principales funciones garantizar la integración de la Sostenibilidad en la estrategia del Grupo y de diseñar, implementar y supervisar la agenda estratégica de Sostenibilidad de TOUS, en conjunto con los órganos de dirección de la compañía. Este 2022 su reglamento ha sido actualizado. Para más información al respecto, consulte el capítulo “Mundo TOUS” de este Informe.

Composición del Consejo de Administración:

Alba Tous – Presidenta TOUS y Consejera Dominical	
Carlos Soler – Consejero Ejecutivo y Consejero Delegado	Rosa Tous – Consejera Dominical y Vicepresidenta Corporativa
Josep Maria Bosch – Consejero Ejecutivo	Laura Tous – Consejera Dominical
Alain Hertach – Consejero Dominical	Andrew Deakin – Consejero Dominical
Beatriz González-Cristóbal – Consejera Independiente	Luis Bach – Consejero Independiente
Nacho de Pinedo – Consejero Independiente	Núria Garrós – Secretaria del Consejo no Consejera

Cabe destacar que el órgano de gobierno está formado por un 60% de hombres y un 40% de mujeres. Asimismo, nuestro Comité Ejecutivo y nuestro Comité de Dirección están formados en un 58% y un 57% por mujeres, respectivamente. Este hecho refleja nuestro compromiso con la igualdad a todos los niveles, compromiso que tenemos desde nuestros orígenes.

Remuneración del Consejo de Administración:

En línea con lo acordado en la Junta General Extraordinaria y Universal de Socios del 18 de diciembre de 2017, el Grupo TOUS únicamente remunera a los Consejeros Externos e Independientes. Así, la remuneración media de los consejeros desagregada por sexo, incluyendo todos los pagos percibidos en el ejercicio (tanto por su labor en el Consejo de Administración, como en las Comisiones Delegadas del Consejo, y su participación en otros comités del Grupo), fue en 2022 de 165.000€ para los hombres (72.500€ en 2021) y 85.000€ para las mujeres (80.000€ en 2021).

GESTIÓN DE RIESGOS

La identificación, análisis y evaluación de los riesgos aplicables a la actividad que desarrollamos desde el Grupo TOUS es la base para la implementación de nuestro sistema de gestión de riesgos, así como para la asignación de recursos y la definición o mejora de procesos adecuados para gestionar los mismos.

Riesgos estratégicos:

Nombre riesgo	Descripción del riesgo	Plazo	Medidas de mitigación
Continuidad del negocio	Nuestro Grupo opera en un entorno altamente competitivo en términos de precio, desarrollo de nuevas líneas de producto y técnicas de producción, calidad de servicio, digitalización e innovación o sostenibilidad entre otros, los cuales se presentan como riesgos y oportunidades potenciales para el negocio.	Corto	Para mitigar este riesgo, hemos desarrollado el Manual de Crisis y protocolos de actuaciones de las áreas. Adicionalmente, estamos analizando la manera para disminuir la dependencia de determinados proveedores.
Impacto reputacional en la imagen TOUS	Seleccionar correctamente las personas públicas que van a representar a la marca para evitar posibles impactos negativos para la compañía.	Corto	Desde el grupo TOUS hemos implementado un plan de protección de marca para gestionar la comunicación e imagen de la marca.
Entorno global	Operamos en un entorno globalizado y con presencia en numerosos países, con lo que el desarrollo de nuestras	Corto	Empleamos instrumentos financieros derivados, para cubrirnos ante riesgos producidos por cualquier causa

	operaciones está supeditado a los riesgos económicos y geopolíticos globales. Como consecuencia, los resultados de nuestro Grupo pueden verse afectados por la volatilidad del mercado, así como por cambios en las decisiones políticas gubernamentales.		económica o geopolítica. Asimismo, apostamos por la diversificación en nuestra producción, de manera que no dependamos de la venta de un único tipo de producto cuyo abastecimiento pueda verse afectado por este riesgo.
Atracción y retención del talento con especial foco en perfiles digitales	Tener un índice de rotación demasiado elevado es un riesgo con implicaciones económicas (muchas horas empleadas en formación), a nivel de calidad (perdiendo expertise y atrayendo menos talento), especialmente en un contexto competitivo y un mercado laboral volátil.	Corto	Potenciamos el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores y colaboradoras mediante amplios programas de formación en diversas áreas. Todo ello queda reflejado en nuestro Plan de Formación anual. Adicionalmente, contamos con medidas enfocadas a garantizar la conciliación y la flexibilidad de la organización del tiempo de trabajo. Ofrecemos asimismo numerosos beneficios sociales, como el programa T-Flex (para

			mayor detalle consultar el capítulo <i>Social</i>). Todas estas iniciativas van encaminadas a promover el bienestar y fomentar un entorno de trabajo innovador, ambicioso y con posibilidades de crecer personal y profesionalmente, aumentando así nuestro atractivo como Grupo y nuestro objetivo de atraer y retener talento.
Preparación y armonización de cambios de accionistas	Adaptación a los requerimientos causados por el cambio de accionistas del grupo TOUS.	Corto	Hemos desarrollado un Plan de preparación para el grupo TOUS basado en lo que podrían pedir nuevos accionistas.
Dependencia en dos mercados principales	Concentrar las operaciones del grupo TOUS en dos mercados principalmente provocando un grado de dependencia relevante.	Corto	Se ha presentado un plan de crecimiento para potenciar países por sus características sociales y económicas y que tienen potencial de crecimiento.

Volumen de franquiciados	Reducción en el volumen de operaciones de los franquiciados que se encuentran operando actualmente.	Largo	Hemos implementado un Plan de Cobertura de deudas en los franquiciados para así reducir la deuda de éstos.
Cancelación de ventas	Decisión por parte del consumidor de cancelar las compras debido a la demora en recibir los productos que compran.	Corto	Hemos desarrollado un protocolo de atención al cliente para agilizar la gestión de respuesta al cliente por parte de las compañías proveedoras.
Entrada a nuevos mercados	Buscar el crecimiento de la compañía a partir de la apertura a nuevos mercados e identificar las barreras de entrada para así minimizarlas.	Corto	Desde el grupo TOUS hemos identificado cuales son los principales países en los que podemos operar y que representan una oportunidad para nosotros en función de diferentes variables.
Pérdida de oportunidades de venta	Tener identificadas las oportunidades de venta con el objetivo de minimizar las pérdidas de venta que se puedan producir.	Corto	Hemos incentivado un sistema de <i>mystery shopping</i> para detectar el nivel de servicios en cada tienda. A raíz del resultado se ha implementado un plan de acción con el Area Manager. Hemos formado a los Area Managers con

			curso de coaching para que sean ellos mismos formadores de su propias tiendas. Se han reducido tareas administrativas y digitalizado tareas que antes eran manuales o no funcionaban bien , para que el Area Manager se pueda concentrar más en la venta.
Rotura de stock	Optimizar los niveles de stock necesarios para satisfacer las demandas de los clientes.	Corto	Hemos desarrollado un proyecto interno en el que hemos realizado mejoras en las integraciones y en los diferentes procesos. Adicionalmente, hemos designado a un responsable de stock global.

Riesgos digitales:

Nombre riesgo	Descripción del riesgo	Plazo	Medidas para mitigar el riesgo
Pérdida de base de datos de clientes de franquicias	Los datos de los clientes deben ser correctamente guardados para evitar la pérdida de confidencialidad de la información de los diferentes individuos.	El plazo de este riesgo se encuentra en proceso de decisión.	El plan de acción se encuentra en estado de desarrollo.
Rotura en el sistema que da soporte el E-Commerce	Evitar vulnerabilidades en el sistema para poder responder a las necesidades de los clientes y ofrecer un sistema e-commerce que sea robusto.	Medio	Hemos desarrollado un proyecto de mejoras de integración de los sistemas que se interfaccian con la plataforma de e-commerce.
Brechas de Ciberseguridad	Realizamos nuestras operaciones en un entorno cada vez más digitalizado. Adoptamos mejoras tecnológicas (usos de nuevos sistemas, softwares o programas) que pueden presentar brechas o ataques de ciberseguridad. A su vez, el incremento de requerimientos legales en la materia genera un aumento de costes, una mayor	Medio	La seguridad de la información tanto de nuestro Grupo como de nuestros clientes es un aspecto fundamental, e implementamos mejoras tecnológicas para aumentarla. Contamos con el Plan Director de Ciberseguridad con el objetivo de madurar y reforzar las capacidades en materia de ciberseguridad y

	exposición a multas y una mayor competitividad en el mercado.		hacer frente a este riesgo, directa o indirectamente.
Pérdida de información e interrupción de las operaciones	Establecer controles para evitar una pérdida de información y la posible interrupción de las operaciones provocado por el entorno digitalizado a partir del cual realizamos nuestras operaciones.	Corto	Desde el grupo TOUS se ha llevado a cabo el Diseño de un Plan de Recuperación ante desastres (DRP).

Riesgos operacionales:

Nombre riesgo	Descripción del riesgo	Plazo	Medidas para mitigar el riesgo
Calidad del producto	Los procesos operacionales de nuestro Grupo garantizan los más altos estándares de calidad en los productos ofertados y en la prestación de sus servicios. No obstante, pueden verse afectados por riesgos potenciales del producto, riesgos	Corto	La compañía dispone de un manual de Calidad, en el cual se establece una Matriz RACI (Responsable, Responsable, Consultado, Informado), para establecer todos los roles y responsabilidades para algunas

	de seguridad, riesgos regulatorios o riesgos ambientales, causando efectos adversos en el negocio, la reputación, la posición financiera del Grupo o los resultados de las operaciones.		actividades y decisiones.
Incumplimiento con los clientes	El cliente se encuentra en el centro de nuestro negocio y responder a sus necesidades es de vital importancia.	Corto	Desde el departamento de Digital Business del grupo TOUS se ha establecido un <i>call center</i> para responder las posibles dudas y quejas que le surjan al cliente en relación con las entregas de paquetes. Adicionalmente, se ha implementado una herramienta para poderlo monitorizar (CRM propio).

Riesgos legales y de cumplimiento:

Nombre riesgo	Descripción del riesgo	Plazo	Medidas para mitigar el riesgo
Incumplimiento de obligaciones tributarias	Nuestro Grupo opera en diferentes países por lo que las regulaciones locales deben ser aplicadas en las transacciones realizadas entre las diferentes filiales.	Largo	Efectuamos un seguimiento continuo de la política fiscal que aplica a los diferentes países en los que realizamos transacciones con el acompañamiento de asesores locales.
Incumplimiento de cláusulas contractuales con terceros	Complementariamente a la legislación que afecta a las empresas en general, y especialmente a nuestro sector, estamos sujetos al cumplimiento de la normativa penal, también en el marco de la prevención de la responsabilidad penal de la persona jurídica. Esta normativa está en evolución constante y su incumplimiento supone un riesgo elevado.	Largo	Llevamos a cabo un control de los vencimientos de los contratos mediante un software de gestión de expedientes, avisando el responsable del negocio titular del contrato. En general es cada responsable del negocio quien es el responsable de vigilar el cumplimiento de las cláusulas contractuales.

Riesgos financieros:

Nombre riesgo	Descripción del riesgo	Plazo	Medidas para mitigar el riesgo
Riesgo de Fraude	Nuestro Grupo está expuesto al riesgo de fraude como consecuencia de la realización de operaciones fraudulentas.	Corto	Para mitigar este riesgo en TOUS tomamos medidas de gestión de carácter preventivo que consisten, esencialmente, en la definición de procedimientos internos de gestión de tiendas y así como la formalización de políticas de compras.
Información Financiera Confiable	La información financiera presentada en los registros y estados contables debe ser la información más precisa y relevante disponible.	Medio	Se ha desarrollado el proyecto COPA, el cual permite la mitigación de dicho riesgo.
Volatilidad en el tipo de interés	La política de autofinanciación de las actividades vía recursos propios y el hecho de mantener un nivel bajo de deuda financiera en balance indican que este riesgo es bajo.	Largo	Se lleva a cabo una revisión de la estrategia de precios marcada por el grupo TOUS.

Clausulas en los contratos de las filiales	Los contratos que se ejecutan en las filiales del grupo TOUS deben seguir los requerimientos marcados desde la central.	Largo	Con el objetivo de mitigar este riesgo se lleva a cabo un procedimiento de revisión de contratos con el apoyo de asesorías jurídicas establecidas a nivel internacional.
---	---	-------	--

Riesgos reputacionales:

Nombre riesgo	Descripción del riesgo	Plazo	Medidas para mitigar el riesgo
Integración de Datos	Realizamos nuestras operaciones en un entorno cada vez más digitalizado. Adoptamos mejoras tecnológicas (usos de nuevos sistemas, softwares o programas) que requieren de una robustez en el trato de datos.	Corto	Para mitigar este riesgo en TOUS tomamos medidas de gestión de carácter preventivo que consisten, esencialmente, en la construcción de un Data Governance.
Incumplimiento con leyes de cambio climático/ESG	La volatilidad en el entorno del grupo TOUS requiere una adaptación a nivel regulatorio por parte de la compañía.	Medio	Para llevar a cabo la mitigación de este control se ha definido el plan de RSC que incorpora las iniciativas ya asignadas a cada responsable y el equipo de trabajo.

Gestión de los riesgos de Compliance:

Desde la perspectiva transversal que otorga el ámbito de Compliance Penal, llevamos a cabo la revisión de riesgos periódicamente y, en todo caso, ante cambios organizativos, de negocio o normativos que nos afecten.

La identificación, análisis y evaluación de estos riesgos en el Grupo TOUS sigue la metodología propia de los estándares internacionales en la materia, recogida en nuestra Política de Evaluación de Riesgo de Compliance. Adicionalmente, contamos con el Informe de Autoevaluación de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (PBCFT), que describe y analiza los elementos de riesgo en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo derivados de las actividades realizadas por las empresas que forman parte del Grupo TOUS.

Los resultados del cálculo se encuentran disponibles en la plataforma Comply Law, software que se encuentra alineado con los estándares nacionales aplicables en la materia y que faculta la trazabilidad de la información vinculada con el Modelo. A nivel de privacidad, un *Privacy Impact Assessment* (PIA) de Grupo TOUS ha sido realizado sobre los tratamientos de mayor riesgo en esta materia, y el cual se encuentra alineado a las mejores prácticas en la materia. Este PIA se encuentra disponible en la plataforma Comply Law.

A nuestros efectos, en el software Comply Law se contienen el conjunto de controles establecidos para la prevención, detección y reacción frente a los riesgos identificados. Cada Compliance Mate, entendido como delegado de cumplimiento de cada departamento y/o área de negocio de la organización y, en su caso, de la filial internacional que corresponda, es el encargado de trabajar, juntamente con el área de Compliance, en dicho software para reflejar el entorno de control existente, así como promover, al igual que los directores, los máximos niveles de cumplimiento en el seno de su departamento y/o área de negocio.

Modelo de control interno de los riesgos:

Nuestro modelo de control interno, en consonancia con las guías y recomendaciones de reguladores y las mejores prácticas internacionales, se articula sobre el modelo de las tres líneas de defensa, dirigido a identificar, prevenir y corregir las situaciones de riesgo inherentes al desarrollo de nuestra actividad en los ámbitos y lugares en los que desarrollamos nuestro negocio.

1. La primera línea de defensa la constituyen los responsables de nuestros departamentos, áreas y/o unidades de negocio. En este sentido, juega un papel esencial el compromiso y liderazgo ético de nuestros directores y responsables de cada departamento, área y/o unidad de negocio, puesto que son, junto con el órgano de administración y alta dirección, nuestro punto de partida de la cultura de Compliance de la organización.
2. La segunda línea la conforma nuestra estructura de control interno a alto nivel, encargados de la supervisión y seguimiento de los riesgos propios de cada ámbito, formado por tres órganos

de control interno: el Comité Ético y Compliance, el Órgano de Control Interno para la PBCFT y finalmente el Comité de Protección de datos.

3. Por último, en nuestra tercera línea de defensa se incluye la función de Auditoría Interna, con la responsabilidad de aportar un nivel de supervisión y aseguramiento objetivo a todo el modelo.

2.2. COMPLIANCE Y ÉTICA

Nuestros principios éticos constituyen los cimientos sobre los que se construye nuestro Grupo.

Consideramos esencial el respeto de estos principios y el cumplimiento más escrupuloso con todas nuestras obligaciones éticas y legales. Este cumplimiento, más allá de evitar sanciones, contribuye a generar un impacto positivo al mejorar la reputación de nuestra compañía, reforzar los principios de sostenibilidad y poner nuestro grano de arena en formar parte de un ecosistema empresarial ético y ejemplar.

PREVENIMOS LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Contamos con una **Política Anticorrupción**, la cual ha sido aprobada por el Consejo de Administración, y, ha guiado nuestra actuación en materia de lucha contra la corrupción y el soborno desde hace años. Dicha política, que es aplicable a todas las sociedades que conforman nuestro Grupo, define los supuestos de aplicabilidad en materia de corrupción y conflictos de interés, así como los principios clave para prevenir, detectar y reaccionar frente a la comisión de actos que pudieran ser constitutivos de este delito.

Adicionalmente, contamos con otras políticas que refuerzan nuestro sistema de lucha contra la corrupción y el soborno:

- ❖ Nuestra **Política de Regalos y Hospitalidades**, que ha sido mejorada este 2022 con nuevas casuísticas detectadas, regula los supuestos en que los regalos están permitidos o no dentro de nuestro Grupo.
- ❖ Nuestra **Política de Descuentos a Terceras Partes**, desarrollada este 2022, regula los criterios a aplicar en materia de descuentos a terceros de una manera homogénea y objetiva.
- ❖ Nuestra **Política General de Compras** tiene como objetivo definir las directrices a seguir en el proceso de compras del Grupo, con el objetivo de alinearlos a los principios definidos en nuestro **Código Ético**.

- ❖ Nuestra **Política de Descuentos de Colaboradores** tiene como objetivo establecer las directrices para el uso adecuado del descuento comercial a los colaboradores y colaboradoras.
- ❖ Nuestro **Procedimiento de Donación Dineraria** prohíbe las donaciones a partidos políticos o las fundaciones vinculadas en el nombre de TOUS.

A cierre de 2022, hemos cumplido con la totalidad de las iniciativas previstas en el **Plan de Acción en materia de Compliance Penal** aprobado el año pasado. Estas incluyen temas como:

- ❖ Adaptación de la regulación interna de nuestro Canal Ético a las nuevas tendencias regulatorias europeas.
- ❖ Implementación de un software específico para reforzar y dar garantías técnicas a dicho canal.
- ❖ Definición de la Política de Descuentos a Terceras Partes previamente mencionada.
- ❖ Monitorización constante del nivel de Compliance local en nuestras filiales internacionales de la mano de los Compliance Mates.

Tras las novedades introducidas y las acciones emprendidas, hemos actualizado dicho Plan para 2023.

Desde el punto de vista formativo y comunicativo, durante este 2022 hemos dado continuidad a las sesiones de **Compliance Day**, con un foco específico sobre la Política General de Compras y la Política Anticorrupción. Estas sesiones suponen una manera sólida de incrementar los niveles de conocimiento y concienciación de nuestros colaboradores en materia de Compliance. Adicionalmente, hemos desarrollado una nueva píldora de formación que formará parte del Welcome Pack de TOUS a partir de 2023 y que incluye aspectos específicos relacionados con la prevención de situaciones vinculadas a la corrupción, entre otras.

Asimismo, contamos con la figura de los “Compliance Mates”, o delegados de cumplimiento, que son los responsables de asistir de manera directa en la implantación y desarrollo del Modelo de Compliance en el seno de su departamento, área y/o unidad de negocio dentro de nuestro Grupo. En diciembre de 2022 se celebró nuevamente el Compliance Mate Annual Meeting que supone ya la tercera edición de estas jornadas para trabajar y obtener las mejores sinergias entre departamentos a la hora de mejorar su entorno de control.

LUCHAMOS CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Trabajamos continuamente con el Órgano de Control Interno para la Prevención contra el Blanqueo de Capitales y la Financiación del Terrorismo en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. En este sentido, este 2022:

- ❖ Se han seguido las recomendaciones del experto externo en la materia, reforzando el **Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales**, y se ha analizado la posibilidad de fortalecer el procedimiento de identificación online en caso de ventas sujetas a la normativa y ajustando

los nuevos sistemas OMNIO y Salesforce a los requerimientos técnicos necesarios para garantizar el cumplimiento de las obligaciones aplicables en esta materia.

- ❖ Se ha definido un plan de formación y difusión específico en materia de PBCFT, incorporando no solo los cambios normativos aplicables, sino también las nuevas vicisitudes internas que, por ejemplo, comporta el sistema OMNIO. Los colaboradores han realizado la nueva píldora de PBCFT en España y han recibido comunicados informados.

Además, desde la Unidad Técnica se ha formado directamente al personal de tienda, intentando llegar al máximo de empleados posible y consiguiendo un 91% del total previsto. De este modo, se pretende abordar y prevenir el riesgo de PBCFT, mediante la formación y concienciación al personal que se enfrenta al riesgo en primera línea.

A nivel internacional, son los Compliance Officer nombrados en las distintas filiales sujetas a obligaciones específicas en materia de PBCFT, quienes también prestan apoyo formativo a las nuevas incorporaciones.

- ❖ Continuamos con la solicitud de *Know Your Customer* y análisis periódico de terceros de mayor riesgo, para asegurar que las relaciones cumplen con los estándares TOUS, incluyendo en el procedimiento oportuno cuantas mejoras son identificadas a partir de la operativa de análisis seguida. Asimismo, se ha continuado recordando a las terceras partes de mayor riesgo para el Grupo TOUS (franquiciados, distribuidores y proveedores de joyería o relojería) que deben igualmente cumplir con las obligaciones que les resulten aplicables.

A cierre de 2022, hemos cumplido con la totalidad de las iniciativas previstas en el **Plan de Acción en materia de PBCFT** aprobado el año pasado. Estas incluyen temas como:

- ❖ Actualizar el Manual de PBCFT para incluir que aquellos que ocupan posiciones de dirección o administración en TOUS sean responsables de las infracciones acaecidas en la materia cuando estas sean atribuibles a su conducta intencionada o negligente, de acuerdo con la Ley 54/2010.
- ❖ Incluir en el Procedimiento de colaboración y comunicación con el Servicio Ejecutivo de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC) la evaluación de la oportunidad o conveniencia de llevar a cabo una revisión especial de una operación o cliente.
- ❖ Trabajar en la adopción de medidas necesarias para mejorar la identificación de los clientes que realicen ventas sujetas a la normativa a través del canal online, de manera que los clientes deban adjuntar un documento de identificación antes de la formalización de la compra, y para garantizar el correcto funcionamiento de este sistema.
- ❖ Permitir el desarrollo de una herramienta que permita el procesamiento, gestión, análisis y extracción de información de los clientes y las operaciones de una manera homogénea y estadística por parte de la Unidad Técnica.

Tras las novedades introducidas y las acciones emprendidas, el experto externo llevará a cabo la auditoría de seguimiento correspondiente para actualizar dicho Plan de cara a 2023. También son

desarrollados Planes de Acción a nivel internacional, donde los Compliance Officers locales velan por el cumplimiento de todas las obligaciones aplicables y medidas impulsadas entre las filiales internacionales en materia de PBCFT, y proceden a su vez a informar al área de Compliance del Grupo TOUS de las medidas adoptadas en cada país para su supervisión, así como de posibles cambios regulatorios locales.

Adicionalmente, contamos con un Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales específico para tiendas, adaptado para el mejor seguimiento por parte del personal de tienda.

NUESTRA APUESTA POR LA ÉTICA EMPRESARIAL

Parte de nuestra lucha contra la corrupción y el soborno y nuestra apuesta por la transparencia y el cumplimiento de los principios que nos guían radica en contar con una fuerte ética empresarial, respaldada por un sistema robusto de cumplimiento.

Estos principios quedan recogidos en nuestro **Código Ético**, de aplicación para la totalidad de nuestros colaboradores y terceras partes con las que nos relacionamos. Adicionalmente, contamos con un **Código Ético para Fabricantes y Proveedores**, que garantiza la extensión de nuestros compromisos éticos a lo largo de nuestra cadena de valor. Los fabricantes y proveedores son responsables de garantizar el conocimiento, comprensión y aplicación del Código en sus organizaciones. Igualmente, nos autorizan a supervisar el adecuado cumplimiento de este, facilitando para ello los medios y documentación necesaria que les sea requerida.

El órgano encargado de gestionar cualquier incumplimiento de estos Códigos y velar por el cumplimiento de todos los principios de nuestro Modelo de Compliance es el **Comité Ético y de Compliance**. Este 2022, el Comité se ha reunido en 4 ocasiones.

En nuestro compromiso con el desempeño ético e íntegro de nuestra actividad, promovemos que cualquiera de nuestros colaboradores y colaboradoras, proveedores, franquiciados, así como aquellas personas que actúen en nombre de TOUS nos comuniquen posibles incumplimientos de la legislación aplicable, del Código Ético o de la normativa que lo desarrolla. Para ello, **ponemos a su disposición una plataforma web, que centraliza la comunicación de irregularidades por parte de los stakeholders**, a través del cual cualquier persona puede contactar directamente con el Comité Ético y de Compliance a estos efectos. De conformidad con nuestra Política de Uso del Canal Ético, este se configura como de carácter estrictamente confidencial. Además, en el caso en que el denunciante así lo prefiera, no obligamos a identificarse a la hora de poner la denuncia, por lo que se permite la denuncia anónima. Pese a ello, recomendamos su identificación a fin de protegerlo de forma efectiva ante posibles represalias, agilizar la posible investigación de los hechos expuestos, así como informarle del seguimiento del procedimiento.

En 2022 hemos recibido un total de 47 comunicaciones (18 en 2021), de las cuales 4 fueron sometidas a investigación por parte del Comité Ético y de Compliance, 42 fueron remitidas a otros departamentos

para su gestión (2 al Departamento Comercial, 5 al Departamento de Servicio de Atención al Cliente, 3 Propiedad Intelectual y 32 a Recursos Humanos), y 1 fue consulta. De las 4 investigaciones abiertas por parte del Comité, 3 finalizaron con la adopción de medidas disciplinarias y 1 caso se encuentra en estado de investigación por parte del Comité.

INFORMACIÓN FISCAL

Contamos con una **Política Fiscal** que define el marco de conducta para un comportamiento fiscal ejemplar, ético y sostenible, basado en los principios de responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, prudencia e integridad, transparencia de la información fiscal, política en precios de transferencia y cooperación con las Administraciones Tributarias. Contamos asimismo con una robusta estructura de gobernanza fiscal, involucrando a la Comisión de Auditoría y Compliance, el departamento fiscal y el Consejo de Administración.

A continuación, exponemos la información fiscal, país a país, correspondiente al ejercicio 2022 y años anteriores:

IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS (EN MILES DE EUROS):

	España	México	Polonia	Portugal	EEUU	Puerto Rico	China	Rusia	Japón
2020	1.113	399	514	170	-	0,4	-	-	-
2021	8.101	314	241	120	-	0,1	-	87	-
2022	15.313	1.801	-	-12	-	43,8	-	75	-

BENEFICIOS OBTENIDOS POR PAÍS (EN MILES DE EUROS):

	España	México	Polonia	Portugal	EEUU	Puerto Rico	China	Rusia	Japón	Otros
2020	-45.888	94	-92	332	-975	241	45	-3.191	-167	-245
2021	65.260	1.408	452	547	956	340	358	-143	-94	102
2022	49.842	1.144	601	660	866	412	-80	616	-101	244

OTROS DATOS FINANCIEROS (EN MILES DE EUROS):

	España	México	Polonia	Portugal	EEUU
Ingresos procedentes de ventas a terceros	238.811	92.439	28.488	29.479	29.205
Ingresos procedentes de transacciones intragrupo	169.893	0	0	0	0
Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes	573.482	99.238	16.588	14.264	11.765
Impuesto sobre beneficio acumulado sobre los beneficios o pérdidas	14.516	1.639	150	220	0

	Puerto Rico	China	Rusia	Japón	Otros
Ingresos procedentes de ventas a terceros	22.054	1.991	17.432	726	58
Ingresos procedentes de transacciones intragrupo	0	1.773	0	176	48

Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes	6.577	10.439	16.183	1.662	12.271
Impuesto sobre beneficio acumulado sobre los beneficios o pérdidas	247	0	53	1	0

A lo largo de 2022 no hemos recibido ninguna subvención pública.

2.3. DERECHOS HUMANOS

NUESTRO COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

Nuestra **Política de Derechos Humanos** recoge nuestro compromiso y las pautas de actuación en relación con el respeto y promoción de los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

A nivel interno, nuestro Código Ético promueve el respeto por los Derechos Humanos mediante la inclusión de los siguientes principios aplicables a todos los colaboradores de nuestro Grupo:

- ❖ Derecho a la igualdad y respeto mutuo en todas las relaciones laborales.
- ❖ Obligación de que todos los trabajos a desarrollar dentro del Grupo cumplan con las exigencias en materia de salud y seguridad marcadas por la normativa de prevención de riesgos laborales.
- ❖ Prohibición de implantación de condiciones laborales o de Seguridad Social que perjudiquen, supriman o restrinjan los derechos que los trabajadores tengan reconocidos por disposiciones legales, convenios colectivos o contratos individuales.
- ❖ Respeto al derecho a la intimidad de las personas que, en su relación con nuestro Grupo, faciliten sus datos personales, y mecanismos para proteger estos datos.

Para prevenir y concienciar sobre el asunto, estamos trabajando en una nueva píldora formativa de Compliance que incluye un bloque específico sobre Derechos Humanos y la Política de Derechos Humanos anteriormente mencionada. Asimismo, se ha difundido entre los equipos la normativa interna que regula estos aspectos, además de ponerse a disposición de los mismo en el Campus TOUS.

Externamente, exigimos este mismo compromiso a nuestros proveedores con el fin de minimizar los riesgos de vulneración de Derechos Humanos a lo largo de nuestra cadena de suministro. Nuestro Código Ético para Fabricantes y Proveedores recoge las siguientes exigencias en materia de Derechos Humanos:

- ❖ Respeto mutuo, igualdad de trato y no discriminación por motivos de ideología, lengua, religión o creencias, pertenencia a una etnia, raza o nación, sexo, orientación sexual, situación familiar, enfermedad o discapacidad , por ostentar la representación legal o sindical de los trabajadores.
- ❖ Rechazo expreso a cualquier forma de trabajo infantil y prohibición de implantación de condiciones laborales o de Seguridad Social que perjudiquen, supriman o restrinjan los derechos que los trabajadores tengan reconocidos por disposiciones legales, convenios colectivos o contratos individuales.
- ❖ Prohibición expresa de cualquier manifestación de violencia, abuso de autoridad, acoso o conducta generadora de un entorno intimidatorio u ofensivo, así como del uso de mano de obra forzada.
- ❖ Obligación de reconocer y respetar el derecho de los empleados a la libertad de asociación y la negociación colectiva, así como a la creación de organizaciones sindicales, sin que por ello sean objeto de represalia alguna.

Somos conscientes de que es precisamente a lo largo de nuestra cadena de suministro donde más riesgos de vulneración de Derechos Humanos pueden existir. En esta línea, y siguiendo con las exigencias señaladas en el Código Ético para Fabricantes y Proveedores, nuestra certificación como miembros de Responsible Jewellery Council (RJC), así como las certificaciones adicionales exigidas a nuestros proveedores de diamantes o de pieles, ahonda en este objetivo y garantiza la protección de los Derechos Humanos a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

A lo largo de 2022 no han sido recibidas denuncias por casos de vulneración de los Derechos Humanos.

3. SOCIAL

3.1. PERSONAS TOUS

Las personas TOUS son nuestro principal activo y motor. Todos los éxitos de nuestra compañía no serían posibles sin su esfuerzo y dedicación diaria. Por ello, nuestros colaboradores y colaboradoras ocupan un espacio central en la gestión de nuestra organización, reflejando nuestros valores corporativos y principios éticos.

3.1.1. CAPTACIÓN Y RETENCIÓN DEL MEJOR TALENTO

CAPTAMOS EL MEJOR TALENTO

Conscientes de la importancia de un proceso de selección de calidad, imparcial y que asegure la igualdad de trato y oportunidades para todas las personas candidatas, disponemos de diferentes políticas y procedimientos internos que regulan cada una de las fases del proceso de selección:

- ❖ Procedimiento de selección: actúa como una política que permite homogeneizar el proceso de selección. Este se divide en las siguientes fases: solicitud y definición del perfil, prospección, criba curricular y fase de entrevistas (con hasta dos entrevistas), gestión de la incorporación, comunicación de la nueva incorporación y acogida.
- ❖ Bases para la definición de perfiles y publicación de ofertas de empleo: persigue el objetivo de protocolizar el proceso de definición de requisitos para la definición de un puesto de trabajo y publicación de ofertas de empleo en las distintas plataformas en las que operamos especificando los detalles que se deben incluir en ellas.
- ❖ Protocolo de tratamiento de Datos sobre candidatos: este documento desgana aquellos datos que pueden ser incluidos en nuestras bases de datos y aquellos que bajo ningún concepto pueden serlo, debido a su carácter personal e irrelevante para un proceso de selección.
- ❖ Proceso de comunicación con el candidato: existen dos versiones de este documento, una para Retail y otra para Corporate, Internacional y filiales, pero el objetivo de ambos es el mismo: establecer el procedimiento de comunicación con un candidato o candidata durante el proceso de selección.
- ❖ Proceso de cierre de selección y contratación Corporate & Retail: detalla el proceso de comunicación interna del candidato finalista, así como de las personas que han sido descartadas, y de comunicación al candidato que pasará a formar parte de TOUS, informando de cuestiones como su fecha de incorporación, plan de acogida, jornada laboral, tipo de contrato, salario bruto anual (en el caso de Retail, también mensual), beneficios sociales y variables (si aplican) y dándole formalmente la bienvenida a TOUS.

¿Dónde captamos el talento?

Buscamos diferentes vías para la atracción de candidatos. Destacamos la utilización de diversas plataformas de reclutamiento externas, la plataforma de reclutamiento propia de nuestro portal web, escuelas y universidades, así como el fomento de la promoción interna como posibilidad para la cobertura de vacantes. En este sentido, cabe destacar que este 2022, en colectivo Corporate 21 posiciones se han cubierto mediante promociones internas, de las cuales 5 han sido cambios de posiciones en diferentes áreas o departamentos. En puntos de venta ha habido 14 promociones internas.

Además, fomentamos el talento joven mediante nuestro programa **TOUS Internship**. Hemos desarrollado este programa mediante la formalización de convenios de colaboración con las siguientes universidades y otros centros educativos:

Universitat de Barcelona (UB) | Blanquerna Universitat Ramon Llull | Escola Municipal d'Art Gaspar Camps | Centro de Estudios Garrigues | UManresa | EUNCET Business School | EAE | INS Lacetània | BSM – UPF | Escola Pàlcam | EADA | Católica Lisbon School of Business and Economics | Institut d'Auró | Integra Technology School | IED Madrid | Institut Joan Brossa | UVic | INS Pius Font i Quer | ESERP Bussines & Law School | Institut Antoni Pous i Argila | Escuela Universitaria Formatic
Barcelona

De esta manera, damos la oportunidad a jóvenes estudiantes de vivir su primera experiencia laboral y comenzar a formarse profesionalmente en nuestra organización. Este 2022, 73 personas han participado en el programa TOUS Internship, 68 de ellas en España (incluyendo participantes de la Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos), 4 en México y 1 en Puerto Rico.

FACILITAMOS LA CONCILIACIÓN Y EL BIENESTAR DE NUESTRAS PERSONAS

Creemos que garantizar la conciliación de la vida laboral, de forma igualitaria para hombres y mujeres, es esencial para velar por el equilibrio personal y profesional de las personas que colaboran con nosotros. Así pues, y pese a que la jornada laboral, descansos y permisos de todos nuestros colaboradores y colaboradoras se regulan en los Convenios Colectivos de aplicación, o en ausencia de estos, en la legislación vigente de los respectivos países, fomentamos una serie de medidas e iniciativas que abogan por aumentar la flexibilidad en el trabajo y conseguir una organización del tiempo de trabajo eficiente. De esta manera, buscamos generar unas condiciones de trabajo óptimas y retener al talento que tenemos en TOUS.

En este sentido, nuestros colaboradores y colaboradoras disponen de un horario flexible para la entrada y salida de sus puestos de trabajo. Hemos habilitado la posibilidad, para todos nuestros colaboradores y colaboradoras, de realizar un total de hasta 6 días de teletrabajo por mes. Asimismo, contamos con las herramientas colaborativas digitales óptimas para garantizar un teletrabajo

eficiente, a tiempo real y con las mayores garantías de seguridad informática en el uso de todas las aplicaciones desde cualquier geografía. Adicionalmente, abogamos por que se respeten los tiempos de descanso diarios, se consiga una efectiva desconexión digital (evitando en la medida de lo posible las llamadas telefónicas, el envío de e-mails y/o comunicaciones fuera de la jornada laboral) y el uso responsable y racional de las herramientas digitales de trabajo. A fin de lograr este respeto por el tiempo de descanso y la conciliación también cuando se acude a trabajar de manera presencial, contamos con la **Política Lights Off**, consistente en que a las 19h se apagan las luces de nuestras oficinas centrales en Manresa.

Con el objetivo de dar la mayor flexibilidad y otorgar beneficios sociales que colaboren a una organización del tiempo de trabajo idónea para cada colaborador y el fomento de la conciliación, desde 2012 tenemos a disposición de las personas que colaboran con nosotros el programa **T-Flex**, mediante el que cada una de ellas puede decidir qué parte de su retribución quiere recibir en forma monetaria y cuál (dentro de unos máximos) quiere destinar a una serie de productos o servicios que le ofrecemos, entre los que cabe destacar:

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

De forma adicional, todos nuestros colaboradores y colaboradoras pueden disfrutar de una serie de descuentos en todas sus compras de productos TOUS. Los colaboradores tienen también a su disposición los permisos de maternidad y paternidad previstos por la legislación local, y abogamos siempre por un ejercicio corresponsable de la conciliación.

Asimismo, fomentamos un estilo de vida saludable también durante la jornada laboral. Tras la reforma de nuestra sede, hemos habilitado un espacio de duchas para facilitar la práctica del deporte y el uso de bicicletas en las inmediaciones de nuestra sede, ubicada en un entorno natural idóneo para esta práctica, y hemos inaugurado un nuevo comedor espacioso en el Espai Fòrum de la sede, completando nuestra apuesta por la alimentación saludable tras la eliminación de las máquinas de vending que llevamos a cabo en 2021. Cabe destacar que TOUS subvenciona parcialmente el servicio de comedor diario para nuestras personas TOUS en la sede central.

Como venimos haciendo de forma anual, en 2022 lanzamos una encuesta OHI (Organizational Health Index) entre las personas de la compañía para conocer la salud de nuestra organización y el bienestar de nuestros colaboradores, estableciendo a partir del análisis iniciativas concretas para optimizarlo y generar un espacio de trabajo aún más sano y acogedor. Podemos destacar varios logros alcanzados con la encuesta. En primer lugar, hasta un 85% de 2.717 colaboradores y colaboradoras a quienes les fue lanzada la respondieron, suponiendo esto una participación 20 puntos porcentuales por encima de

la media según el análisis *benchmark* de McKinsey. Recabamos un total de 5.469 comentarios, opiniones y recomendaciones, de manera que obtuvimos una muestra muy amplia y completa del sentir de todos nuestros colaboradores y colaboradoras, teniendo así una base robusta para impulsar acciones de mejora eficaces. A nivel de puntuación, nos situamos en el segundo segmento dentro del conjunto de empresas analizadas según la metodología empleada por McKinsey, con una puntuación global de 71 sobre 100, a un solo paso del “Nivel Top”.

FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

En TOUS apostamos de forma nítida por la formación y el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores a lo largo de toda su relación con nuestro Grupo.

Para ello, y con el fin de asegurar una formación completa independientemente de la actividad que cada colaborador desempeñe, **desarrollamos un Plan de Formación anual**, que se compone a su vez de dos itinerarios distintos. Cada itinerario incluye acciones formativas e iniciativas específicas para las diferentes funciones dentro de la organización: Corporate y Retail. Dicha distinción nos permite gestionar y mejorar las competencias de los colaboradores y colaboradoras que integran la organización, adaptándonos a las necesidades específicas de cada persona y puesto de trabajo.

Todos los colaboradores que se incorporan a TOUS deben realizar tres bloques de cursos formativos:

- ❖ Brand: Welcome to TOUS y Cultura Corporativa. El objetivo es que el colaborador o colaboradora conozca el negocio TOUS, nuestros productos y nuestra cultura corporativa.
- ❖ Health & Safety: Prevención de Riesgos Laborales. El objetivo es que todos los colaboradores y colaboradoras conozcan las medidas preventivas a seguir en sus puestos de trabajo.
- ❖ Compliance: TOUS Compliance, Protección de Datos, Ciberseguridad y PBCFT. El objetivo es que todos los colaboradores y colaboradoras conozcan y sigan la normativa legal de TOUS.

De forma adicional, las personas de Retail realizan cursos de su itinerario formativo, agrupados en las siguientes escuelas: Product, Sales Management y Team Management, éste último en el caso de Managers. Por su parte, las personas de Corporate pueden realizar diversas formaciones después del proceso de Onboarding, incluyendo formaciones sobre productos y materiales, CRM y Customer Care Ritual, idiomas, adaptación al cambio y teletrabajo o habilidades para el Smart Working, entre otras.

Todos ellos y ellas, independientemente de su posición, pueden acceder a los cursos formativos que les han sido asignados desde cualquier lugar gracias a la herramienta Campus TOUS. Adicionalmente, este campus da acceso al repositorio de las políticas y procedimientos de las diferentes áreas, así como a un amplio catálogo de cursos elaborados para impulsar su desarrollo personal y profesional. De esta manera, posibilitamos un modelo de formación híbrido cómodo y accesible desde cualquier dispositivo.

Además, dentro de nuestro proyecto de transformación TOUS Next impulsamos en 2021 nuevos proyectos en materia de formación que se han desarrollado plenamente a lo largo de 2022:

- ❖ Leadership Principles
- ❖ Formal Feedback
- ❖ Quality Time

Buena parte de estas iniciativas se centran en el desarrollo de las Soft Skills, que queremos potenciar entre todos nuestros colaboradores.

De igual modo, continuamos trabajando para incorporar nuevas píldoras formativas y reforzar nuestra performance en el campo de la formación. Concretamente, nuestros siguientes objetivos se centran en los siguientes temas:

- ❖ Nueva experiencia de atención al cliente (formación a todo el colectivo de tienda).
- ❖ Desarrollo del liderazgo.
- ❖ Diversidad, igualdad e inclusión.
- ❖ Nuevas formas de trabajo.
- ❖ TOUS Open University.
- ❖ Push & Pull Learning.

A lo largo de 2022, **nuestros colaboradores han realizado un total de 52.888,7 horas de formación** (49.120 en 2021). Esto supone un total de 14,42 horas de formación por empleado, y un aumento del 1,2% en esta métrica respecto al año pasado. En este sentido, aspiramos, de acuerdo con nuestra Estrategia de Sostenibilidad, a alcanzar un total de 30 horas de formación por empleado en 2028.

DIÁLOGO SOCIAL Y DERECHOS LABORALES

A finales de 2022, el 85% de nuestros colaboradores y colaboradoras estaban cubiertos y cubiertas, bien por los Convenios Colectivos de aplicación o, en su defecto, por la normativa laboral de aplicación en todos los países en los que estamos presentes. Asimismo, a fin de que los trabajadores y trabajadoras puedan trasladar sus inquietudes de una manera más directa y cercana, y formen parte de las decisiones que les competen, **disponemos de Comités de Empresa en Tallers TOUS, y en los centros de Málaga, Valencia, Madrid, A Coruña y Polonia**. A lo largo de 2022, estos comités se han reunido en 11 ocasiones (1 en Málaga, 1 en Valencia, 3 en Madrid, 2 en A Coruña y 4 en Polonia). Nos esforzamos por cumplir las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los derechos sindicales. Tenemos un diálogo fluido y sincero con todas las representaciones legales de las personas de la compañía. El diálogo social es para nosotros un activo imprescindible para abordar las preocupaciones de nuestros colaboradores y colaboradoras.

3.1.2 DIVERSIDAD E IGUALDAD

NUESTRO COMPROMISO CON LA IGUALDAD DE GÉNERO Y CONTRA CUALQUIER TIPO DE DISCRIMINACIÓN

Desde nuestros orígenes, hemos sido una compañía comprometida con la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres. Muestra de dicho compromiso, ya desde el más alto nivel de la compañía, el Consejo de Administración de TOUS se caracteriza por la diversidad de género. Cabe destacar que el órgano de gobierno está formado por un 55% de hombres y un 45% de mujeres, una cifra superior al porcentaje de representación de mujeres en el Consejo de Administración de las IBEX35 (34,2%). Adicionalmente, nuestro Comité Directivo está compuesto en un 57% por mujeres y nuestro Comité Ejecutivo está compuesto en un 58% por mujeres.

Para profundizar en nuestros objetivos en materia de igualdad, **en 2022 hemos implementado un ambicioso Plan de Igualdad** en el que se detallan las principales acciones a impulsar para lograr una igualdad real y efectiva para la sociedad Joyerías TOUS, S.A. (JTSA). Este Plan aspira a tener una visión integral de la igualdad, aplicando medidas para garantizarla en todos los ámbitos relevantes, tales como los procesos de selección, la formación, la retribución, la prevención del acoso sexual y la discriminación, la corresponsabilidad en la vida laboral y personal o la comunicación que realizamos desde Grupo TOUS, entre otros. Profundizando en esta línea, actualmente estamos trabajando en un Plan de Igualdad específico para Tallers TOUS.

Reforzando este compromiso y con el objetivo de velar por el cumplimiento de estos principios, disponemos de un Protocolo contra el acoso sexual y por razón de género orientado a prevenir, sensibilizar y erradicar el acoso sexual a lo largo de toda la compañía y en todas relaciones laborales en las que las personas que colaboran con nosotros estén implicadas.

En TOUS nos posicionamos firmemente contra cualquier tipo de discriminación. Este principio básico se formaliza en nuestro Código Ético, documento explicado en profundidad en el capítulo “Nuestro Modelo de Buen Gobierno” de esta Memoria. Tal y como se explicita en dicho Código Ético, **rechazamos tajantemente cualquier tipo de discriminación** contra cualquier persona por razón de su ideología, religión, creencias, raza, sexo, orientación sexual, enfermedad, situación familiar, discapacidades, o cualquier otra forma de discriminación. Todas nuestras relaciones de trabajo están basadas en los principios de respeto mutuo e igualdad.

Desde 2015 contamos con una **Comisión Paritaria de Igualdad**, cuyo principal objetivo es el de supervisar el adecuado cumplimiento del Plan de Igualdad y del Protocolo contra el acoso sexual y por razón de género, y hacer seguimiento de las acciones realizadas para promover el avance en ambos sentidos. La comisión cuenta con representantes de la compañía, así como de los propios colaboradores y colaboradoras.

Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

En TOUS consideramos la inclusión social de todas las personas, con independencia de sus capacidades, a la hora de cubrir cualquier puesto de trabajo, teniendo como referencia el cumplimiento de la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad. En este sentido, y yendo más allá, hemos adquirido el compromiso en nuestra Estrategia de Sostenibilidad de alcanzar un 2,5% de colaboradores con discapacidad en 2025. A cierre de 2022 contamos con un total de 29 empleados con discapacidad (30 en 2021).

Tenemos como prioridad que todos nuestros centros de trabajo se ajusten a los requerimientos funcionales y dimensionales que garanticen una utilización autónoma para personas con capacidades diferentes. Aplicamos las siguientes medidas orientadas al cumplimiento de este objetivo:

- ❖ Contamos en nuestra sede con rampas adaptadas para facilitar la movilidad de todas las personas, así como con ascensores equipados con información y botones en braille.
- ❖ Contamos con duchas especiales adaptadas en el Espai Fòrum de nuestra sede, de manera que todos nuestros colaboradores puedan disfrutar de los beneficios de la práctica del deporte en las inmediaciones de nuestras instalaciones.
- ❖ Trabajamos en la adaptación de nuestras tareas para hacerlas compatibles con las capacidades de todos nuestros colaboradores. Este 2022 hemos realizado 2 adaptaciones.

Este 2022, hemos trabajado con las siguientes fundaciones y plataformas para fomentar la integración laboral de las personas con discapacidad:

- ❖ Fundación Eurofirms, cuya labor consiste en fomentar la integración laboral de las personas con discapacidad y crear entornos de acceso universal.
- ❖ Fundación Adecco, encargada, entre otros asuntos, de asesorar a empresas para el cumplimiento de la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

3.1.3. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

Generar un entorno de trabajo seguro, saludable y humano para nuestros colaboradores es una prioridad para nuestro Grupo. En este sentido, una parte fundamental de nuestro compromiso con las personas que colaboran con nosotros se manifiesta en las iniciativas que desarrollamos para garantizar su bienestar físico, mental y social en cada una de las actividades de nuestra organización.

NUESTRO SISTEMA DE SALUD Y SEGURIDAD

La definición de los protocolos que nos han permitido velar por el bienestar de las personas TOUS ha sido posible gracias a nuestro **Sistema de Seguridad y Salud Laboral**. Dicho Sistema se fundamenta sobre los siguientes cuatro principios:

1. Cumplir con la legislación aplicable en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
2. Involucrar a todo el personal de la empresa en la responsabilidad de la gestión de la prevención de riesgos laborales.

3. Fomentar la participación, información, formación y consulta de todo el personal, incluidos los trabajadores y trabajadoras temporales y externos que desarrollen trabajos en las instalaciones.
4. Promover la mejora continua de los comportamientos y niveles de Seguridad y Salud Laboral.

Este 2022 hemos llevado a cabo una auditoría de este Sistema, de acuerdo con los términos reglamentariamente estipulados en el Capítulo V del Reglamento de Servicios de Prevención. De los 38 puntos del Sistema auditados, se han identificado 8 No Conformidades en relación con la normativa aplicable. Las principales conclusiones extraídas son las siguientes:

- ❖ Se ha evidenciado la existencia de las evaluaciones de todos los puestos muestreados y que éstas son correctas en metodología y contenido. Sin embargo, debe garantizarse la evaluación de riesgos psicosociales de todos los centros de trabajo.
- ❖ Deben completarse las planificaciones de la actividad preventiva con las medidas derivadas de todas las fuentes de información de riesgos. Debe también hacerse un seguimiento pormenorizado de la implantación y eficacia de todas las medidas contempladas.
- ❖ Deben reforzarse los recursos humanos adscritos a la gestión preventiva para garantizar que se pueden desarrollar todas las actuaciones requeridas por la normativa como son los controles periódicos, el seguimiento de la planificación y la evaluación de riesgos psicosociales, entre otras.
- ❖ Se aprecia una mayor integración de los criterios preventivos en la operativa y en los diferentes niveles de la organización, aunque se podría mejorar todavía en la compra de equipos y productos, así como en el diseño preventivo en tiendas.

Adicionalmente, y con el objetivo de dar cumplimiento a la legislación en la materia, elaboramos de forma anual **un Plan de Seguridad y Salud Laboral**. Dicho Plan, que integra todas las actividades preventivas que se prevean llevar a cabo a nivel de grupo, nos ayuda a definir los objetivos y metas que queremos alcanzar. En el marco de este Plan, hemos realizado las siguientes acciones de mejora a lo largo de 2022, además de la ya comentada auditoría:

- ❖ Incremento del personal que dispone de formación y autorización para la manipulación de carretillas elevadoras en el centro logístico.
- ❖ Incremento del personal que forma parte del equipo de Evacuación de nuestra sede de 24 a 51 colaboradores.
- ❖ Desarrollo del plan de actuación en caso de emergencia para el nuevo turno de trabajo de sábado del centro logístico e-commerce.
- ❖ Refuerzo de la protección de las cubiertas de las naves del centro logístico y la sede.
- ❖ Implantación de software GMAO para la gestión de mantenimientos preventivos de infraestructuras y maquinaria.

Elaboración de evaluación de riesgos psicosociales para todo el personal de retail, sede y Logística.

Con el fin de seguir mejorando nuestro desempeño continuamente, elaboramos una **Memoria Anual de las Actividades Preventivas**, en base a la cual, y en línea con lo identificado en la auditoría realizada, elaboramos un **Programa de la Actividad Preventiva**. En este sentido, hemos calendarizado una batería de medidas y acciones a implementar en 2023, que incluyen:

- ❖ Definición y establecimiento de procedimientos de trabajo para aquellas actividades críticas desde el punto de vista preventivo.
- ❖ Elaboración de permisos de trabajo para trabajos de riesgo.
- ❖ Implementación de medidas preventivas para la reducción de los riesgos psicosociales detectados en la evaluación de 2022, anteriormente mencionada.
- Formación de personal para desarrollar la función de recurso preventivo para trabajos de especial riesgo.

En línea con nuestros objetivos de involucrar a nuestro personal en la gestión de la Salud y Seguridad y de fomentar la participación y la información acerca de la materia, **disponemos de tres Comités de Salud y Seguridad**, concretamente en Tallers TOUS, Málaga y Madrid. Dichos Comités son los encargados de realizar una consulta periódica y hacer un seguimiento de la actividad preventiva, de manera coordinada entre los Delegados de Prevención, el Comité de Empresa, los Técnicos de Prevención y representantes de nuestro Grupo. Adicionalmente, contamos con la figura del Delegado de Prevención en A Coruña y en Valencia. Los Comités están compuestos por:

- ❖ CSS de Madrid: 3 delegadas de prevención y 3 representantes de la empresa.
- ❖ CSS de Málaga: 2 delegadas de prevención y 2 representantes de la empresa.
- ❖ CSS de Tallers TOUS: 1 delegada de prevención.

Este 2022, los Comités se han reunido en las siguientes ocasiones:

- ❖ Málaga: 4 reuniones.
- ❖ Tallers TOUS: 2 reuniones.
- ❖ Madrid: 3 reuniones.
- ❖ Delegada de Coruña: 3 reuniones
- ❖ Delegada de Valencia: 2 reuniones.

Durante el año se han realizado formaciones en materia de PRL a 3 miembros de estos CSS, sumando un total de 110 horas.

PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES

Además de las medidas expuestas en el anterior apartado, encaminadas todas ellas a garantizar la salud y seguridad de nuestros empleados y por lo tanto a prevenir accidentes y enfermedades,

activamos todos los protocolos con que contamos para velar por la integridad física de nuestros colaboradores.

Llevamos a cabo formaciones específicas para facilitar que nuestro personal pueda llevar a cabo su trabajo de la manera más segura. En este sentido, en 2022 hemos llevado a cabo formación específica en realización de trabajos en altura y la manipulación de plataformas elevadoras y en trabajos en altura.

Contamos asimismo con procedimientos para garantizar la seguridad en el desarrollo de la actividad de la compañía. En este sentido, tenemos un procedimiento de manipulación de productos químicos en baños electrolíticos y del mantenimiento de los mismos, y contamos con amplias medidas de seguridad en las zonas con baños electrolíticos gracias a la instalación de detectores de gas cianhídrico.

En 2022, se han producido **66 accidentes laborales** (44 en 2021), de los cuales 52 corresponden a mujeres (36 en 2021) y 14 a hombres (8 en 2021), en España, Portugal, Polonia, México y Puerto Rico. Dentro de los accidentes, 42 han supuesto una baja laboral para el colaborador (9 hombres y 33 mujeres) y 21 han sido in itinere (4 hombres y 17 mujeres). Los accidentes no in itinere que han causado bajas laborales han supuesto un total de 254 días perdidos, mientras que la cifra para los accidentes in itinere se sitúa en 1.048, para un total de 1.302 días perdidos.

Asimismo, se reportan **2 enfermedades profesionales** (29 en 2021), de las cuales 1 corresponden a mujeres (20 en 2021) y 1 a hombres (9 en 2021), pertenecientes a España.

Con estos datos, los índices de frecuencia y gravedad se sitúan en los siguientes niveles:

	Índice de frecuencia	Índice de gravedad
Hombres	6,60 (18,16 en 2021)	0,03 (0,16 en 2021)
Mujeres	3,82 (11,14 en 2021)	0,05 (0,09 en 2021)

Tabla 1: índices de gravedad y frecuencia¹

Cada vez que sucede un accidente (con o sin baja) se realiza la correspondiente investigación y se reevalúa el riesgo que ha generado el accidente, proponiendo medidas para evitar su repetición. Esta revisión periódica de las evaluaciones de riesgos es parte integral de nuestra filosofía de prevención

¹ Índice de frecuencia: (número de accidentes de trabajo con baja / número de horas reales trabajadas por los colaboradores/as) x 1.000.000.

Índice de gravedad: (nº de jornadas perdidas / nº de horas reales trabajadas por las colaboradoras/as) x 1000.

Únicamente se tienen en consideración los accidentes in labore para el cálculo de estos índices. Los accidentes in itinere quedan excluidos del mismo.

de los accidentes y enfermedades laborales. Incorporamos las mejoras propuestas a raíz de estas investigaciones a nuestros protocolos y al Plan de Seguridad y Salud Laboral que elaboramos anualmente.

3.2. CLIENTES

Nuestros clientes son nuestro bien más preciado. Trabajamos incansablemente para estar presentes en los momentos más importantes de sus vidas y ofrecerles unos productos únicos, a la par que una atención y un servicio impecables, priorizando siempre su seguridad y su experiencia como clientes. A continuación, desgranamos algunas de las acciones más relevantes que llevamos a cabo para garantizar tales fines.

UNA EXPERIENCIA TOUS ÚNICA, NUESTRA PRIORIDAD

Nuestras tiendas TOUS consiguen crear una experiencia de compra única, sumergiendo al cliente en un ambiente divertido y elegante. Durante el año 2022, se ha creado un nuevo concept store, a partir del cual se han abierto 2 tiendas, evolucionando, fortaleciendo y modernizando el camino iniciado en 2013 con la revolución de nuestro modelo de tiendas, que tiene como objetivo recrear el universo TOUS y responder a los nuevos hábitos de compra de nuestros clientes.

Con el objetivo de garantizar además una atención personalizada y eficaz, formalizamos el Customer Care Ritual, una guía dirigida a nuestro personal de tienda, donde indicamos los pasos que en atenderla. El Customer Care Ritual se divide en seis etapas: preparación, bienvenida, descubrimiento, propuesta y argumentación, cierre de venta y servicio post-venta. Con ello, logramos que nuestro personal de tiendas, debidamente formado a nivel técnico, de atención al cliente y dispuesto a transmitir nuestros valores, facilite una experiencia única y un asesoramiento al cliente desde el momento en que entra en una de nuestras tiendas e, incluso, hasta después de que se haya realizado la venta. Asimismo, nuestras tiendas están debidamente adaptadas para ser accesibles para todas las personas, con independencia de sus capacidades. Contamos con rampas, escaleras adaptadas, ascensores y otros métodos para su entrada y salida, así como para desplazarse dentro de las mismas, incluyendo lavabos plenamente adaptados.

NUESTRO PORTFOLIO DE SERVICIOS

- ❖ My TOUS – Loyalty Program: tenemos la voluntad de proveer a nuestros clientes más fieles con un servicio diferencial que maximice su satisfacción y disfrute. En este sentido, contamos con el programa My TOUS, que este año el programa se ha expandido a México, Puerto Rico, EEUU, Chile, Colombia y Polonia, además de seguir presente en España y Portugal. El programa contempla tres niveles de fidelización (FAN, LOVER y EXPERT). El cliente puede subir de nivel acumulando GEMS (puntos) que se adquieren mediante compras o la adquisición de acciones de la marca. Todas las personas que formen parte del programa disfrutan de algunos servicios

postventa gratuitos. Asimismo, pueden disfrutar además de una serie de beneficios adicionales.

- ❖ TOUS Custom – Customization Service: nuestros joyeros expertos llevan a cabo un servicio de composturas y ajustes a las piezas para permitir su personalización. Sabemos que las joyas son piezas de carácter altamente personal, de manera que queremos que cada joya refleje la personalidad del cliente y sea única.
- ❖ TOUS Life – After-sales Service: nuestros mejores expertos ayudan a nuestros clientes con el mejor servicio posible para cubrir sus necesidades y atender todas sus inquietudes. Asimismo, ofrecen el mejor servicio de devoluciones y de gestiones relacionadas con cambios en cualquiera de nuestras tiendas TOUS.

COMUNICACIÓN Y MARKETING RESPONSABLE

Cuidar de nuestros clientes y ofrecerles una experiencia TOUS única también es velar por una comunicación transparente, completa y sincera. A través de nuestras campañas de comunicación, todas ellas globales, buscamos acercarnos a nuestros clientes y plasmar nuestros valores. Ofrecemos información acerca de todos nuestros productos y servicios a través de nuestra página web corporativa y de los canales de comunicación de que disponemos, y velamos por hacerles partícipes de las iniciativas relacionadas con el desarrollo social y la protección del medio ambiente que llevamos a cabo.

Condenamos y evitamos el uso de declaraciones engañosas, falsas, discriminatorias o que puedan inducir a confusiones por parte de nuestros clientes, siguiendo los principios del marketing responsable a los que nos adherimos como Grupo. En esta línea, todas nuestras actividades publicitarias están sujetas a los estándares de dos asociaciones de reconocido prestigio en el ámbito, Autocontrol y la Asociación Española de Anunciantes.

VELAMOS POR LA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CONSUMIDORES

La seguridad de nuestros clientes es fundamental para nuestra Compañía. Para garantizar que todos nuestros productos cumplen con los criterios de seguridad y de calidad requeridos llevamos a cabo una serie de acciones:

- ❖ Realizamos controles de calidad e inspecciones a nuestros productos tanto en origen, en caso de ser fabricados en el extranjero, como localmente, y realizamos nuevos controles en nuestra sede central y centro logístico.
- ❖ Realizamos auditorías en nuestros talleres locales para comprobar los niveles de baños de *vermeil* y garantizar la calidad de nuestros productos.
- ❖ Llevamos a cabo test de control de calidad en las reparaciones que realizamos en estos talleres locales.

- ❖ Durante la pandemia, elaboramos un extenso procedimiento para garantizar la salud y seguridad de nuestros clientes en nuestras tiendas.

Un asunto fundamental a la hora de garantizar la seguridad de los clientes es contar con un robusto sistema de ciberseguridad y protección de sus datos, que en ocasiones pueden ser sensibles. Hemos seguido reforzando nuestras políticas, procedimientos y sistemas en línea con los requerimientos legislativos en el ámbito europeo y español. Nuestro compromiso en este ámbito viene recogido, especialmente, en nuestra **Política de Protección de Datos Personales** y nuestra **Política de Seguridad**, la cual ha sido también ajustada a las mejoras derivadas del proyecto de ciberseguridad.

Adicionalmente, disponemos de una serie de procedimientos que pretenden apoyar nuestro compromiso con la protección de datos, como son: el Procedimiento de Privacidad desde el Diseño y por Defecto, la Política de Privacidad de Colaboradores, el Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad, el Procedimiento de respuesta a la solicitud de derechos por los interesados, la Política de Eliminación de Documentos y Destrucción de Soportes y el Procedimiento de desvinculación de colaboradores y colaboradoras. Asimismo, contamos con un Comité de Protección de Datos Personales, cuya Presidenta ejerce a su vez formalmente como *Data Protection Officer* (DPO) a nivel de Grupo TOUS. El DPO es el representante de la organización a nivel privacidad y el encargado de facilitar la interlocución entre departamentos, filiales y colaboradores y colaboradoras externos que traten con datos personales en su actividad.

El **Comité de Protección de Datos Personales** es el encargado de cumplir, garantizar y velar por el cumplimiento y la aplicación de las Políticas y Procedimientos anteriormente mencionados, así como de la normativa aplicable a nuestro Grupo. Consideramos como estándar de cumplimiento el Reglamento General Europeo de Protección de Datos (RGPD) y la normativa española desarrollada para su transposición, por el elevado nivel de exigencia que comportan y haciendo extensivos sus requisitos en los distintos países donde tenemos presencia. A lo largo de 2022, el Comité se ha reunido en un total de 4 ocasiones. Durante el año no se ha registrado ninguna sanción a ningún colaborador o colaboradora en materia de protección de datos.

SISTEMAS DE RECLAMACIÓN, QUEJAS RECIBIDAS Y RESOLUCIÓN DE LAS MISMAS

Trabajamos constantemente para conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes y brindarles las herramientas necesarias para realizar reclamaciones. En este sentido, se lanzan encuestas de satisfacción monitorizadas tanto por llamada, chat y WhatsApp. Tenemos el objetivo de alcanzar una satisfacción del 85%.

En la misma línea, medimos nuestro NPS (Net Promoter Score) en España y, desde 2022, en Portugal, Puerto Rico, México, Chile y Polonia. El resultado del NPS global se ha situado en los 62 puntos. Esto supone un resultado muy positivo y superior al del año anterior, si bien seguimos identificando puntos de mejora como la atención en tiendas o la empresa de envíos e-commerce. Adicionalmente, ponemos

a disposición de nuestros clientes diversos mecanismos para que nos hagan llegar todas sus recomendaciones, inquietudes o motivos de insatisfacción. Estos canales son los siguientes: teléfono, formulario contacto web / e-mail (canal específico), Canal WhatsApp (actualmente sólo en España y Portugal), Live Chat y redes sociales (Instagram, Twitter y Facebook, Tik Tok). Hemos implantado el uso de Salesforce en 2022 para integrar los diferentes canales y facilitar así la gestión de la atención al cliente.

Buscando optimizar también nuestro servicio de atención al cliente, tenemos marcado como objetivo incrementar nuestro FCR (first contact resolution), es decir, la ratio de consultas de los clientes que son resueltas en la primera llamada o contacto con nosotros.

Con el fin de garantizar una resolución satisfactoria de las mismas y estandarizar el proceso de gestión de cualquier tipo de queja o reclamación que nos hagan llegar nuestros clientes, disponemos de un **Manual de Gestión de Reclamaciones** que ha sido actualizado este 2022.

Este 2022 hemos recibido un total de **10.958 quejas**, de las cuales 10.938 han sido resueltas, suponiendo esto un porcentaje de 99,8%.

% de resolución de las mismas.

La distribución de las quejas recibidas por canal es la siguiente:

- | | |
|---------------------------------|-------------------------------|
| ❖ Email: 4.049 (36,95%) | ❖ Redes Sociales: 684 (6,24%) |
| ❖ Teléfono: 2.610 (23,82%) | ❖ Tiendas: 7 (0,06%) |
| ❖ LiveChat: 1.603 (14,63%) | |
| ❖ Canal Específico: 509 (4,65%) | |
| ❖ WhatsApp: 1.496 (13,65%) | |

3.3. CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

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

Antes de escoger a nuestros proveedores realizamos un proceso cuidadoso de selección para garantizar la idoneidad de todas nuestras colaboraciones.

POLÍTICAS, ESTÁNDARES Y PRINCIPIOS PARA LA GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

A la hora de establecer relaciones comerciales con nuestros proveedores, exigimos su connivencia con las siguientes políticas, estándares y principios:

- ❖ **Política General de Compras:** la Política establece la obligación de que cualquier proceso de compras se adapte a los principios establecidos en el Código Ético, y establece los requerimientos de evaluación de los proveedores, entre los que hallamos la inclusión de cuestiones de responsabilidad social corporativa.
- ❖ **Código Ético para Fabricantes y Proveedores:** con su aceptación, los proveedores se comprometen a respetar la legalidad vigente y las obligaciones contraídas, el desarrollo de la actividad comercial de forma ética y transparente, así como la promoción de la protección de los Derechos Humanos, la ética comercial y la responsabilidad social y medioambiental.
- ❖ **Política de Homologación y Estrategia de los Proveedores:** actualizada este 2022, define los siguientes principios de selección y homologación de proveedores:
 - * Sostenibilidad: se considera vital el respeto al entorno social y medioambiental, asegurando la existencia de una serie de mecanismos que permitan cumplir las exigencias del volumen #1 del Vademécum TOUS, Compliance Guidelines.
 - * Calidad: los productos deben seguir los estándares de la marca, así como cumplir con la regulación vigente en referencia a las aleaciones de metales preciosos y las restricciones en el uso de metales pesados. Por este motivo, nuestros proveedores deben seguir los estándares de fabricación definidos en los volúmenes #2 y #3 del Manual de estándares TOUS o Vademécum TOUS y el estándar de calidad de materiales acordado durante el proceso de aprobación de muestras.
 - * Coste: esperamos recibir los costes de una forma transparente y clara.
 - * Servicio y fiabilidad: los plazos de entrega y compromiso en cuanto a las fechas de entrega son esenciales para cumplir con las campañas de marketing y lanzamientos específicos, así como para respetar la eficiencia y los procesos exigidos en TOUS.

Asimismo, se expone la información que los proveedores deben aportar y según la cual serán igualmente evaluados, destacando las siguientes cuestiones en materia ESG:

- * Aceptación del compromiso del Compliance Guidelines (de acuerdo con lo comentado en el principio de Sostenibilidad anteriormente expuesto).
- * Adhesión al Código Ético del Grupo TOUS.
- * Derechos de propiedad intelectual.
- * *Non-disclosure agreement* (NDA).
- * Certificado de impuestos.
- * Regulación de metales peligrosos de TOUS.
- * Acuerdo y compromiso sobre la procedencia y calidad de los diamantes (si se aplica).
- * Certificado de origen de las pieles en el caso de complementos (si se aplica).

A lo largo de 2023 implementaremos una nueva Política de Abastecimiento Sostenible que revolucione nuestra manera de seleccionar y evaluar a nuestros proveedores y a los materiales que compramos, **poniendo las cuestiones ESG en el centro**. Entre otras cuestiones, empezaremos a solicitar a nuestros proveedores sus propias estrategias de sostenibilidad y las medidas que llevan a cabo para minimizar su impacto ambiental.

Toda la información requerida y solicitada a los proveedores, así como el resultado de las auditorías, se controlarán de manera centralizada en la plataforma CTAIMA, donde tendremos una visión más objetiva, clara y ordenada del status de los proveedores de nuestro portfolio, lo cual nos ayudará a descartar los proveedores "No Compliance".

COLECCIONES TRAZABLES

Este 2022 hemos seguido avanzando en materia de trazabilidad debido a nuestra alianza con Tracemark, compañía pionera en garantizar la trazabilidad completa de piezas joyeras, y que sólo trabaja con empresas certificadas por la RJC (Responsible Jewellery Council). Gracias a esta asociación, nos acercamos a nuestro objetivo de garantizar la trazabilidad del origen de todas nuestras joyas.

Tras presentar una colección trazable en 2020 y otra en 2021, este 2022 hemos presentado dos colecciones (St. Tropez Or Brill y Oursin Or brill) y ya hemos confirmado el lanzamiento de dos colecciones más durante el primer semestre de 2023 (Bent Or Brill y San Valentín Or Brill).

Nuestro objetivo es sacar al mercado al menos una colección plenamente trazable cada año, de acuerdo con nuestra Estrategia de Sostenibilidad.

Los clientes pueden comprobar la procedencia de los materiales, la manufactura que hay detrás de cada joya y sus certificaciones a través de un código QR. Queremos reflejar nuestro compromiso con la trazabilidad y demostrar la proveniencia sostenible de nuestros materiales, especialmente en el caso de metales como el oro reciclado. La innovación y la tecnología son vehículos esenciales para lograr este fin.

SISTEMAS DE AUDITORÍA Y SUPERVISIÓN DE NUESTROS PROVEEDORES

Una vez los proveedores han sido calificados como aptos en nuestra valoración, les realizamos auditorías anualmente para garantizar el mantenimiento continuo de las condiciones que les permitieron ser aptos para trabajar con nosotros.

Realizamos dos tipos de auditorías:

- ❖ **Auditorías técnicas:** estas auditorías, realizadas por nuestro equipo, miden cuestiones como la adhesión al Código Ético de TOUS, las licencias para operar, los derechos de propiedad

intelectual e industrial, las buenas prácticas en materia de Compliance, el cumplimiento de las obligaciones fiscales, la existencia de certificaciones como la LWG (en caso de que aplique), los acuerdos de confidencialidad o el cumplimiento de nuestra regulación en materia de gestión de metales peligrosos, entre otras cuestiones. Asimismo, se realiza una visita presencial para verificar la capacitación técnica del proveedor para realizar la producción.

❖ **Auditorías Working Conditions Assessment (WCA) de Intertek:** se basan en cinco ejes relacionados con cuestiones ESG:

- * Condiciones laborales: trabajo infantil, explotación laboral, discriminación, acoso laboral, libertad de asociación, etc.
- * Salarios y horario: salarios y beneficios, tiempo de trabajo.
- * Salud y seguridad: en el centro de trabajo, respuesta ante emergencias, accidentes laborales, seguridad de las máquinas, materiales químicos peligrosos, etc.
- * Sistemas de gestión: documentación, archivos, auditorías, procesos de acción correctiva.
- * Medio ambiente: compliance medioambiental, sistemas de gestión ambiental, emisiones y gestión de residuos.

Realizamos estas auditorías a los principales tiers de nuestra cadena de valor (fábricas de platings, fábricas de gemas, fabricantes de PVC y poliuretano o metálicas de accesorios, entre otros).

SUPPLIER STATEMENT REPORT

Tras realizar la auditoría, elaboramos un informe conocido como 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), basados en los puntos expuestos en el apartado “Políticas, estándares y principios para la gestión de la cadena de suministro” de este capítulo. En función de la puntuación obtenida, el proveedor consigue un nivel de certificación, el cuál determinará el mantenimiento o no de su relación comercial con nuestro Grupo, así como las medidas de acción correctiva a implementar, en caso de ser necesario.

PLANES DE ACCIÓN CORRECTIVOS

Tras detectar situaciones de no conformidad aplicamos acciones entre las que se cuentan:

- ❖ Realizar auditorías *onsite* (en aquellos casos en que la no conformidad sea más acentuada).
- ❖ Hacer una *desktop review* o seguimiento documental al proveedor.
- ❖ Elaborar planes de corrección con *deadlines* e indicadores clave para su reinspección.

Si se determina que el riesgo de seguir trabajando con un proveedor es demasiado elevado debido a su bajo rendimiento en los indicadores clave que evaluamos y que los planes de acción correctivos no revierten esta situación consideramos finalizar nuestra relación comercial.

INSPECCIONAMOS NUESTRAS PIEZAS

Para garantizar las mejores prácticas allá donde estemos presentes, **contamos con equipos locales desplazados** en los principales centros de producción fuera de España (China, con 7 personas, e India, con 2 personas, además de una Manager en Hong Kong), el objetivo de los cuales es velar por la calidad del producto y el cumplimiento de las políticas Compliance en nuestros proveedores. Las principales funciones de estos equipos son las siguientes:

- ❖ Ayudar en los procesos de selección de los mejores proveedores en función de cada requerimiento.
- ❖ Control de calidad en origen.
- ❖ Evaluación de proveedores.

Actualmente, inspeccionamos un 34% de piezas en origen en India y un 27% en China, lo cual refuerza la tendencia de aumento, en comparación con el 28% de piezas inspeccionadas en 2021 y el 10% de 2020. Adicionalmente, en nuestro centro logístico se hace una segunda revisión para así ampliar el número de piezas revisadas.

La inspección de piezas es un fenómeno que trasciende a las piezas que fabricamos en Asia. Concretamente, para la producción propia en las instalaciones de Sabadell, Tallers TOUS, contamos con un equipo de 5 profesionales (que pueden llegar a 8 en momentos de pico de trabajo) que revisan hasta un 25% de las piezas, y para la producción en el resto de España y Europa los equipos de la sede central viajan periódicamente para realizar revisiones aleatorias y controlar así los procesos productivos. Todas estas piezas, tanto las producidas en Tallers TOUS como en otros lugares del mundo, son recibidas en nuestra sede central, donde de nuevo son revisadas.

RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

A lo largo de 2022, hemos realizado 33 auditorías a proveedores. De estos, 16 han logrado una calificación de “High Performance” en su Supplier Statement Report, 12 han obtenido una calificación de “Medium Performance”, 4 de “Low Performance” y 1 de “Very Low Performance”.

En un 51% de los casos se vio necesidad favorable de que el proveedor realizase un Plan de Acción para paliar las no conformidades u observaciones halladas. Del total de Informes de Auditoría enviados a los proveedores, no se ha recibido respuesta mediante un Plan de Acción.

3.4. DESARROLLO SOCIAL, CULTURAL Y DE LAS COMUNIDADES LOCALES

Somos una empresa familiar

Como tal, sentimos un especial arraigo por lo artesanal y lo local, y hemos estado siempre conectados con nuestro entorno. Fruto de este hecho, impulsamos acciones para fomentar el desarrollo social y cultural de las comunidades en que operamos y generar un impacto positivo en las mismas.

NUESTRO IMPACTO EN EL DESARROLLO LOCAL Y EL EMPLEO

Podemos generar un impacto positivo allá donde operamos, permitiendo un desarrollo social y económico de las comunidades locales, ayudando a generar puestos de trabajo y preservando en ellas un bien cultural como es el oficio joyero. Esta voluntad de crecer junto con nuestros territorios es indispensable para un crecimiento sostenible. Por ello, llevamos a cabo acciones que buscan crear este impacto positivo y que a su vez potencien nuestro milenario oficio.

Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos

Como parte de nuestra apuesta por la preservación del oficio, así como de generar un impacto en el empleo y el desarrollo de las poblaciones locales, en 2018 inauguramos nuestra propia Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos, un programa global de formación profesional en el que, en colaboración con las mejores escuelas de artesanía y diseño de España, México y Portugal, estudiantes con conocimientos previos de joyería, provenientes de todo el mundo, profundizan en el oficio joyero mediante un programa lectivo que aúna conocimientos teóricos y prácticos.

Nuestros estudiantes proceden de un total de 10 centros de formación de joyería y arte, entre los que cabe destacar, por primera vez y durante el 2023, la presencia de un centro ubicado en Polonia, alcanzando así un nuevo país en nuestra misión de preservar el oficio y formar a los joyeros del futuro. Adicionalmente, estamos trabajando para extender el proyecto Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos a Puerto Rico, geografía en la que no existen actualmente escuelas de joyería.

La edición de 2022, la cuarta para Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos ha contado con un total de 23 estudiantes y ha mantenido un formato 100% digital, en línea con nuestra apuesta por la digitalización. Todos los estudiantes tienen acceso al Campus TOUS para tener a su disposición los numerosos recursos didácticos que ofrecemos.

La Escuela tiene una voluntad transformadora. Con el paso del tiempo, hemos constatado cómo más de un 13% de los de los alumnos y alumnas que participaron en la edición de 2019 obtuvieron empleo de manera directa, en los Tallers TOUS, o indirecta, en Talleres Externos que trabajan con la marca o en otros que precisan de especialistas en restauración de joyas. A raíz de este compromiso con el oficio y la formación, este 2022 Escuela TOUS De Joyería y Oficios Artesanos ha recibido el premio “Empresa Sostenible” otorgado por la revista Forbes España, bajo el patrocinio de Credit Suisse, y el premio Oficios Artesanos entregado por Magazine Lifestyle.

Con el objetivo de seguir acercando la joyería a los distintos países donde tenemos presencia y generar proyectos de contribución con las comunidades locales, en un futuro próximo tenemos previsto activar una serie de proyectos como TOUS Future Talent y Crafters, con el objetivo de complementar la labor de Escuela TOUS De Joyería y Oficios Artesanos a la hora de generar un impacto positivo en la comunidad y en la preservación del oficio joyero.

NUESTRO IMPACTO EN LAS POBLACIONES LOCALES Y EL TERRITORIO

Más allá del impacto económico y en el desarrollo local de las comunidades, nuestra actividad puede generar un impacto, tanto positivo como negativo, en las poblaciones locales y los territorios en que operamos. En nuestra apuesta por la preservación de nuestro oficio y nuestra conexión con el mundo de la cultura y todas las formas de arte, llevamos a cabo medidas para que nuestro impacto sea del todo positivo y enriquecedor para las poblaciones locales. Cabe destacar las siguientes iniciativas culturales:

TOUS Heritage

TOUS Heritage es un espacio de reunión en el que compartir, experimentar y crear complicidad entre nuestros grupos de interés, a la vez que celebramos y rememoramos nuestra Historia. Buscamos promover nuevos usos económicos, sociales y culturales de nuestro patrimonio histórico-cultural, preservando su identidad y memoria, a la par que divulgar y favorecer el conocimiento sobre el diseño, fabricación y uso de productos icónicos. A través de este proyecto, aspiramos a generar un impacto positivo en la sociedad, potenciando la cultura y la puesta en valor de la joyería como oficio y arte.

El proyecto cuenta con una doble vertiente: un espacio físico, nuestro museo, abierto al público de manera física e igualmente accesible globalmente a través de un espacio virtual que se puede encontrar en nuestra página web, y un archivo de gran valor en términos de patrimonio histórico-cultural, y potenciado por un subsistema de gestión de toda la documentación, objetos, joyas y accesorios semiactivos e históricos de nuestra compañía.

Cuidamos el patrimonio arquitectónico

Los edificios son también uno de los principales bienes culturales que queremos preservar. Por ello, hemos llevado a cabo procesos de recuperación de joyerías centenarias ubicadas en edificios de un elevado valor patrimonial. Por ejemplo, en 2012 realizamos un gran trabajo de restauración y recuperación arquitectónica y artística en el histórico local Ourivesaria Aliança, joyería emblemática de Lisboa, y considerado uno de los establecimientos más exclusivos de la ciudad.

En la misma línea, en 2007 trasladamos nuestra sede corporativa a una antigua fábrica textil construida en 1870 en El Guix (Manresa, provincia de Barcelona). Para ello, llevamos a cabo un proceso de restauración de la fábrica, aplicando criterios de sostenibilidad ambiental orientados al siglo XXI, pero respetando la esencia y la vida de un edificio histórico. Esta fábrica textil es, actualmente, la más antigua del territorio que se mantiene en pie con la misma estructura y aspecto con el que nació.

UN DIÁLOGO ABIERTO CON LAS COMUNIDADES LOCALES

Mantenemos un diálogo abierto con los actores de las comunidades locales y buscamos nuevos modos de colaboración con ellos. En este sentido, mantenemos encuentro de relacionamiento con distintos *key opinion leaders* del mundo de la artesanía y la empresa para identificar proyectos de colaboración en países como España y México.

Fruto de este compromiso y de este diálogo abierto, hemos llevado a cabo las siguientes acciones en 2022:

- ❖ Relación con la Escuela Universitaria de Diseño e Ingeniería de Barcelona (ELISAVA) colaborando con trabajos de final de grado de algunos de sus alumnos.
- ❖ Contacto con la entidad Origen y FONART (Fondo Nacional para el Fomento de las Artesanías) con la finalidad de establecer vías de colaboración.

Asimismo, nuestro compromiso con las comunidades locales también queda plasmado en nuestra Estrategia de Sostenibilidad, en cuyo marco cabe destacar dos iniciativas en las que ya estamos trabajando y cuyo desarrollo culminará en 2023:

- ❖ A partir del 2023 se dará visibilidad a al menos un artesano o artista emergente por año hasta 2030” en ciudades españolas como parte de nuestro compromiso con el territorio.
- ❖ Inicio de la conceptualización del Programa de Voluntariado Social Corporativo que contempla acuerdo con diferentes instituciones.

Acciones de asociación, patrocinio y donaciones

Como parte de nuestro compromiso

y con los territorios locales, colaboramos directamente con diferentes entidades e instituciones de diversa índole.

Este compromiso puede tomar forma de donaciones, que realizamos a ONGs, entidades y asociaciones para mejorar la vida de personas en situación de vulnerabilidad y preservar el medio ambiente, la cultura o nuestro oficio.

En 2022 hemos realizado donaciones por un total de 241.354€, las cuales se engloban en 4 ejes. Dichos ejes son: Artesanía, Sostenibilidad, Talento e Innovación. Las entidades que han recibido una donación económica por parte del grupo TOUS son:

- ❖ Fundació Sant Joan de Déu
- ❖ Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona
- ❖ Fundació Lacetània
- ❖ Cruz Roja Española
- ❖ Gala In Red
- ❖ Fundación Instituto Empresa
- ❖ Red Cross Poland
- ❖ Happy Kids
- ❖ Cruz Roja Puerto Rico
- ❖ Centro San Francisco Ponce

Del mismo modo, realizamos donaciones en especie con objetivos muy concretos, entre las que cabe destacar para este 2022:

- ❖ Donación de antiguas vitrinas a la Escuela de Arte Arsenal que han aprovechado para la exposición “Som Arsenal” que conmemora los cincuenta años de la escuela.
- ❖ Donación de material joyero a la Escuela de Arte Manolo Blahnik de La Palma. La donación tuvo lugar en el marco de la recuperación de La Palma, territorio devastado por la erupción del volcán Cumbre Vieja.

De manera paralela, trabajamos constantemente para robustecer nuestra red de alianzas estratégicas con instituciones, entidades del tercer sector y representantes sectoriales. A través de nuestras membresías, potenciamos el desarrollo de nuestro sector y su adaptación al siglo XXI, creamos lazos con el mundo cultural y artístico local, y fomentamos el diálogo y la cooperación.

En 2022 tenemos establecidas las siguientes alianzas y membresías²:

- | | |
|---|---|
| ❖ Asociación Catalana de la Empresa Familiar (ASCEF) | ❖ Instituto de la Empresa Familiar (IEF) |
| ❖ Cercle d'Economia | ❖ Asociación de Profesionales de Compliance |
| ❖ International Trademark Association | ❖ Asociación Española de Joyeros, Plateros y Relojeros (AEJPR) |
| ❖ Asociación para la Defensa de la Marca (ANDEMA) | ❖ Col·legi Oficial de Joies, d'Orfebres, de Rellotgers i de Gemmòlegs de Catalunya (JORGCC) |
| ❖ Asociación Internacional para la Protección de la Propiedad Intelectual (AIPPI) | ❖ Cumplen |
| ❖ Responsible Jewellery Council (RJC) | ❖ Leather Working Group (LWG) |
| ❖ Foro de Marcas Renombradas Españolas (AMRE) | ❖ Ampans |
| ❖ Círculo Fortuny | ❖ Asociación Española de Compliance (ASCOM) |
| ❖ Asociación de Creadores de Moda de España (ACME) | |

Adicionalmente, contamos con las siguientes alianzas con medios de comunicación:

- | | |
|-------------------------------|------------------|
| ❖ Diario Joya | ❖ Modaes |
| ❖ Gold&Time | ❖ Prensa Ibérica |
| ❖ El Español y Crónica Global | ❖ Grupo Godó |
| ❖ El Confidencial | |

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

² Además de las alianzas y membresías señaladas, a partir de enero de 2023 formaremos parte también del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de la Asociación Española de Directivos de Sostenibilidad (DIRSE).

4. MEDIO AMBIENTE

Somos conscientes del impacto que nuestra actividad puede tener en el medio ambiente. Consecuentemente, actuamos para minimizar los potenciales impactos negativos y generar una cadena de valor sostenible, también desde el punto de vista medioambiental.

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad contempla diversas iniciativas orientadas a mejorar nuestro desempeño en materia de lucha contra el cambio climático. Paralelamente, velamos por construir un modelo de gobernanza que incluya en el centro las cuestiones medioambientales. La **Comisión Delegada de Sostenibilidad**, junto con la *Sustainability Manager*, es la responsable de velar por la integración de dichas cuestiones en nuestro modelo de negocio y marcar las estrategias y líneas de acción de la compañía. En esta línea, y buscando reforzar nuestro modelo de gestión ambiental, hemos iniciado los procedimientos para lograr que el Sistema de Gestión Ambiental de Tallers TOUS sea certificado con la ISO 14001, hecho que garantizará que dicho sistema es sólido y asegura el cumplimiento de las leyes ambientales de ámbito nacional que nos aplican. Tras la fase de preparación llevada a cabo durante el 2022, este 2023 se llevará a cabo la auditoría para determinar la consecución o no de dicho certificado. En este sentido, hemos llevado a cabo sesiones de sensibilización en materia ambiental para los empleados de Tallers TOUS.

Siguiendo este camino, en 2023 tenemos el objetivo, de acuerdo con nuestra Estrategia de Sostenibilidad, de aprobar una Política Sostenible de Compras, poniendo un especial énfasis en cuestiones como la selección de materiales respetuosos con el medio ambiente, así como de integrar los primeros riesgos ESG en nuestro mapa de riesgos corporativos.

4.1. CAMBIO CLIMÁTICO Y EMISIONES DE GEI

BUSCAMOS REDUCIR NUESTRAS EMISIONES DE GEI

En el marco de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, en 2022 hemos llevado a cabo el primer cálculo global de nuestra Huella de Carbono, utilizando el 2021 como año base y estableciendo objetivos de reducción de emisiones durante los próximos años. El cálculo de la huella ha seguido la metodología establecida en **GHG Protocol**, incluyendo el siguiente alcance:

Alcance 1:

- ❖ Emisiones directas derivadas del consumo de combustibles fósiles en fuentes fijas.
- ❖ Emisiones directas derivadas del consumo de combustibles fósiles en fuentes móviles.
- ❖ Emisiones directas derivadas del uso de equipos de refrigeración y climatización.

Alcance 2:

- ❖ Emisiones indirectas derivadas del consumo de electricidad. Por primera vez, en 2022 hemos realizado el cálculo del Alcance 2 utilizando la metodología *market-based*, además de la *location-based*.

Alcance 3:

- ❖ Bienes y servicios adquiridos
- ❖ Combustibles y energía adquirida
- ❖ Transporte y distribución aguas arriba
- ❖ Viajes de negocio
- ❖ *Commuting*
- ❖ Transporte y distribución aguas abajo
- ❖ Franquicias
- ❖ Tratamiento de fin de vida de los residuos generados

Tras el cálculo de la huella, realizamos un análisis para descubrir dónde se halla nuestro mayor impacto y qué acciones podemos tomar de manera rápida y efectiva para reducir nuestras emisiones, con el objetivo de alcanzar emisiones net-zero para Alcance 1 y 2 en 2030 y para Alcance 3 en 2050, con un objetivo intermedio de reducción del 55% en 2035.

A nivel general, hallamos que **nuestras mayores emisiones se hallan en el Alcance 3**, concretamente en la fase de **adquisición de nuestras materias primas y bienes** (un 73% de la huella corresponde a esta categoría). De estas emisiones, más de un 21% corresponden a la extracción, refinamiento y transporte de oro y plata, porcentaje que sería mucho mayor si nuestro oro no fuera mayoritariamente reciclado. Otras emisiones significativas dentro del Alcance 3 son aquellas relacionadas con el **transporte de bienes y productos** aguas arriba y aguas abajo (10,38% de la huella total entre ambas categorías) o el **commuting** de nuestros empleados (6,75%).

En total, nuestras emisiones alcanzaron en 2022 las **36.873,02 toneladas** de CO₂ equivalente.

Si ponemos el foco en los Alcances 1 y 2 (ver mayor detalle en el Anexo IV de este documento), encontramos oportunidades de acción más inmediatas. Entre estas emisiones, el Alcance 2 supone el 88%, y de este 88% un **95% se deriva del consumo de electricidad en 4 geografías** directamente controladas por nuestro Grupo: España, Polonia, México y Portugal. En este sentido, estamos explorando maneras de impulsar la compra de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables en estos países.

MEJORAMOS LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

Paralelamente a las acciones que se puedan derivar de los objetivos de reducción establecidos a partir del cálculo de la huella de carbono, seguimos impulsando proyectos de eficiencia energética, autoabastecimiento y consumo de energía renovable, los cuales a su vez tienen un impacto sobre nuestro objetivo de descarbonización. Cabe destacar las siguientes acciones:

- ❖ Instalación de **paneles solares fotovoltaicos** en Tallers TOUS y, este 2022, en nuestro Centro Logístico y nuestra Sede Central. La generación energética durante el año para cada uno de estos centros ha sido la siguiente:
 - A. Tallers TOUS: 58.864 kWh
 - B. Centro Logístico: 82.943 kWh
 - C. Sede Central: 55.941 kWh

Así pues, el total de energía generada asciende a **197.748 kWh**.

- ❖ 'El Cub', un espacio de nuestra Sede Central, es el espacio edificado eco-friendly más grande de España que se sostiene con energía geotérmica y aporta un 48,63% de eficiencia energética que precisa la instalación.
- ❖ Renovación en 2022 de la instalación de clima de la central y cambio de las bombas circuladoras existentes por unas de alto rendimiento, además de la adquisición de una nueva enfriadora. Sustitución de 650 fluorescentes existentes por tubos LED compatibles, todo ello teniendo en cuenta la instalación fotovoltaica, ha conllevado un ahorro de un 32% en el consumo de electricidad.
- ❖ Igualmente, en la sede central y en relación con el consumo de gas, se ha sustituido la bomba de producción de ACS existente y se ha modificado el control y los periodos de trabajo, provocando que durante el 2022 se haya rebajado el consumo de gas un 31%.
- ❖ Desde 2013, instalamos luces LED en nuestras tiendas, sustituyendo a las bombillas tradicionales de alto consumo energético.

En 2022, el 4,60% de la energía eléctrica que hemos consumido procede de fuentes renovables, en comparación con el 10,57% de 2021. Esta reducción es debida a la pérdida de las Garantías de Origen que teníamos en TATO.

4.2. ECONOMÍA CIRCULAR Y MATERIAS PRIMAS SOSTENIBLES

Consideramos el ciclo de vida completo del producto y de la cadena de valor, desde el diseño de nuestros productos TOUS hasta el fin de su vida, y desarrollamos iniciativas en cada una de las etapas, siendo la circularidad una herramienta clave para avanzar en nuestra visión de un mundo más sostenible. Trabajamos bajo los principios de la circularidad, mediante la utilización de materiales más sostenibles, la eficiencia en los procesos, la minimización de recursos y el aseguramiento de un correcto fin de vida de nuestros productos.



Partiendo de esta base, entendemos que un producto debe cumplir **cuatro características** para ser considerado sostenible, y trabajamos a lo largo de todo el ciclo de vida de los productos para garantizar que estas se cumplan:

- 1) Impacto ambiental mínimo, desde su creación hasta su fin de vida.
- 2) Ser el resultado final de un proceso 100% ético y transparente.
- 3) Garantizar la seguridad de los productos para su uso y disfrute por parte de nuestros clientes.
- 4) Cumplir con los más altos estándares de calidad y durabilidad.

DISEÑO DE NUESTRAS PIEZAS

Aplicamos principios de ecodiseño a la hora de escoger los materiales a utilizar en nuestros productos, buscando siempre una mayor durabilidad o reciclabilidad, así como un material que garantice el menor número de mermas posibles. El uso de materias primas sostenibles es fundamental para nosotros.

Metales

Con la finalidad de garantizar la sostenibilidad de nuestros metales, nuestros proveedores de metales preciosos deben estar certificados bajo la Responsible Jewellery Council. Utilizamos, siempre que sea posible, oro reciclado, con un impacto ambiental radicalmente menor al oro virgen. Recientemente hemos comenzado a utilizar oro certificado con Cadena de Custodia (CoC) en la producción mediante electroforming y baños de oro en Tallers TOUS. Del mismo modo, el oro que utilizamos para fundición es también ya CoC. Estamos desarrollando un proyecto piloto, a implementar en 2023, para verificar el porcentaje de oro CoC utilizado en estos procesos.

Gemas

Todos nuestros procesos realizados con gemas gozan de la validación de la Responsible Jewellery Council y se ajustan por tanto a las mejores prácticas de sostenibilidad y responsabilidad en la materia.

Diamantes

A fin de garantizar a nuestros clientes que, mediante la compra de dichos diamantes, no se están financiando guerras ni abusos de los Derechos Humanos, desde TOUS siempre exigimos a nuestros proveedores que se ajusten a lo dispuesto en el proceso Kimberley, sistema impulsado en 2005 por las Naciones Unidas.

Apostamos también por el uso de diamantes de laboratorio, que mantienen las mismas propiedades que el diamante natural y nos permite crear formas y colores novedosos.

Perlas

La mayoría de las perlas que comercializamos son cultivadas, que cuentan con la misma calidad que las perlas de origen natural, pero que evita la sobrepesca de ostras que está produciendo la destrucción de muchos ecosistemas marinos.

Pieles

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

Desde 2020 contamos con la certificación de Leather Working Group (LWG), mediante la que acreditamos el origen y sostenibilidad de la materia prima utilizada para la elaboración de nuestros bolsos y complementos. Asimismo, promovemos que nuestros fabricantes de complementos también utilicen materias primas con certificación LWG. Así, el 90,6% de las pieles que utilizamos para nuestra producción de bolsos ya están certificadas por la LWG.

FABRICACIÓN DE NUESTRAS PIEZAS

Tras la fase de conceptualización y diseño de nuestros productos, ponemos énfasis en garantizar un proceso de fabricación y distribución eficiente y sostenible de nuestros productos.

A lo largo del proceso de fabricación se generan residuos que contienen metales preciosos, que junto con las joyas que sufren imperfecciones, son enviados para su recuperación y para volver a incorporarlos a la cadena de suministro. Gracias a esta acción, hemos enviado a recuperar un total de 73,5 kg de oro, y, 1.057,1 kg de plata.

ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE NUESTROS PRODUCTOS

Impulsamos medidas para mantener la apuesta por la sostenibilidad en la siguiente fase del ciclo de vida de nuestros productos: su recepción y almacenamiento en nuestro centro logístico de Manresa y

su posterior distribución a centros logísticos regionales, tiendas o clientes e-commerce. Destacamos las siguientes acciones:

- ❖ Utilizamos una gran cantidad de cartón para embalar nuestros productos de una manera segura. Desde 2021, utilizamos este material en sustitución de los materiales plásticos previamente empleados para el almacenaje y distribución de nuestras joyas, lo cual ha supuesto dejar de usar aproximadamente 4.000 cajones de plástico.
- ❖ En el canal online hemos optado por un modelo *Paperless* (ya implementado en 2021) y *Packless* (plenamente desarrollado este año) en los pedidos que se preparan desde el centro logístico.
 - * *Paperless*: Hemos suprimido la impresión del albarán de entrega en los pedidos online. Gracias a la implantación de este modelo, en 2022 hemos ahorrado el uso de más de 350.000 hojas de papel A4 y más de 350.000 carpetas porta-documentos.
 - * *Packless*: Se ha incluido en la web una opción para que el cliente indique si el pedido es regalo, eliminando en el caso de que no lo sea, la impresión de certificados (el cliente los puede descargar online desde su perfil), las carpetas de porta certificados y las bolsas gofradas de regalo. Con esta iniciativa hemos ahorrado más de 225.000 bolsas de papel y más de 225.000 carpetas de certificados en 2022.
- ❖ Las cajas de envío de e-commerce a nuestros clientes cuentan con un doble precinto que asegura que el cliente pueda reutilizar la caja para su devolución a nuestro almacén. En el caso de que el producto defectuoso sea la caja, procedemos a su devolución al proveedor para darles un nuevo uso como materia prima para la producción de nuevas cajas. Todo el *packaging* de las devoluciones, si está en buen estado, vuelve a nuestro circuito para su reutilización.
- ❖ Nuestras etiquetas de joyería tienen una base con cartón, sustituyendo al plástico utilizado previamente. Esta modificación agiliza también el empaquetado de pedidos online ya que no es necesario retirarla (al ser visualmente bonita para nuestros clientes), y facilita reconocer el producto en caso de devoluciones. Mediante esta iniciativa, hemos ahorrado el uso de 2.700.000 etiquetas de plástico en 2022.

VENTA EN NUESTRAS TIENDAS Y USO

Desde 2021 ofrecemos la posibilidad en nuestras tiendas de enviar los tickets a nuestros clientes por correo electrónico. Asimismo, hemos eliminado el uso de albaranes físicos en los envíos internos desde nuestras tiendas al centro logístico y viceversa.

Asimismo, trabajamos en conjunto con Ecoembes para nuestras bolsas de papel y cajas de cartón, todas ellas reciclables, con el símbolo del Punto Verde, asegurando que cumplimos con la obligación

de asegurar su adecuada gestión, e incentivando con ello a nuestros clientes a reciclar dichas bolsas y cajas.

Nuestras piezas tienen una vocación de convertirse en permanentes y pasar de generación en generación. La fase de diseño de las mismas incide en el uso de materiales duraderos para permitir este hecho y permitir con ello que nuestros clientes hagan uso y disfrute de ellas durante muchos años, generando con ello menos residuos.

POST-VENTA Y FIN DE VIDA

En esta línea, y complementariamente al mantenimiento de nuestros productos, llevamos a cabo varias iniciativas que persiguen alargar la vida de nuestros productos. En este sentido, en TOUS ofrecemos un servicio de taller para realizar composturas y ajustes a las piezas, garantizando la satisfacción inmediata del cliente.

Además, nuestros colaboradores proporcionan información a los clientes sobre cómo cuidar las joyas y ofrecen un servicio post venta de limpieza, mantenimiento, restauración y reparación, así como encargos para la personalización y diseño a gusto del cliente. En este sentido, en 2022 realizamos un total de **679.922 composturas** (526.000 en España), incluyendo relojería y complementos. Realizamos estas composturas con un tiempo medio de entrega de 11,3 días (10,2 en España) y cumpliendo en el 94% de las veces la fecha de entrega (92% en España) informada al cliente.

GESTIÓN DE LOS RESIDUOS Y OTROS PROYECTOS DE ECONOMÍA CIRCULAR

Durante 2022 hemos realizado por primera vez el cálculo de nuestra huella de *packaging*, con el fin de poder analizar los envases y materiales más consumidos y localizar los flujos de envío para reducir nuestro impacto y consumo de *packaging*, especialmente plástico.

Hemos analizado todos nuestros flujos de *packaging*, tanto directo (aquel comprado por TOUS) e indirecto (aquel *packaging* que acompaña los productos finales y materias primas que compramos). De esta manera, lograremos reducir los residuos generados, utilizar materiales más sostenibles en nuestro *packaging* y reducir nuestras emisiones de Alcance 3.

Además, este 2022, y siguiendo la metodología ya existente en TATO, hemos subcontratado los trabajos de gestión, transporte autorizado y envío a gestor autorizado de los siguientes residuos: soluciones cianuradas, soluciones inorgánicas alcalinas, soluciones inorgánicas ácidas, disolventes no halogenados, absorbentes (trapos, papeles y EPI's con restos de cianuros) y garrafas vacías de plástico contaminado.

A nivel de gestión de residuos, cabe mencionar adicionalmente las siguientes acciones:

- ❖ Trabajamos juntamente con gestores de residuos autorizados tanto para aumentar la cantidad de materiales de origen reciclado utilizados en nuestras joyas como para reciclar y

reaprovechar un mayor volumen de los restos de las materias que utilizamos durante todo el proceso de producción.

- ❖ Contamos con compactadoras para facilitar la gestión y segregación de los residuos de cartón, plástico y desecho general.
- ❖ Proyecto de digitalización que prevé el uso de Tablets en talleres externos para aumentar productividad, mejorar trazabilidad de procesos, y disminuir la cantidad de papel (descripción de tareas) y plástico (reducción dimensión sobres) utilizados en los servicios de aftersales.

Otro proyecto que estamos ultimando de cara a lograr una gestión sostenible de los recursos es la realización de auditorías a los talleres locales en relación a sostenibilidad en la gestión de los residuos.

GARANTIZAMOS LA CALIDAD DE NUESTRAS PIEZAS

La calidad y durabilidad de nuestras piezas es la última pata que garantiza que nuestros productos sean sostenibles. Llevamos a cabo las siguientes acciones para velar porque esto sea así:

- ❖ Todas nuestras joyas de oro y plata cuentan con la garantía del Laboratorio Oficial de Contrastes, que consiste en una señal que certifica el cumplimiento de la ley oficial en la pieza.
- ❖ Todas las joyas TOUS cumplen con 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 están acreditados por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación y Certificación), y garantizan los estándares más altos de calidad.
 - * 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.

INICIATIVAS DESTACADAS

Somos miembros certificados de las siguientes organizaciones:

Responsible Jewellery Council	Desde 2020 somos miembros certificados de la RJC, cuya certificación garantiza que elaboramos nuestras joyas siguiendo unos estrictos estándares de sostenibilidad, con el foco en nuestra ética empresarial y en trabajar con una cadena de suministro responsable: todos los metales, diamantes y gemas que compramos proceden de fuentes responsables verificadas y realizamos auditorías a nuestros proveedores para garantizar que cumplen con estos estándares.
Leather Working Group (LWG)	LWG identifica las mejores prácticas a nivel de sostenibilidad y cuidado por el medio ambiente en la industria del cuero, con lo que contar con su certificado es una garantía de que el cuero utilizado en nuestros bolsos cumple con los mejores estándares de sostenibilidad, desde su origen y hasta la totalidad de la cadena de suministro.

Asimismo, exigimos a nuestros proveedores que cumplan con las siguientes certificaciones y garantizamos que los materiales que utilizamos están certificados por estos estándares:

Global Recycling Standard	Este estándar internacional nos permite verificar que el contenido reciclado de nuestros productos es realmente contenido reciclado, sostenible y de calidad.
----------------------------------	---

Kimberley Process Certification Scheme)	Este sistema de certificación creado por la ONU y con reconocimiento internacional y sectorial garantiza que los diamantes que utilizamos para nuestras joyas no provienen de zonas de conflicto y que no financiamos con su compra ni guerras ni ningún abuso de los Derechos Humanos.
---	--

Para más información acerca de la relación con nuestros proveedores y nuestras exigencias en materia de sostenibilidad ambiental y social, consulte el apartado *Cadena de Suministro Responsable* de este Informe.

4.3. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Somos conscientes de que nuestra actividad a lo largo de nuestra cadena de valor puede generar un impacto en la biodiversidad. Consecuentemente, estamos plenamente comprometidos con la minimización de este impacto y con garantizar la protección de la biodiversidad allá donde estemos presentes. En este sentido, y en tanto que miembros certificados de la Responsible Jewellery Council y del Leather Working Group, cumplimos las disposiciones establecidas en los respectivos Códigos de Conducta de estas organizaciones en materia de biodiversidad:

1. Nuestra actividad minera nunca se desarrolla ni tiene impacto directo o indirecto en zonas consideradas Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO y otras áreas protegidas.
2. Identificamos las Áreas Clave de Biodiversidad (KBA, por sus siglas en inglés) de nuestras operaciones y ponemos en marcha planes de acción y de mitigación para evitar causar impactos adversos en las mismas.
3. Mantenemos controles internos y externos para garantizar que nuestra actividad nunca genera peligro para cualquier especie vulnerable reconocida por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN).
4. Las pieles que utilizamos no se obtienen nunca de animales clasificados como exóticos ni de animales no criados o destinados para ser parte de la cadena alimenticia humana.

5. ANEXO I: ALCANCE Y METODOLOGÍA UTILIZADA EN EL DESARROLLO DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

El desarrollo de la Memoria de S.TOUS, S.L y sociedades dependientes (en adelante, Grupo TOUS) se ha llevado a cabo 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, de lucha contra la corrupción y el soborno de la organización y de sociedad). Adicionalmente, el diseño del contenido se ha elaborado en línea con las principales prescripciones del Marco Internacional de Reporting Integrado. Con ello, el Grupo TOUS pretende mostrar su compromiso con el refuerzo de la transparencia ante sus grupos de interés y con la adaptación completa de su informe a lo establecido por ambos marcos en próximos ejercicios.

PRINCIPIOS DE REPORTING SEGUIDOS EN LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Con el objeto de garantizar tanto la correcta recopilación de la información como su calidad y tratamiento, se han tenido en cuenta los siguientes principios.

PRINCIPIOS PARA LA RECOPIACIÓN DEL CONTENIDO

Con el objeto de garantizar tanto la correcta recopilación de la información como su calidad y tratamiento, se han tenido en cuenta los siguientes principios.

- ❖ **Participación de los grupos de interés:** la presente Memoria de Sostenibilidad ha sido elaborada atendiendo a las expectativas de los grupos de interés en relación con el desarrollo de la actividad del Grupo TOUS y sus principales líneas estratégicas. En el capítulo del informe dedicado a “Nuestros Grupos de Interés” se proporciona información sobre cuáles son las partes interesadas, la relación que se mantiene con ellas y la forma en la que se identifican y tienen en cuenta esas expectativas.
- ❖ **Contexto de la sostenibilidad:** se ha realizado una evaluación sobre cómo las actividades, servicios y productos del Grupo TOUS interactúan con el contexto económico, ambiental y social en el que el Grupo lleva a cabo su actividad. Este análisis se ha tenido en cuenta en el diseño del contenido de la Memoria.
- ❖ **Materialidad:** con la finalidad de definir los aspectos más relevantes en materia de sostenibilidad para TOUS, se ha realizado un estudio de materialidad. La metodología empleada para la identificación de los aspectos materiales se detalla más adelante.
- ❖ **Exhaustividad:** una vez identificados los aspectos materiales, se ha procedido a comunicar la información suficiente sobre ellos, proporcionando de este modo una imagen completa de TOUS en el periodo de referencia, con la finalidad de que los grupos de interés puedan comprender la evolución, los resultados y la situación actual del Grupo.

PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO Y LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

- ❖ **Equilibrio:** el presente informe refleja tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño del Grupo TOUS, y ofrece una visión objetiva y completa sobre la evolución general actual del Grupo.
- ❖ **Comparabilidad.** Para facilitar a sus Grupos de Interés el análisis de la evolución del desempeño del Grupo en los últimos años y contrastarlo con el de otras organizaciones, se ha recopilado información para el periodo 2020 (y, en algunas ocasiones, 2019) y se ha incluido en los contenidos presentes en este informe.
- ❖ **Precisión.** La información incluida se expone de forma precisa y pormenorizada para cubrir las expectativas manifestadas por los grupos de interés.
- ❖ **Puntualidad.** El Grupo TOUS publicará anualmente una actualización de los contenidos del presente Informe, al objeto de facilitar a sus Grupos de Interés el acceso periódico a información acerca del desempeño del Grupo.
- ❖ **Claridad.** Con la finalidad de evitar inducir a error por inexactitudes o por la omisión de información significativa, el Grupo presenta la información sobre su situación de forma accesible y clara para todos sus Grupos de Interés.
- ❖ **Fiabilidad.** El Grupo TOUS ha detallado a lo largo de la presente Memoria de Sostenibilidad el proceso seguido para su elaboración, sentando las bases para que el contenido incluido pueda ser sometido a una revisión y evaluación externa que permita valorar la calidad y el grado de materialidad de la información.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Siguiendo las directrices establecidas en la guía GRI-Standards, TOUS ha desarrollado un análisis específico para evaluar qué aspectos en materia de sostenibilidad son materiales para la compañía, entendiendo por aspecto material aquel que refleja alguno de los impactos económicos, ambientales y sociales significativos para el Grupo o su estrategia corporativa o bien pueda afectar a las decisiones de sus Grupos de Interés.

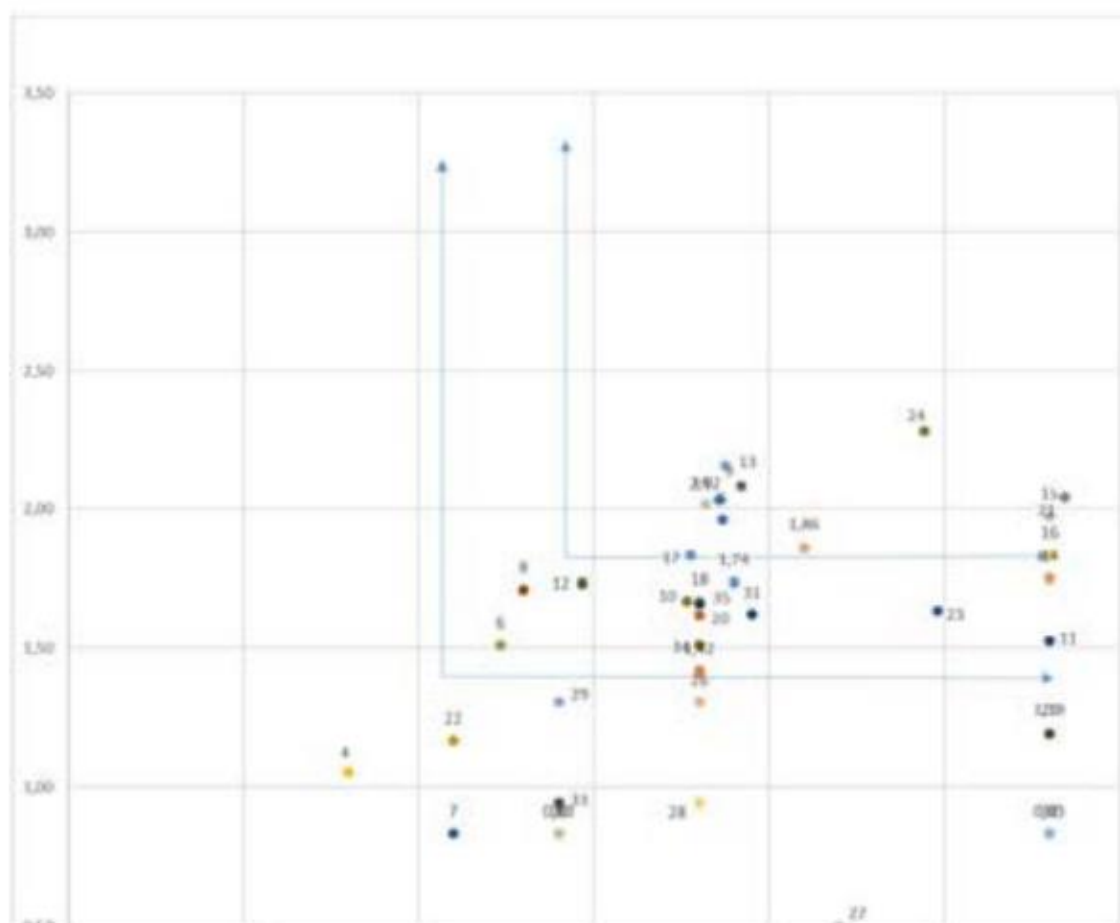
El objetivo de este análisis de materialidad es la priorización de los aspectos clave de TOUS. Con dicha finalidad, se ha elaborado un análisis específico para identificar los asuntos materiales, bien por el impacto directo a medio y largo plazo que tienen los mismos en la estrategia del Grupo (relevancia interna) o por la percepción que tienen sus Grupos de Interés (relevancia externa).

El análisis está basado en la siguiente metodología:

1. Identificación de asuntos relevantes en RSC valorados por analistas en sostenibilidad (GRI core, ODS y Principios del Pacto Mundial, SASB).
2. Análisis de la información interna de TOUS.

3. Análisis de la información sobre TOUS y el sector encontrada en la web.
4. Análisis de los competidores de TOUS (sector Joyería y moda de accesorios), así como de las principales asociaciones sectoriales.
5. Elaboración de un análisis del negocio y de su entorno.
6. Entrevistas presenciales con las diferentes Direcciones de TOUS.
7. 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.



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.

TOP A Ética de los negocios (5) | Promoción de la igualdad y diversidad (19) | Valores (9) | Salud y seguridad (21) | Economía Circular y Residuos (13) | Derechos humanos (24) | Gestión de energía (15)

| Protección de la información (38) | Cambio Climático (16) | Comunicación RRPP (39) | Protección de la biodiversidad (17)

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

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

Recientemente llevamos a cabo un ejercicio de priorización de los aspectos más materiales para nuestro Grupo, para complementar y reajustar nuestra matriz de materialidad. En este sentido, se realizaron 23 entrevistas a los diferentes grupos de interés (fundadores, consejeros, dirección, country managers y empleados de tienda TOUS, inversores, comunidad local y expertos), así como una encuesta entre nuestros colaboradores y colaboradoras con el objetivo de conocer los aspectos que consideran más relevantes, puntuando diferentes aspectos del 1 (más importante) al 10 (menos importante). Como resultado de esta acción se priorizaron los siguientes asuntos materiales (en orden de más material a menos material):

- ❖ Calidad y satisfacción del cliente
- ❖ Ética empresarial y anti-corrupción
- ❖ Transparencia y trazabilidad
- ❖ Gestión eficiente de los recursos
- ❖ Diversidad e igualdad
- ❖ Abastecimiento ético de materiales
- ❖ Contribución a la comunidad
- ❖ Economía circular
- ❖ Cambio climático
- ❖ Protección de la biodiversidad

PERÍMETRO DE LA INFORMACIÓN

La presente Memoria recoge el Estado Consolidado de Información no Financiera de S.TOUS, S.L y sociedades dependientes (Grupo TOUS) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022. En él se encuentra representado el 100% de la información 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
- ❖ Tallers TOUS, S.L.U
- ❖ TOUS Joyeros Canarias, S.L
- ❖ TOUS Portugal, Lda.
- ❖ TOUS (Dong Guan) Trading Co., L
- ❖ TOUS Poland SP ZOO
- ❖ TOUS Japan, Ltd.
- ❖ TOUS Puerto Rico LLC
- ❖ TOUS USA Inc.
- ❖ LATAM Logistics S de RL de CV
- ❖ TOUS Shanghai co, Ltd.
- ❖ Russkiy Roznichniy Holding LLC
- ❖ TOUS International, Ltd.

6. ANEXO II: TABLAS LEY

Ámbito	Contenidos	Asunto material (Sí/No)	Estándares GRI relacionados	Referencia
Modelo de Negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	Sí	2-1 2-6 2-22	1. Mundo TOUS
Políticas	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos. 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	Sí	3-3 Enfoques de gestión de cada ámbito material dentro de las dimensiones Económica, Ambiental y Social	2.1. Nuestro Modelo de Buen Gobierno
Riesgos a corto, medio y largo plazo	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre	Sí	2-12	2.1. Nuestro Modelo de Buen Gobierno

	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. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.			
KPIs	Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. - Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con	Sí	Estándares GRI generales o específicos de las dimensiones Económica, Ambiental y Social que se reportan en los siguientes bloques y que son materiales para la compañía	2.1. Nuestro Modelo de Buen Gobierno

	las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia. - Los indicadores clave de resultados no financieros deben aplicarse a cada uno de los apartados del estado de información no financiera. - Estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos. - En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable.			
Cuestiones medioambientales	Global Medio Ambiente			
	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental. 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales. 3.) La aplicación	Sí	3-3 Enfoque de Gestión de cada ámbito material dentro de la dimensión Ambiental 2-23	4. Medio Ambiente

	del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental).			
Contaminación				
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Emisiones. Biodiversidad	4.1. Cambio Climático y Emisiones de GEI
Economía circular y prevención y gestión de residuos				
	Economía circular.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Efluentes y residuos. 306-1 306-3	4.2. Economía Circular y Materias Primas Sostenibles
	Residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	Sí		4.2. Economía Circular y Materias Primas Sostenibles
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	No		No es un asunto material.
Uso sostenible de los recursos				
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Agua	8. Anexo IV: Información No Financiera – Medioambiente

	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Materiales. 301-1	4.2. Economía Circular y Materias Primas Sostenibles
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Energía 302-1 302-2	1. Mundo TOUS 4.1. Cambio Climático y Emisiones de GEI 8. Anexo IV: Información No Financiera – Medioambiente
	Cambio climático			
	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Emisiones 305-1 305-2	4.1. Cambio Climático y Emisiones de GEI
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Emisiones	4.1. Cambio Climático y Emisiones de GEI
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Emisiones	4.1. Cambio Climático y Emisiones de GEI
	Protección de la biodiversidad			

	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Biodiversidad 304-2	4.3. Protección de la Biodiversidad
Cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo			
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	Sí	2-7 405-1	7. Anexo III: Información No Financiera – Recursos Humanos
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	Sí	2-7	7. Anexo III: Información No Financiera – Recursos Humanos
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	Sí	2-7 405-1	7. Anexo III: Información No Financiera – Recursos Humanos
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	Sí	401-1	7. Anexo III: Información No Financiera – Recursos Humanos
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 405-2	7. Anexo III: Información No Financiera – Recursos Humanos

	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.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 2-19	7. Anexo III: Información No Financiera – Recursos Humanos
	Implantación de políticas de desconexión laboral.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Empleo	3.1.1. Captación y Retención del Mejor Talento
	Empleados con discapacidad.	Sí	405-1	3.1.2. Diversidad e Igualdad
	Organización del trabajo			
	Organización del tiempo de trabajo.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Empleo	3.1.1. Captación y Retención del Mejor Talento
	Número de horas de absentismo.	Sí	403-9 403-10	7. Anexo III: Información No Financiera – Recursos Humanos
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Empleo	3.1.1. Captación y Retención del Mejor Talento
	Salud y Seguridad			
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Salud y	3.1.3. Salud y Seguridad Laboral

	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	Sí	seguridad en el trabajo 403-9 403-10	3.1.3. Salud y Seguridad Laboral
	Relaciones Sociales			
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Relaciones trabajador - empresa	3.1.1. Captación y Retención del Mejor Talento
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	Sí	2-30	7. Anexo III: Información No Financiera – Recursos Humanos
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	Sí	403-4	3.1.1. Captación y Retención del Mejor Talento
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Relaciones trabajador - empresa	3.1.1. Captación y Retención del Mejor Talento
	Formación			
	Las políticas implementadas en el campo de la formación.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Formación y enseñanza 404-2	3.1.1. Captación y Retención del Mejor Talento

	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Sí	404-1	7. Anexo III: Información No Financiera – Recursos Humanos
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad			
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	3.1.2. Diversidad e Igualdad
	Igualdad			
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación	3.1.2. Diversidad e Igualdad
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	Sí		3.1.2. Diversidad e Igualdad
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	Sí		3.1.2. Diversidad e Igualdad
Cuestiones relativas al respeto de los	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos. Prevención de los	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Evaluación de derechos	2.3. Derechos Humanos

Derechos Humanos	riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.		humanos y No discriminación 2-23 2-26	
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	Sí	406-1	2.3. Derechos Humanos
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Libertad de asociación y negociación colectiva	2.3. Derechos Humanos
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de No discriminación 406-1	2.3. Derechos Humanos
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	Sí	409-1	2.3. Derechos Humanos
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	Sí	408-1	2.3. Derechos Humanos
Cuestiones relativas a la lucha contra la corrupción y el soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Anticorrupción	2.2. Compliance y Ética
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	Sí	2-23 2-26 205-2 205-3	2.2. Compliance y Ética
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	Sí	413-1	2.2. Compliance y Ética

Cuestiones relativas a la sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Comunidades locales e Impactos económicos indirectos	3.4. Desarrollo Social, Cultural y de las Comunidades Locales
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	Sí	203-2 413-1	3.4. Desarrollo Social, Cultural y de las Comunidades Locales
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	Sí	2-29	3.4. Desarrollo Social, Cultural y de las Comunidades Locales
	Las acciones de asociación o patrocinio.	Sí	2-28	3.4. Desarrollo Social, Cultural y de las Comunidades Locales
	Subcontratación y proveedores			
	- La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; - Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Evaluación ambiental y social de proveedores 2-6 308-1	3.3. Cadena de Suministro Responsable
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	Sí	414-1	3.3. Cadena de Suministro Responsable
	Consumidores			

	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Seguridad y Salud de los productos 416-1 417-1	3.2. Clientes
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Marketing y etiquetado y Privacidad del cliente 416-2 417-2 418-1	3.2. Clientes
	Información Fiscal			
	- Beneficios obtenidos país por país. - Impuestos sobre beneficios pagados. - Subvenciones públicas recibidas.	Sí	3-3 Enfoque de gestión de Desempeño económico y Fiscalidad 204-1	2.2. Compliance y Ética

7. ANEXO III: INFORMACIÓN NO FINANCIERA – RECURSOS HUMANOS

Tabla 1: Plantilla a cierre de año del Grupo TOUS por sexo

	Mujeres	Hombres	Grupo TOUS
2020	2.450	320	2.770
2021	2.560	348	2.908
2022	2.497	413	2.910

Tabla 2: Plantilla a cierre de año del Grupo TOUS por edad

	≤30	31-50	+50
2020	890	1.655	225
2021	962	1.632	314
2022	1.005	1.594	311

Tabla 3: Plantilla a cierre de año del Grupo TOUS por categoría profesional

	Directivos y titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
2020	30	120	682
2021	30	138	681
2022	32	170	630
	Oficiales administrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
2020	81	1.508	349
2021	80	1.658	321
2022	89	1.670	319

Tabla 4: Plantilla a cierre de año del Grupo TOUS por país³

	España	México	Polonia
2020	1.757	286	200
2021	1.799	348	198
2022	1.852	416	244
	Rusia	Portugal	EEUU
2020	179	165	87
2021	191	171	88
2022	14	191	82
	Puerto Rico	China	Japón
2020	55	39	2
2021	72	26	15
2022	80	22	9

Tabla 5: Tipo de contrato por sexo

	Mujeres	Hombres	Grupo TOUS
Indefinido	2.291	392	2.683
Temporal	206	21	227

Tabla 6: Tipo de contrato por edad

	≤30	31-50	+50
Indefinido	851	1.531	301
Temporal	154	63	10

Tabla 7: Tipo de contrato por categoría profesional

	Directivos y titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
Indefinido	32	166	627

³ En Rusia, todas las tiendas han pasado de propias a franquicias. Durante 2022, TOUS ha ido realizando los trámites pertinentes para llevar a cabo el traspaso de los colaboradores. Sin embargo, en cuanto a los colaboradores de centro corporativo en Rusia, concretamente 14, siguen activos pasando a gestionar la supervisión y el soporte al franquiciado. Todo el personal de tiendas de Rusia estuvo afectado por una suspensión temporal de empleo a partir de marzo del 2022 hasta el momento de la venta de las tiendas a los franquiciados.

Temporal	0	4	3
	Oficiales administrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
Indefinido	82	1.486	290
Temporal	7	184	29

Tabla 8: Evolución del tipo de contrato

	2020	2021	2022
Indefinido	92%	87%	92%
Temporal	8%	13%	8%

Tabla 9: Tipo de jornada por sexo

	Mujeres	Hombres	Grupo TOUS
Completa	1.692	380	2.072
Parcial	805	33	838

Tabla 10: Tipo de jornada por edad

	≤30	31-50	+50
Completa	622	1.181	269
Parcial	383	413	42

Tabla 11: Tipo de jornada por categoría profesional

	Directivos y titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
Completa	32	162	569
Parcial	0	8	61
	Oficiales administrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
Completa	78	975	256
Parcial	11	695	63

Tabla 12: Evolución del tipo de jornada

	2020	2021	2022
Completa	70%	70%	71%
Parcial	30%	30%	29%

Tabla 13: Número de despidos por sexo

	Mujeres	Hombres	Grupo TOUS
2020	132	35	167
2021	111	12	123
2022	102	25	127

Tabla 14: Número de despidos por edad

	≤30	31-50	+50
2020	56	84	27
2021	33	72	18
2022	46	64	17

Tabla 15: Número de despidos por categoría profesional

	Directivos y titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
2020	4	9	50
2021	1	2	28
2022	2	5	32
	Oficiales administrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
2020	8	91	5
2021	2	73	17
2022	2	84	2

Tabla 16: Remuneración media por sexo

	Mujeres	Hombres	Grupo TOUS
2020	19.479 €	24.767 €	17.531 €

2021	19.105 €	25.541 €	19.886 €
2022	22.404 €	27.916 €	23.186 €

Tabla 17: Remuneración media por edad

	≤30	31-50	+50
2020	11.615 €	19.491 €	26.520 €
2021	14.476 €	21.463 €	28.857 €
2022	17.561 €	24.786 €	33.164 €

Tabla 18: Remuneración media por categoría profesional

	Directivos y titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
2020	125.921 €	27.850 €	22.044 €
2021	147.367 €	29.942 €	23.428 €
2022	176.694 €	31.695 €	28.522 €
	Oficiales administrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
2020	18.143 €	12.597 €	17.029 €
2021	19.918 €	15.301 €	19.406 €
2022	22.971 €	17.892 €	20.490 €

Tabla 19: Remuneración media por sexo por regiones⁴

2022	Mujeres	Hombres	Total
Europa⁵	23.184 €	38.421 €	24.866 €
América del Norte⁶	32.689 €	33.074 €	37.720 €
México	10.049 €	8.812 €	9.624 €
Asia	31.062 €	26.768 €	30.647 €

⁴

⁵ Europa incluye España (remuneración media: 27.062 €), Portugal (remuneración media: 14.288 €), Polonia (remuneración media: 16.254 €) y Rusia (remuneración media: 28.889 €).

⁶ América del Norte incluye TOUS USA (remuneración media: 39.480 €) y Puerto Rico (remuneración media: 25.723 €) y TOUS International (remuneración media: 39.696 €).

Tabla 20: Remuneración media por edad por regiones

2022	≤30	31-50	+50
Europa	19.623 €	25.811 €	33.634 €
América del Norte	24.666 €	46.882 €	40.557 €
México	6.497 €	12.431 €	11.988 €
Asia	20.260 €	31.229 €	27.683 €

Tabla 21: Remuneración media por categoría profesional por regiones

2022	Directivos y titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
Europa	174.913 €	32.646 €	30.194 €
América del Norte	137.235 €	30.875 €	54.713 €
México	269.572 €	27.605 €	14.420 €
Asia	-	15.818 €	45.421 €
2022	Oficiales administrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
Europa	24.250 €	19.636 €	20.531 €
América del Norte	20.893 €	25.333 €	-
México	11.789 €	5.972 €	7.401 €
Asia	33.406 €	19.880 €	-

Tabla 22: Brecha salarial por región

	2021	2022
Europa	38,54%	39,66%
América del Norte	9,60%	1,17%
México	20,02%	-14,03%
Asia	36,45%	-16,04%
TOTAL	25,20%	19,75%

La fórmula utilizada para el cálculo de la brecha es la siguiente: (remuneración hombres - remuneración mujeres) / remuneración hombres. La brecha salarial del Grupo en 2022 es equivalente al 19,75%.

Tabla 23: Brecha salarial por categoría profesional

	Directivos y titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
2022	13%	10%	17%
	Oficiales administrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
2022	-5%	-21%	9%

Tabla 24: Brecha salarial por categoría profesional por región

2022	Directivos y titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
Europa	15%	14%	36%
América del Norte	-	3%	-8%
México	-	-76%	15%
Asia	-	-5%	-
2022	Oficiales administrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
Europa	13%	22%	11%
América del Norte	-	-26%	-
México	-4%	-13%	-
Asia	-	-	-

Tabla 25: Promedio total de contratos por sexo, según tipo de jornada y modalidad de contrato

	Indefinido		Temporal		Grupo TOUS
Tipo de jornada	Completa	Parcial	Completa	Parcial	
Mujeres	1606	730	97	81	2514
Hombres	340	23	16	6	386
TOTAL	1946	753	113	87	2900

Tabla 26: Promedio total de contratos por edad, según tipo de jornada y modalidad de contrato

	Indefinido		Temporal		Grupo TOUS
Tipo de jornada	Completa	Parcial	Completa	Parcial	
≤30	506	278	61	59	904

31-50	1166	420	35	24	1646
+50	273	56	17	3	350
TOTAL	1946	753	113	87	2900

Tabla 27: Promedio total de contratos por categoría profesional, según tipo de jornada y modalidad de contrato

	Indefinido		Temporal		Grupo TOUS
Tipo de jornada	Completa	Parcial	Completa	Parcial	
Directivos y titulados superiores	29	0	0	0	29
Titulados de grado medio	141	11	3	0	155
Mandos intermedios y encargados	623	69	2	1	695
Oficiales administrativos	76	16	5	1	98
Oficiales no administrativos	901	609	81	75	1665
Auxiliares obreros y subalternos	178	49	23	10	259
TOTAL	113	87	1946	753	2900

Tabla 28: Horas y tasa de absentismo laboral

	Horas totales de absentismo	Horas reales trabajadas	Tasa de absentismo
2021	472.784,96	4.547.466,01	10,40%
2022	444.759,08	4.950.343,21	8,98%

Fórmula empleada para el cálculo de la tasa de absentismo:
$$\frac{\text{Horas totales de absentismo} \times 100}{\text{Horas reales trabajadas}}$$

A la hora de computar las horas totales de absentismo se han considerado las siguientes casuísticas:

- ❖ Accidente laboral.
- ❖ Enfermedad laboral.
- ❖ Maternidad, paternidad y riesgo de embarazo.

Tabla 29: Horas de formación por categoría profesional

	Directivos y titulados superiores	Titulados de grado medio	Mandos intermedios y encargados
2021	683,60	856,90	10.666,81
2022	509,33	1.138,25	8.102,67
	Oficiales administrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obreros y subalternos
2021	690,35	32.293,46	2.708,77
2022	534,58	38.289,17	4.314,67

Cabe destacar que 244,58 horas de formación corresponden a becarios y becarias, que no entran dentro de ninguna de las categorías profesionales identificadas para colaboradores y colaboradoras del Grupo.

Tabla 30: Porcentaje de colaboradores y colaboradoras cubiertos por convenio colectivo por país

	España	México	Polonia
2020	100%	100%	0%
2021	100%	100%	0%
2022	100%	100%	0%
	Rusia	Portugal	EEUU
2020	0%	100%	0%
2021	0%	100%	0%
2022	0%	100%	0%
	Puerto Rico	China	Japón
2020	0%	0%	0%
2021	0%	0%	0%
2022	0%	0%	0%
	Grupo TOUS		
2020	83%		
2021	80%		
2022	85%		

8. ANEXO IV: INFORMACIÓN NO FINANCIERA – MEDIO AMBIENTE

Tabla 1: Consumo de energía y agua

	Electricidad	Gas Natural	Gasóleo B	Gasolina	Gasóleo A	Agua
2020	6.705.550 kWh	852.445 kWh	222.547 kWh	-	-	5.044 m ³
2021	8.107.135 kWh	851.558 kWh	234.493 kWh	402,75 kWh	44.327 kWh	10.752 m ³
2022	8.849.447 kWh	665.827 kWh	189.086 kWh	-	420.451 kWh	12.278 m ³

Consumo de electricidad

2020: El perímetro considerado incluye todas las oficinas centrales y tiendas del Grupo TOUS, a excepción de aquellas en las que el consumo de electricidad se factura de manera conjunta con el alquiler del local, y no existe medición individualizada del consumo atribuible a TOUS. La reducción en el consumo eléctrico en 2020 viene derivado por el cierre de tiendas entre marzo y mayo como consecuencia de las restricciones derivadas del COVID-19.

2021: El perímetro considerado incluye todas las oficinas centrales y tiendas del Grupo TOUS, a excepción de aquellas en las que el consumo de electricidad se factura de manera conjunta con el alquiler del local, y no existe medición individualizada del consumo atribuible a TOUS.

2022: El perímetro considerado incluye todas las oficinas centrales y tiendas del Grupo TOUS, a excepción de aquellas en las que el consumo de electricidad se factura de manera conjunta con el alquiler del local, y no existe medición individualizada del consumo atribuible a TOUS.

Consumo de gas natural

En 2020, 2021 y 2022 el perímetro considerado incluye JTSA y Tallers TOUS. La reducción en el consumo en 2020 viene derivado por el cierre de los centros entre marzo y mayo como consecuencia de las restricciones derivadas del COVID-19.

Consumo de gasóleo

En 2020 el perímetro considerado incluye TOUS & TOUS. La reducción en el consumo en 2020 viene derivado por el cierre de los centros entre marzo y mayo como consecuencia de las restricciones derivadas del COVID-19. A partir de 2021 el perímetro no incluye explícitamente TOUS & TOUS pues la sociedad se ha fusionado con JTSA.

Consumo de agua

2020: El perímetro considerado incluye JTSA, Tallers TOUS y TOUS&TOUS, al considerarse inmaterial el consumo de agua en las tiendas de las filiales internacionales. Todo el consumo de agua proviene

de la red de abastecimiento municipal de Manresa y Sabadell, y está vinculado al proceso productivo y sanitario de nuestras instalaciones.

2021: El perímetro considerado incluye JTSA, Tallers TOUS, tiendas nacionales (únicamente aquellas en las que el consumo de agua se factura de manera separada al alquiler del local) y las filiales internacionales. Todo el consumo de agua proviene de la red de abastecimiento local, y está vinculado al proceso productivo y sanitario de nuestras instalaciones. Este 2022 se ha reexpresado el dato debido a que se han obtenido facturas de consumo real que permiten suplir estimaciones realizadas.

2022: El perímetro considerado incluye JTSA, Tallers TOUS, tiendas nacionales (únicamente aquellas en las que el consumo de agua se factura de manera separada al alquiler del local) y las filiales internacionales. Todo el consumo de agua proviene de la red de abastecimiento local, y está vinculado al proceso productivo y sanitario de nuestras instalaciones.

Consumo de gasóleo A y gasolina

En 2020 no se incluye esta información. En 2021 el perímetro considerado incluye Tallers TOUS. En 2022 el perímetro considerado incluye JTSA y Taller TOUS, lo cual explica la variación del consumo observada.

Tabla 2: Emisiones de gases de efecto invernadero

	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3	Total
2020	218,38 t CO ₂ eq	1.772,36 t CO ₂ eq	-	1.707,58 t CO ₂ eq
2021	382,89 t CO ₂ eq	2.450,78 t CO ₂ eq	-	2.833,49 t CO ₂ eq
2022	382,71 t CO ₂ eq	2.950,18 t CO ₂ eq	33.540,13 t CO ₂ eq	36.873,02 t CO ₂ eq

Alcance 1

2020: Se ha calculado a partir del consumo de Gas Natural y Gasóleo B.

2021: Se ha calculado a partir del consumo de Gas Natural y Gasóleo B. Se ha reexpresado la información al contar con datos más precisos.

2022: Se ha calculado a partir del consumo de Gas Natural, Gasóleo B, Gasóleo A y Gasolina en la sede central, Tallers TOUS, centros productivos y tiendas del grupo. Para la categoría de “fuentes fijas” se han considerado los vehículos propiedad de TOUS o cuyo combustible es pagado por la empresa. Se han considerado también las emisiones procedentes de las recargas de gases de los equipos de climatización y refrigeración presentes en los activos previamente mencionados.

Alcance 2

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

En 2021 se introdujo el cálculo separado del Alcance 2 siguiendo el método location-based y market-based.

Alcance 3

Este 2022 se ha llevado a cabo el primer cálculo global de las emisiones de Alcance 3 de nuestro Grupo. Para realizar este cálculo se han considerado las siguientes categorías establecidas por GHG Protocol:

- ❖ Bienes y servicios adquiridos
- ❖ Combustibles y energía adquirida
- ❖ Transporte y distribución aguas arriba
- ❖ Viajes de negocio
- ❖ Commuting
- ❖ Transporte y distribución aguas abajo
- ❖ Franquicias
- ❖ Tratamiento de los productos vendidos

Tabla 3: Consumo de materiales

	2020	2021	2022
Cianuros para solución electrolítica	1,25 tn	0,794 tn	0,823 tn
Solución para baño electrolítico	0,953 tn	0,4973 tn	0,8986 tn
Plata en granalla para baños galvánicos	0,9 tn	1,45 tn	1 tn
Abrillantadores diversos	0,857 tn	0,485 tn	0,188 tn
Ácido clorhídrico	4,446 tn	5,422 tn	6,61 tn
Ácido nítrico	0,04 tn	0,056 tn	0,056 tn
Hipoclorito de sodio	4,8 tn	8,8 tn	4,8 tn
Cloruro férrico	1,529 tn	5,788 tn	4,66 tn
Metal: oro, plata (oro y plata de fundición)	0,588 tn	1,2085 tn	1,734 tn
Sosa cáustica	1,785 tn	2,12 tn	2,68 tn

Tabla 4: Gestión de residuos

	2020	2021	2022
Papel y cartón industrial	6,32 tn	5,46 tn	5,7 tn
Lodos depuradora	14,62 tn	17,74 tn	16,96 tn
Residuos de baños para recuperar metales preciosos	4,79 tn	5,212 tn	3,82 tn
Envases vacíos con residuos químicos	0,703 tn	1,046 tn	0,976 tn
Disolventes	0,15 tn	0,119 tn	0,08 tn
Productos caducados	0,264 tn	0,233 tn	0,287 tn
Lodos depuradora y strippers con metales preciosos	1,6 tn	1,889 tn	1,255 tn
Residuo banal	5,15 tn	11,64 tn	11,88 tn
Trapos, absorbentes y resinas de intercambio iónico	0,971 tn	0 tn	0 tn
Envases metálicos	0,152 tn	0,116 tn	2,6 tn
Residuo plástico no contaminado	0 tn	0 tn	0,25 tn
Residuos sólidos para la recuperación de metales preciosos	0 tn	0 tn	4,689 tn
Peltre	0 tn	0 tn	1,43 tn

El Consejo de Administración de la sociedad S. TOUS, S.L. en fecha de 16 de marzo de 2023, en cumplimiento con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, formulan el Estado de Información No Financiera Consolidado del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2022, que forma parte del Informe de Gestión Consolidado que acompaña a las Cuentas Anuales Consolidadas y se presenta como un documento separado según lo previsto por la legislación vigente, el cual viene constituido por el documento que precede a este escrito que se compone de las adjuntas hojas números 1 a 106.

D^a. Maria Alba Tous Oriol
Presidenta

D. Carlos Soler Duffo
Vocal y consejero delegado

D^a. Rosa M^a Tous Oriol
Vocal

D^a. Laura Tous Oriol
Vocal

D. Josep Maria Bosch Castias
Vocal

D. Andrew David Deakin
Vocal

D. Francisco Javier Martín Chocano
Vocal

Joyería Tous, S.A.
representada por D^a M^a Alba Tous Oriol

Tallers Tous, S.L.U.
Representada por D^a M^a Alba Tous Oriol
Vocal

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

D. Ignacio de Pinedo Palomero
Vocal

D^a Beatriz González Cristóbal-Poyo
Vocal

El Consejo de Administración faculta a la Secretaria no Consejera Dña. Núria Garrós Ribera, quien acepta, la firma de todas las hojas del Estado de Información No Financiera del ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2022 que precede al presente documento (hojas 1 a 106 ambas inclusive).