

Tous



**ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA
2025**

01

UNIVERSO
TOUS

(Pág.4)

Somos TOUS
Negocio y Cadena de valor
Las tendencias en el mercado

02

NUESTRO
CAMINO HACIA LA
SOSTENIBILIDAD

(Pág.13)

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad
Modelo de gobierno de
sostenibilidad
Nuestros grupos de interés
Nuestros temas materiales

03

NUESTRO VALOR
COMPARTIDO

(Pág.20)

El buen gobierno, nuestra esencia
Integridad
Cercanía y transparencia
Proactividad y responsabilidad
El planeta, nuestro hogar
Transición climática
La circularidad como mentalidad
Aliados con la naturaleza
Las personas, nuestra familia
Actitud empoderadora
Contagiando alegría
Comprometidos con la comunidad
La artesanía, nuestro legado
Alargando la vida de nuestros productos
De la mano de nuestros proveedores
Innovando a través de la artesanía

04

VISIÓN A
FUTURO

(Pág.61)

Nuestra Hoja de ruta

ANEXO I:

ACERCA DE
ESTE INFORME

(Pág.66)

ANEXO II:

TABLA LEY
11/2018

(Pág.68)

ANEXO III:

OTROS
INDICADORES
GRIS

(Pág.76)

ANEXO IV:

TABLAS DE
INFORMACIÓN NO
FINANCIERA

(Pág.78)

ANEXO V:

INFORMACIÓN
FISCAL

(Pág.86)

01 UNIVERSO TOUS

SOMOS TOUS

MÁS DE 600 TIENDAS EN TODO EL MUNDO

PRESENCIA EN MÁS DE 40 PAÍSES

NUESTRA HISTORIA

La historia de TOUS se remonta a 1920, cuando la familia Tous comenzó su aventura en el oficio relojero. En 1965, Salvador Tous, miembro de la segunda generación, contrajo matrimonio con Rosa Oriol, cuya imaginación y creatividad dio una nueva vida al negocio familiar.

Esa unión de más de cien años de *savoir-faire* joyero y una visión innovadora y creativa dio lugar a lo que TOUS es actualmente: un grupo líder global de joyas y accesorios únicos, creativos y cuidadosamente producidos que invitan a la autoexpresión

En la década de los noventa, la **tercera generación** de la familia fundadora comenzó a incorporarse progresivamente a la compañía. Actualmente, Alba Tous ocupa la Presidencia; Rosa Tous es Vicepresidenta Corporativa y *Reach and Relevance Officer*, y Marta Tous es Directora de Arte del grupo y lidera la marca de joyería experimental SUOT Studio. Algunos de los hitos de este viaje de más de un siglo de historia son:

- **1920** Salvador Tous Blavi era ya un joven aprendiz de relojero en Montblanc (Tarragona).
- **1930** La familia se instala en **Manresa**, donde continuamos teniendo nuestra sede, y Salvador Tous Ponsa, hijo de Salvador Tous Blavi, se inicia en el negocio familiar.
- **1965** Salvador se casa con Rosa Oriol. Ambos eran vecinos: la familia de Rosa Oriol regentaba la zapatería que estaba frente a la tienda de los Tous.
- **1970** Rosa Oriol instala un pequeño taller de joyería en la trastienda para poder personalizar joyas a sus clientas.
- **1985** Nace el Oso. Rosa Oriol se inspira en un oso de peluche y crea un icono. El Oso representa el afecto y es un símbolo de valores universales con los que cualquiera puede sentirse identificado.
- **1989** Abrimos la primera tienda en Barcelona. Diez años después teníamos ya más de 200 tiendas y empleábamos a más de 1.000 personas.
- **1992** Comienza la gran expansión con tiendas, con las cuatro hijas del matrimonio Tous Oriol al negocio familiar.
- **1996** Comienza la expansión internacional.
- **2000** Comienza la **diversificación**. Hoy, TOUS es una marca multicategoría: tenemos bolsos, perfumes, relojes, gafas, complementos para bebés y otros accesorios.
- **2005** Se incorpora por primera vez un primer ejecutivo externo a la familia fundadora, y en 2008 Alba Tous asume la presidencia de la compañía.
- **2015** El fondo suizo **Partners Group** toma un 25% del capital para impulsar la expansión y consolidar TOUS como una marca líder global.
- **2018** Lanzamos la Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos para extender nuestro legado (hoy TOUS School).
- **2020** Cumplimos cien años, lanzamos el documental **Oso** y creamos el archivo y el museo.
- **2021** Renovamos nuestra marca y nuestros valores corporativos para hacer frente a los próximos cien años de historia.
- **2024** Lanzamos el plan estratégico **GEM: Growth, Elevation, Mindset**.
- **2025** La empresa vuelve a ser 100% familiar con la compra de la participación de Partners Group.



Imagen del oso icónico de TOUS.

EL OSO: UN ICONO DESDE 1985

Desde su creación en 1985, el Oso de TOUS se ha convertido en un icono global y un símbolo de la marca. Inspirado en un osito de peluche, el Oso apela a sentimientos universales y representa la manera TOUS de ver la joyería: a través de la **creatividad y la autoexpresión**.

Muy reconocible y con capacidad para conectar con diferentes generaciones, continúa siendo un éxito de ventas.

En 2021, al icónico Oso de TOUS se unió una nueva incorporación a la familia, el Bold Bear, una reinterpretación tridimensional que se erige como un lienzo en blanco para la expresión artística. El Oso de TOUS reside en el **Museo del Diseño de Barcelona y en el Museo del Traje de Madrid**, un testimonio de la creatividad vanguardista de la marca y del impacto cultural de este icono.

IDENTIDAD Y VALORES

En TOUS, creemos en la importancia de una cultura corporativa fuerte como clave del éxito del negocio. Nuestro propósito, misión, visión y valores son claves en las relaciones con todos nuestros *stakeholders*, desde la fidelización y captación de talento diverso y comprometido hasta la conexión con los clientes. Trabajamos con un enfoque *glocal*: con visión global pero adaptada localmente en los distintos mercados en los que operamos.

NUESTRO PROPÓSITO

Nuestro propósito corporativo, *We Craft a World of Joy*, sintetiza en seis palabras el motor que ha impulsado a la compañía a lo largo de su historia y que guía su futuro. 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.

WE CRAFT A WORLD OF JOY

COMMUNIDAD
HUMANIDAD

ARTESANÍA
INNOVACIÓN
CALIDAD
ESMERO

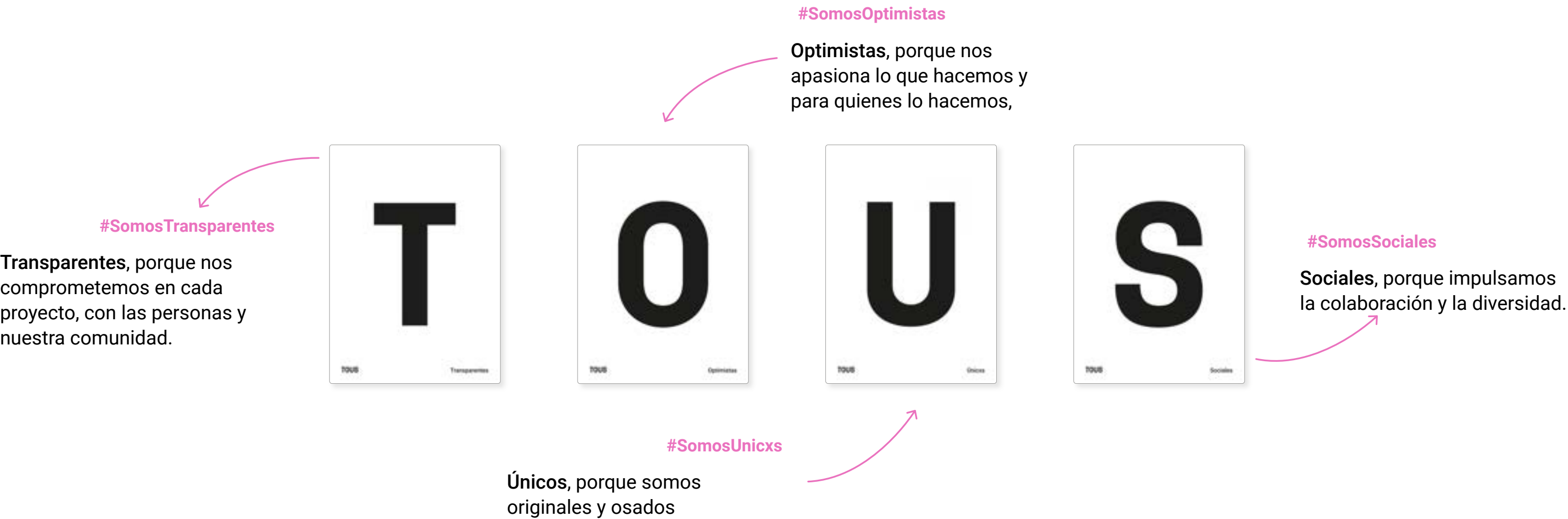
CONTRIBUCIÓN
MEDIO AMBIENTE
SOSTENIBILIDAD
SECTOR

SENTIMIENTOS
FELICIDAD
DIVERSIÓN
EMPODERAMIENTO

NUESTRA VISIÓN Y VALORES

Nuestra visión es ser *la marca de joyería de lujo asequible más deseada, exitosa y comprometida del mundo*. En este camino, nos apoyamos en unos valores que nos definen como empresa y como marca, que renovamos en 2023. Los valores corporativos son transparencia, optimismo, únicos y sociales. Son los elementos que nos hacen diferentes, que guían nuestras decisiones y que constituyen el ADN de TOUS.

Estos valores se declinan en unos también concretos de marca, que son los que permean en las tiendas, las campañas de comunicación, en el producto y los escaparates: audacia, creatividad y sentido del humor.



NEGOCIO Y CADENA DE VALOR

La calidad y la excelencia nos guían desde 1920. Por ese motivo, desde nuestros inicios apostamos por un modelo de negocio de **integración vertical**. Cuidamos todos los procesos, desde la inspiración, I+D, diseño, aprovisionamiento, producción y distribución, hasta la venta y posventa del artículo, garantizando un resultado único. Bajo este criterio de excelencia, hemos ido creciendo y abriéndonos a nuevas categorías de producto como accesorios, perfumes o relojes, convirtiéndonos en una firma multicategoría y expresándonos a través de distintas líneas de productos.

Nuestras oficinas centrales se encuentran en Manresa (Barcelona), la ciudad donde abrimos nuestra primera tienda a principios del siglo XX. En la misma localidad se encuentra nuestro

centro logístico y taller de artículos de piel, mientras que en Sabadell está nuestra fábrica propia de joyería. Además, contamos con un estudio de fotografía y un *hub* digital en Barcelona, y oficinas locales en mercados como México, Polonia o Portugal. Actualmente, TOUS genera 3.300 empleos directos, y da empleo a más de 4.000 personas incluyendo las personas trabajadoras en nuestras franquicias.

En TOUS combinamos nuestra tradición artesana con los últimos avances tecnológicos, sin perder de vista nuestro compromiso con la calidad y la sostenibilidad. Actualmente tenemos presencia en más de 40 países de tres continentes con una red de más de 600 tiendas en ciudades como Barcelona, Nueva York, Miami o Ciudad de México. Además, desde 2024 llegamos a todo el mundo gracias a una nueva plataforma de *ecommerce* global.

HITOS DE TOUS EN 2025

El ejercicio 2025 ha vuelto a ser un año de expansión y desarrollo de la marca a escala global. Uno de los hitos fue la implementación del concepto de tienda CASATOUS, que rinde tributo a las ciudades que lo acogen y a la herencia joyera de TOUS, incluyendo en su oferta todo el universo del grupo (TOUS, TOUS Atelier y SUOT Studio). Las dos primeras tiendas de este concepto se abrieron en Valencia y Barcelona, esta última *flagship* global de la marca.

Además, 2025 supuso también la reactivación de la expansión internacional, con la apertura de la primera tienda de TOUS en Alemania, concretamente en Berlín, una ciudad abierta y cosmopolita que comparte muchos de los valores de la firma.

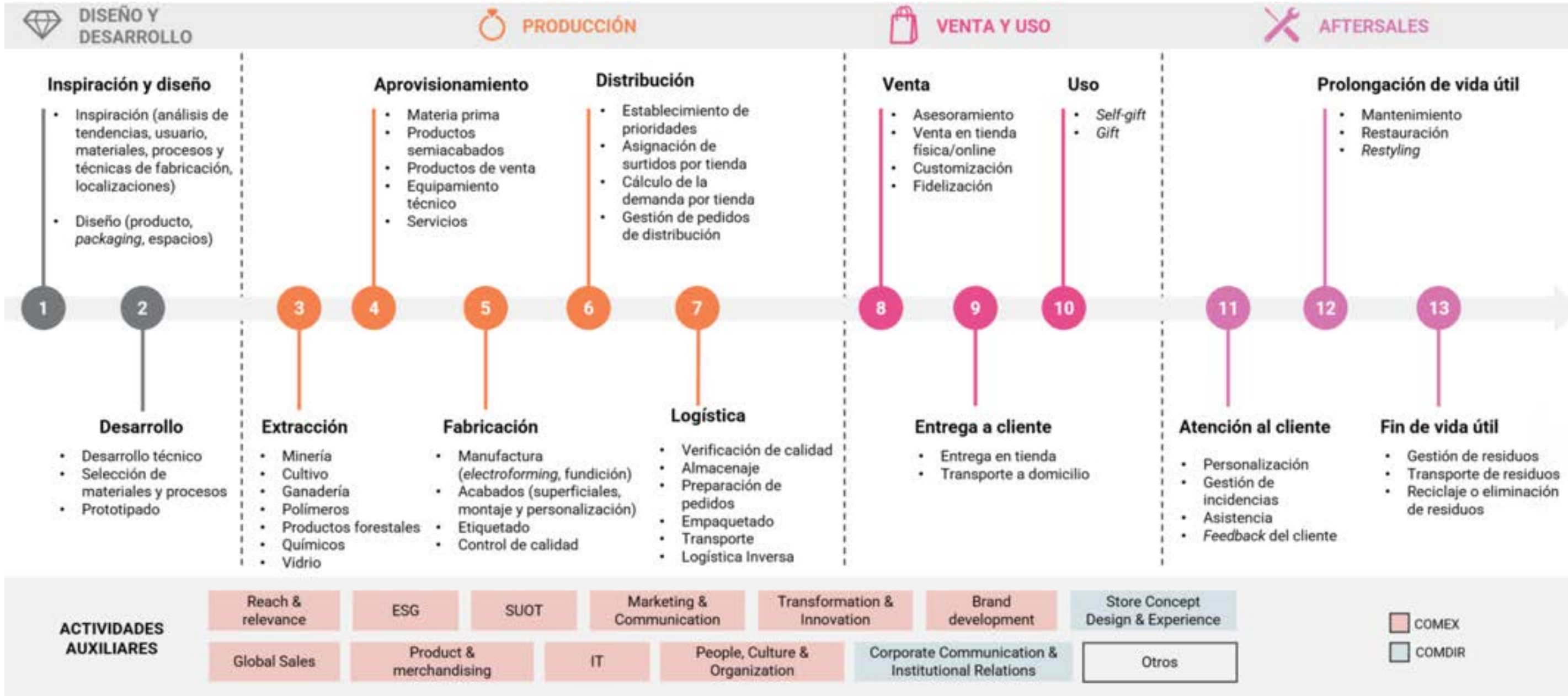
Con motivo del 40º aniversario del Oso, icono de la marca y emblema del diseño y la cultura pop, a finales de año se realizaron una serie de celebraciones que incluyeron una colección especial, la apertura de tres *pop ups stores* dedicadas al Oso en Barcelona, Nueva York y Ciudad de México y una fiesta global en el Museu d’Art Contemporani de Barcelona - MACBA, comisariada por la artista Marta Pazos.

El culmen de estas celebraciones fue el lanzamiento de la campaña *Celebrate Joy. Everyone’s Invited*, protagonizada por seis talentos nacionales e internacionales que representan a la diversa y universal familia de clientes y clientas de TOUS.

Este hito se vio reforzado por acciones de marketing experiencial y colaboraciones con diseñadores internacionales, posicionando a TOUS como referente en innovación y creatividad dentro del sector de la joyería y los accesorios. La combinación de eventos exclusivos, nuevas aperturas y campañas internacionales promete fortalecer el vínculo emocional con sus clientes y captar la atención de nuevos públicos

También continuó expandiéndose el programa *Crafting Joy*, que engloba la Cátedra TOUS-Elisava, la iniciativa TOUS Future Talent y TOUS School -que vio graduarse a la primera generación de estudiantes en Puerto Rico-.

A finales de año, la compañía incorporó a Susana Sánchez Sánchez como nueva Consejera Delegada. Sánchez aporta a la compañía más de 25 años de experiencia en el sector *retail*, los últimos como Consejera Delegada de Parfois. Su profundo conocimiento del sector de la moda, su visión innovadora y su experiencia en el desarrollo global de compañías de *retail* refuerzan la ambición de crecimiento y la apuesta de TOUS por llevar la marca hacia nuevas dimensiones de diferenciación e innovación.



Cadena de valor de las operaciones de TOUS.

NUESTROS PRODUCTOS

La joyería es el negocio principal de TOUS. Con el éxito de la marca, a finales del siglo XX empezamos a diversificar para ofrecer una amplia gama de complementos: bolsos, perfumes, relojes, gafas y accesorios. 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 70,9 % de nuestras ventas. Además de nuestros clásicos, lanzamos más de 40 colecciones de joyería al año (44 en 2025). Trabajamos con metales nobles como oro, plata y titanio. En TOUS utilizamos oro de 18 kt. de primera ley (750/000), una aleación formada por el 75% de oro puro y el 25% de otros metales. También usamos oro de 14ky y 9kt. 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. En TOUS utilizamos únicamente plata de primera ley (925/000), trabajada con técnicas como la microfundición.

Combinamos nuestra tradición artesana con los últimos avances tecnológicos para poder abastecer a nuestros puntos de venta ubicados en 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.



Junto con la marca principal, hoy operamos con otros dos conceptos:

- **Atelier TOUS.**La línea TOUS Atelier es la máxima expresión de nuestra experiencia joyera. Nace en 2014 como marca, y es la herencia de la visión creativo de Rosa Oriol. Un homenaje a más de cien años de legado, reinterpretado con una mirada contemporánea, audaz y profundamente creativa.
- **SUOT Studio:** SUOT STUDIO es el laboratorio de joyería experimental de TOUS impulsado por Marta Tous en 2021, empleando gemas descartadas del grupo. Con sede en Barcelona, la marca reivindica una visión que combina artesanía, innovación y sostenibilidad para reformular qué puede ser una joya hoy. Su propuesta, radical por naturaleza y elegante en forma, está basada en la autoexpresión, la personalización y el diseño en movimiento.



RELOJERÍA

La relojería está en los orígenes de la compañía, cuando Salvador Tous Blavi comenzó su carrera como aprendiz de relojero, por lo que ofrecer una línea de relojería TOUS está en el ADN de nuestra marca. Nuestra gama comprende colecciones de piezas atemporales, así como una gama de piezas actuales en línea con las últimas tendencias. Actualmente representa el 4,1% de nuestras ventas.

A lo largo de los años, hemos ido incorporando medidas y materiales para minimizar nuestro impacto ambiental:

- Todos nuestros relojes de acero (80% de la colección) son fabricados con acero reciclado en un 85% y son 100% reciclables.



BOLSOS Y ACCESORIOS

Los bolsos representan el 16,2 % de nuestras ventas entre las categorías de producto. Para su creación, empleamos los mejores materiales, priorizando criterios sostenibles en nuestro aprovisionamiento. Somos miembros certificados del *Leather Working Group (LWG)*, que garantiza un origen ético y sostenible del cuero que utilizamos. Un 99 % de las pieles que utilizamos para nuestros bolsos provienen de proveedores certificados por LWG.



PERFUMES

Tras iniciarnos en el mundo de los perfumes en 2002, hoy en día estamos presentes con esta categoría de producto en más de 77 países, con un porfolio de 5 familias y más de 20 referencias. Posicionadas en el sector de perfumería selectiva, nuestras fragancias se distribuyen en tiendas TOUS y en las mejores perfumerías.



GAFAS

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.



TOUS BABY

El universo TOUS abarca también productos para los consumidores más pequeños a través de TOUS Baby, una colección de prendas y accesorios de bebé, niña y niño, en la que destaca la calidad de los tejidos y el cuidado en los detalles.

CAMPAÑAS Y COLECCIONES DESTACABLES

En 2025, hemos lanzado varias campañas, con mensajes que estamos orgullosos de defender.



GARDEN OF LOVE

En TOUS, transformamos el concepto de *Garden of Love* en un laberinto, que, a su vez, simboliza el amor. Si este laberinto es una metáfora del amor, no pide que uno escape, sino que invita a quedarse. Porque el amor no se trata de encontrar una salida, sino de abrazar cada giro y cada parte del camino con alegría. En un mundo que nos impulsa a buscar respuestas rápidas y soluciones inmediatas, el amor nos enseña a detenernos, a apreciar la belleza de lo simple, a perdernos un poco sin preocuparnos demasiado, y a disfrutar de cada momento y de todo aquello que nos apasiona.



TOUS HOLD. UNLIMITED CREATIONS, ALWAYS YOU

TOUS *HOLD* es la colección que inspira a formar parte del *everyday styling jewelry*.

Con cadenas, anillas y colgantes de diferentes diseños, esta colección ofrece infinitas combinaciones para expresar cada versión de uno mismo de forma auténtica y creativa.

En nuestra campaña anterior presentamos la colección a través de un juego de mesa. Ahora, seguimos explorando el universo del juego desde un enfoque más personal: la experiencia de descubrir y reinventar la identidad con cada estilismo, con la actitud del juego. Representaremos esta idea a través de un ascensor, ese espacio cotidiano que observa todas las transformaciones de las personas.

.



FELIZ DÍA DE LA MADRE. SU NUEVA JOYA FAVORITA, LA ELIGES TÚ

La maternidad es un viaje. Un trayecto sin destino fijo, lleno de recuerdos, curvas y rectas, paradas inesperadas y paisajes extraordinarios.

En esta campaña, un *roadtrip* en coche se convierte en la metáfora perfecta para expresar la idea de que la maternidad va más allá del vínculo biológico. La maternidad es querer, cuidar y acompañar. En esta historia, una madre de una hija y una madre de un perrito viajan en un coche, compartiendo el camino y cuidándose mutuamente en cada etapa del viaje. A cada kilómetro, las experiencias y recuerdos que comparten se transforman flores, llenando el coche de vida.

La maternidad es un viaje y este año queremos que nuestros clientes lo celebren con todas esas personas que les cuidan y les acompañan en él.



TOUS ATELIER

TOUS Atelier es la unión entre artesanía y personalidad. Elevada, única y completamente tuya.

Con más de cien años de historia creando joyas con emoción, esta es la expresión más elevada del universo TOUS.

Cada pieza está creada utilizando técnicas artesanales y diseñada para perdurar y elevar tu personalidad.

Es la joyería que se queda contigo. No solo por su esencia sino por cómo se funde con tu estilo: te ilumina, te eleva y añade carácter a cada uno de tus gestos.

CAMPAÑAS Y COLECCIONES DESTACABLES



ICON COLOR: SUMMER ESCAPE

El verano es una invitación a escapar: a dejarnos llevar por los días sin prisa, por el calor que dilata el tiempo y por los colores que despiertan los sentidos.

En esta colección y en esta campaña, cada gema es un fragmento de un paisaje: rubí como la costa al atardecer, espinela azul como el mar profundo o zafiro naranja como la luz del sol.

Cada joya nos transporta a un lugar único en el que las reglas se disuelven y el verano se vive con más alegría, color y libertad.



MESH: LA COLECCIÓN QUE LIDERA LA VUELTA

Una colección que desafía las reglas con el uso de *armis* de malla de esencia relojera en nuestras joyas. Atrévete con piezas que juegan con gemas naturales o de laboratorio, así como diamantes de laboratorio y terminaciones en platino y oro amarillo de 14kt.



XMAS: CELEBRATE JOY. EVERYONES'S INVITED

Hace 40 años nació un icono. Un icono que inspira creatividad y autoexpresión. Un símbolo que nos une, que conecta generaciones y estilos, y que se transforma contigo.

Hoy, celebramos una fiesta en la que todo el mundo es bienvenido. Un encuentro de miradas diversas y auténticas. El momento perfecto para brillar y compartir lo que nos hace únicos. Celebramos los 40 años del Oso. Y celebramos que tú eres parte de esta historia.

LAS 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 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 arraigados en nuestros valores corporativos. Analizamos todos los *inputs*, identificamos las **tendencias y factores socioeconómicos** más relevantes que pueden afectar nuestra **evolución** y marcar el **futuro** del **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 algunos de los factores y tendencias observados y cómo desde TOUS estamos dando respuesta.

‘Premiumización’ y valor añadido

Las principales marcas de moda están apostando por estrategias de elevación, moviéndose hacia segmentos más altos del mercado para diferenciarse de los competidores de bajo coste. Al mismo tiempo, el sector del lujo recalibra su propuesta de valor tras años de inflación, apostando por una experiencia de marca coherente que combine producto, narrativa y atención personalizada.

Incremento de la percepción de la joyería como accesorio de moda

Cada vez más, el cliente percibe la joya como un accesorio con el que autoexpresarse cada día, y no solo como un artículo de regalo para una ocasión especial. Esto ha motivado un aumento de la sensibilidad del cliente al diseño y el precio de las joyas y una búsqueda de marcas aspiracionales que compartan sus valores.

Consolidación de la integración online-offline

La madurez de la venta de productos de joyería a través de Internet motiva la exigencia de desarrollar un modelo integrado entre tiendas físicas y online que garantice una experiencia consistente entre ambos entornos. En una compra con un carácter emocional como la joyería, el cliente demanda una experiencia en tienda diferencial y de valor, pero complementada con el componente de conveniencia que proveen las herramientas digitales.

Exigencia del consumidor por una mayor transparencia y trazabilidad en el sector de la joyería

El marco regulatorio y el interés de los consumidores por la sostenibilidad y la ética de las organizaciones implica una mayor transparencia y trazabilidad, respaldando con datos las afirmaciones que se realizan respecto a los productos y asegurando toda la información posible al cliente sobre sus productos durante todo el ciclo de vida.

Aumento sostenido de los precios del oro y la plata

En un contexto global de creciente incertidumbre, el oro, una de las principales materias primas en joyería, ha experimentado en los últimos años una subida histórica de precios. Aunque a menor ritmo, la plata, el otro gran metal noble del sector, también se ha encarecido notablemente. Se espera que ambos alcancen precios de récord en 2026, según el Banco Mundial.

Un grado sostenido de incertidumbre en la economía global

Las principales entidades de análisis continúan anticipando un considerable grado de incertidumbre en el escenario económico y geopolítico mundial. El Fondo Monetario Internacional (FMI) prevé que el crecimiento “desacelere”, y señala que las perspectivas “siguen estando afectadas por el posible aumento de los aranceles, una mayor incertidumbre y las tensiones geopolíticas”.

Nuevas herramientas digitales

La creciente madurez de nuevas tecnologías e innovaciones como la Inteligencia Artificial (IA) generativa está aumentando su adopción a lo largo de toda la cadena de valor y el *customer journey*, generando oportunidades para las compañías y alterando la manera en la que los clientes se informan y acceden a las marcas.

02 NUESTRO CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD

NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

NUESTRA FILOSOFÍA

Desde sus inicios, TOUS se ha cimentado en una filosofía y cultura empresarial basada en el respeto hacia el medioambiente, las personas y la comunidad. Anualmente, nos esforzamos por mantener estos valores fundamentales cerca de nuestro corazón y emprendemos acciones pioneras para continuar priorizando una operativa responsable con las personas y el entorno.

La sostenibilidad está arraigada en nuestro propósito, *We Craft a World of Joy*, y se vehicula a través de una estrategia basada en tres pilares fundamentales: *People*, *Planet* y *Craft*, y del pilar transversal de *Governance*, consolidando así nuestro compromiso con la sostenibilidad en todas las facetas de nuestras operaciones.

El enfoque circular es clave desde nuestros orígenes: creemos que las joyas TOUS deben ser disfrutadas toda la vida y pasar de generación en generación. Este planteamiento nos guía a lo largo de toda lacadena de valor, con una producción pensada para la durabilidad de las piezas y una cartera de servicios posventa que permitan a los clientes y clientas disfrutar sus joyas para siempre.

En 2025, hemos seguido implementando nuestra Segunda Estrategia de Sostenibilidad (2024-2028), basada en nuestros pilares estratégicos:

El buen gobierno, nuestra esencia: Un buen gobierno es un pilar transversal y esencial para poder impulsar los otros tres pilares, a través de una cultura de sostenibilidad, ética, cumplimiento, gestión de riesgos y formalización de procesos.

El planeta, nuestro hogar: Consideramos la Tierra como nuestro hogar y nos sentimos responsables de elegir alternativas sostenibles en nuestras operaciones y productos para preservar este planeta, nuestro único hogar, con recursos finitos.

Las personas, nuestra familia: Tenemos una dedicación hacía el cuidado y la satisfacción de nuestros grupos de interés: las personas colaboradoras, los clientes y la sociedad en la que queremos dejar huella y generar un impacto positivo.

La artesanía, nuestro legado: La artesanía es nuestro legado, y para nosotros *Craft* significa

cuidado, excelencia y creatividad. Estos valores son fundamentales en nuestro recorrido por la sostenibilidad, donde nos esforzamos por preservar la artesanía y fomentarla mediante sinergias e innovación.

DISEÑANDO UN CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD

El marco de sostenibilidad actúa como hoja de ruta y base de la Política de Sostenibilidad y del presente informe. La estructura se compone de tres niveles: pilares, palancas estratégicas y temas materiales. Cada uno de los **4 pilares** se compone de **3 palancas estratégicas**, y en cada una de ellas se da respuesta a uno o más temas materiales.

METODOLOGÍA

Cada pilar tiene tres líneas de acción temáticas donde nos apalancamos para generar valor compartido para nuestros grupos de interés. A través de estas palancas, abordamos diversos temas ya identificados como relevantes en cuanto a impacto en el **ejercicio de materialidad**, que se presentará más adelante.

Para definir este marco estratégico que proporciona foco a nuestros esfuerzos en sostenibilidad, y fomenta la reflexión interna, se realizó un ejercicio, para conocer el punto de partida de TOUS en relación con la sostenibilidad y sus *peers*. Este ejercicio también ayudó a determinar en qué áreas estamos teniendo impacto y en cuáles nos impactan. Todo ello, se realizó a través de un análisis de tendencias de mercado, análisis de madurez, ejercicio de materialidad a principios de 2025 y priorización de temas materiales por parte de la **Comisión Delegada de Sostenibilidad**. Esto permitió la definición de compromisos adquiridos por TOUS en la nueva Política de Sostenibilidad.

La segunda fase se basaba en la transformación e integración operacional de la sostenibilidad: donde se definió el marco estratégico, el modelo de gobernanza de sostenibilidad, y se estableció el **plan de acción** con una hoja de ruta detallando las iniciativas a implementar a partir de 2024 hasta 2028, acompañado por objetivos concretos. La hoja de ruta se puede encontrar en el capítulo de ‘Visión a futuro’.

En este proceso, la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 se erige como fundamento esencial de nuestro camino, para poder alinear nuestros esfuerzos y contribuir desde nuestra actividad y propósito a las metas comunes. Como resultado final de la estrategia, impulsamos un plan de acción transversal a todos los departamentos, para progresar en nuestro desempeño sostenible en cada tema material, así como acelerar nuestra transformación hacia un modelo de negocio capaz de generar un mayor cambio para todos. Esta hoja de ruta establece iniciativas vinculadas a objetivos concretos e indicadores de seguimiento para facilitar la consecución de nuestros compromisos. Esta estrategia fue aprobada y validada por la **Comisión Delegada de Sostenibilidad** y posteriormente por el **Consejo de Administración** del Grupo, alineándola con la estrategia corporativa para impulsar una visión integral y holística de la sostenibilidad como atributo diferenciador y estratégico de TOUS.

Nuestro objetivo general es generar valor e impacto positivo a largo plazo con la inclusión de aspectos de ESG (*Environment, Social, Governance*) en nuestra operativa diaria, integrando un comportamiento responsable, la rendición de cuentas y la transparencia informativa con todos nuestros grupos de interés y adaptándonos a las nuevas necesidades del planeta y la sociedad.

El plan de acción de sostenibilidad definido en la Estrategia de Sostenibilidad (2024-2028) servirá para generar valor compartido de forma integral en la operativa diaria de todos los departamentos de TOUS.

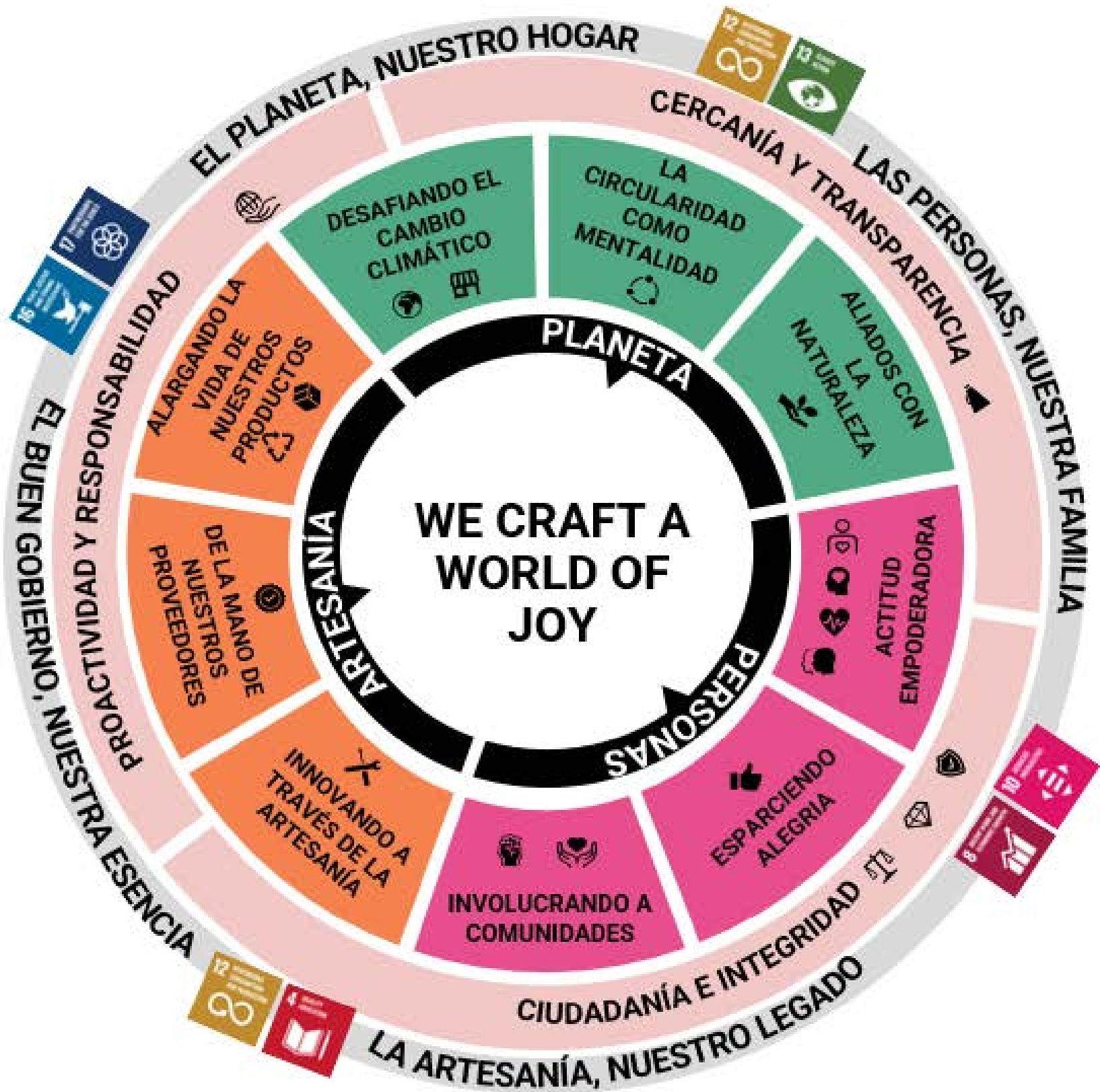


Diagrama del marco de sostenibilidad.

TEMAS MATERIALES

PLANETA	 CAMBIO CLIMÁTICO
	 TIENDAS ECO-FRIENDLY
	 CIRCULARIDAD & USO DE RECURSOS
	 BIODIVERSIDAD & ECOSISTEMAS
PERSONAS	 GESTIÓN DEL TALENTO
	 BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS
	 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS
	 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
	 DIVERSIDAD, EQUITAD & INCLUSIÓN
	 RELACIONES COMUNITARIAS
ARTESANÍA	 RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS
	 ARTESANÍA
	 CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE
	 CIRCULARIDAD DEL PRODUCTO
GOBERNANZA	 PACKAGING SOSTENIBLE
	 CUMPLIMIENTO & GESTIÓN DE RIESGOS
	 ÉTICA & INTEGRIDAD EMPRESARIAL
	 PRIVACIDAD & SEGURIDAD DE DATOS

 COMUNICACIÓN & TRANSPARENCIA

 CULTURA DE SOSTENIBILIDAD

MODELO DE GOBIERNO DE SOSTENIBILIDAD

Nuestro modelo de gobierno está estructurado en tres niveles: alineación y toma de decisiones, coordinación y monitorización y modelo operativo. Cada nivel de gobierno define los papeles que intervienen y sus respectivas responsabilidades en cuanto a la sostenibilidad en TOUS.

ALINEAMIENTO Y TOMA DE DECISIONES

Consejo de Administración: Encargado de la toma de decisiones definitivas a nivel ejecutivo, estableciendo la visión estratégica y ambición corporativa en sostenibilidad.

Comisión Delegada de Sostenibilidad: Asesor del Consejo de Administración en la toma de decisiones relacionadas con sostenibilidad, promoviendo una gestión comprometida con la sostenibilidad, priorizando hitos y revisando las regulaciones internas en términos de sostenibilidad. Aprueba presupuestos y recursos, y supervisa el cumplimiento de requisitos legales en sostenibilidad.

Director ESG: Supervisa la implementación y cumplimiento de la Estrategia de Sostenibilidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales en sostenibilidad.

SISTEMA DE COORDINACIÓN Y MONITORIZACIÓN

Gerente de Sostenibilidad: Integra la sostenibilidad como una prioridad transversal para todos los departamentos y sirve como persona de referencia. Asegura el cumplimiento de compromisos y objetivos de sostenibilidad, define procesos para la implementación efectiva de la estrategia y coordina a los *owners*, líderes, *sponsors* y asesores externos. Planifica proyectos, calibra el progreso mediante el monitoreo de *Key Performance Indicators (KPIs)* y supervisa las comunicaciones internas y externas en temática de sostenibilidad. Identifica nuevas oportunidades y propone modificaciones necesarias a la política.

Asesores de Sostenibilidad: Asesoran la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad y proyectos específicos, mediante su apoyo con experiencia y analizando regulaciones, tendencias mejores prácticas.

MODELO OPERATIVO

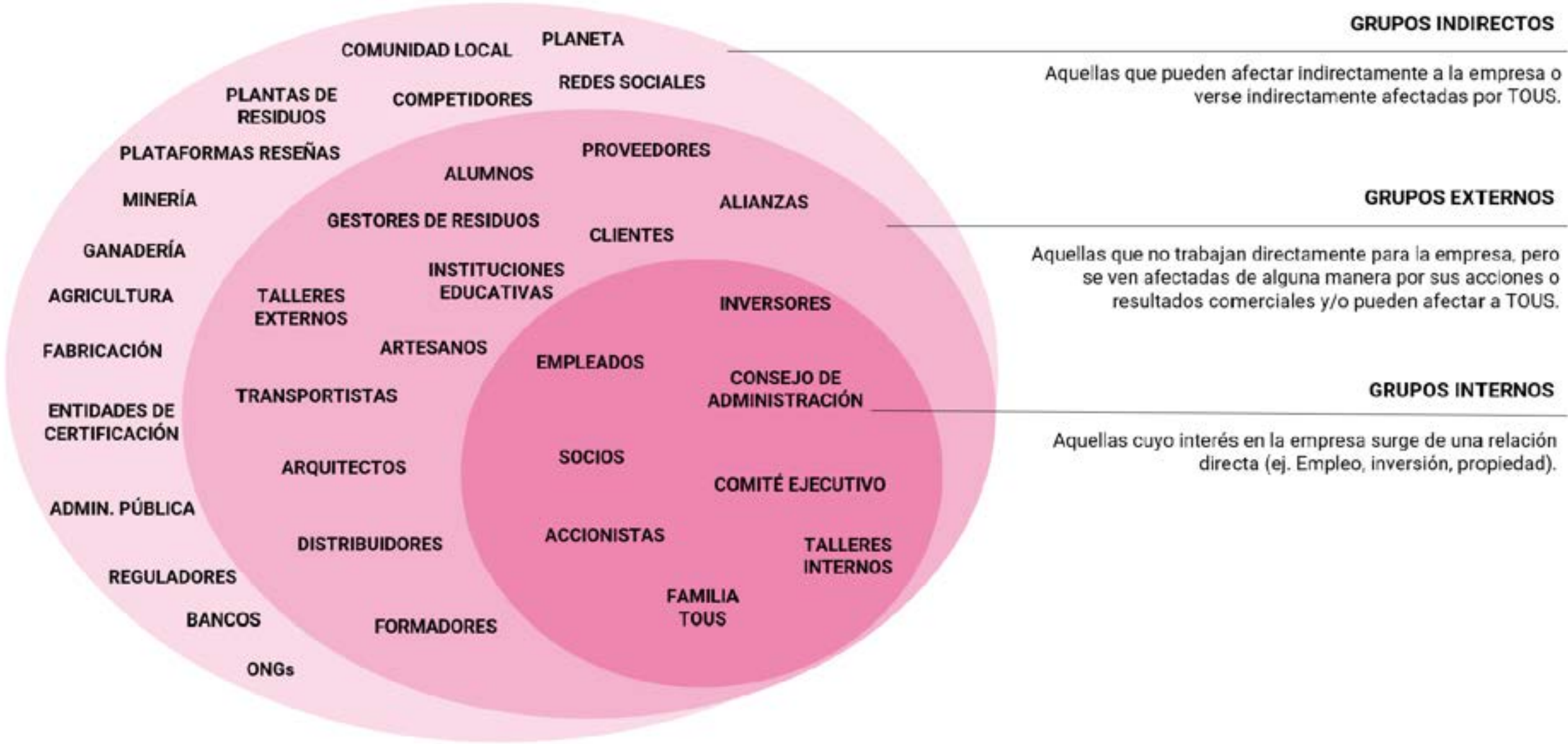
Sponsor: Aboga por la sostenibilidad en la toma de decisiones de alto nivel, coordinando a líderes para dar seguimiento al progreso de los pilares.

Líder: Asegura la implementación de iniciativas y realiza un seguimiento del rendimiento mediante el monitoreo de *KPIs*. Planifica proyectos, motiva a propietarios, realiza presupuestos y asigna recursos.

Owner: Ejecuta iniciativas, proporciona experiencia y recopila datos para medir KPIs.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Para poder hacer el ejercicio de materialidad en la estrategia, primero identificamos a nuestros grupos de interés. Los grupos de interés del Grupo son entidades o personas que se relacionan con la compañía e incluye agentes internos y externos en los mercados en los que operamos. Se han clasifi cado según el tipo de relación que tienen con la compañía, siendo la siguiente:



Mapa de grupos de interés de TOUS.

Con todos ellos, mantenemos una política de comunicación basada en la transparencia y la escucha activa, con distintos niveles de frecuencia.

GRUPOS INTERNOS

Son aquellos cuyo interés en la empresa surge de una relación directa:

- **Familia Tous:** Fundadora y propietaria de la compañía, está también involucrada en la ejecutiva: Alba Tous como Presidenta; Rosa Tous, es Vicepresidenta Corporativa y *Reach&Relevance Officer*, y Marta Tous es Directora de Arte y de *SUOT Studio*. Por su parte, Laura Tous dirige el grupo patrimonial.
- Consejo de Administración
- Comité Ejecutivo
- Empleados
- Socios
- Talleres internos

GRUPOS EXTERNOS

Son aquellos que no trabajan directamente para la empresa, pero se ven afectadas de alguna manera por sus acciones o resultados comerciales y/o pueden afectar a TOUS

- | | |
|---------------------|----------------------------|
| • Clientes | • Instituciones educativas |
| • Proveedores | • Alumnos |
| • Artesanos | • Alianzas |
| • Talleres externos | |

- | | |
|------------------|------------------------|
| • Formadores | • Transportistas |
| • Distribuidores | • Gestores de residuos |

- Arquitectos

GRUPOS INDIRECTOS

Son aquellos que pueden afectar indirectamente a la empresa o ser afectados de manera indirecta por la compañía. En esta categoría se incluyen:

- Administración Pública
- Reguladores
- Bancos
- ONGs
- Entidades de certificación
- Fabricación
- Agricultura
- Ganadería
- Minería
- Plataformas de reseñas
- Plantas de residuos
- Competidores
- Comunicad Local
- Planeta
- Redes Sociales

NUESTROS TEMAS MATERIALES

OBJETIVO Y METODOLOGÍA

En 2024 realizamos un ejercicio de materialidad con el objetivo de identificar nuestros temas relevantes en cuanto a sostenibilidad. Dicho ejercicio también nos permitió diseñar una estrategia focalizada en aquellas áreas donde tenemos mayor impacto y mayor potencial de generación de valor compartido para nuestros grupos de interés. Esto nos permitió entender la relevancia interna y externa de los temas de sostenibilidad de la compañía, y hacer un ejercicio de reflexión en cuanto a dónde queríamos enfocarnos y qué temas eran prioritarios. Todo este ejercicio fue validado y aprobado por el Consejo de Administración.

PLANETA	ARTESANÍA (PRODUCTO)	PERSONAS	GOBERNANZA
CAMBIO CLIMÁTICO	ARTESANÍA	SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS	CUMPLIMIENTO Y GESTIÓN DE RIESGOS
CIRCULARIDAD Y USO DE RECURSOS	CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE	GESTIÓN DEL TALENTO	ÉTICA E INTEGRIDAD EMPRESARIAL
BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS	CIRCULARIDAD DEL PRODUCTO	DIVERSIDAD, EQUITAD E INCLUSIÓN	PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LOS DATOS
TIENDAS SOSTENIBLES	PACKAGING SOSTENIBLE	BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS	COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA
		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CULTURA DE SOSTENIBILIDAD
		RELACIONES COMUNITARIAS	
		RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS	

Durante este ejercicio de materialidad tuvimos en cuenta una **doble perspectiva**, considerando las consecuencias que las actividades de una empresa pueden tener en las **personas** y el **planeta** por tema (impacto externo), así como la afectación de cada tema en la propia **empresa** (riesgos y oportunidades). Enfocado a asuntos de sostenibilidad, cubriendo parámetros ambientales, sociales y de gobernanza (*ESG*).

En el ámbito interno, tuvimos en cuenta los aspectos de sostenibilidad que pueden afectar a la empresa, evaluando el posible *impacto* de los **riesgos** y **oportunidades ESG** en el valor comercial de la compañía en caso de materializarse. En el ámbito externo, tuvimos en cuenta como TOUS puede tener afectación en factores ambientales y sociales, evaluando la relevancia de las consecuencias positivas y negativas de las actividades comerciales en las personas y el planeta.

El desarrollo del ejercicio de **priorización** de temas relevantes consta de tres fases: identificación, evaluación y elaboración de conclusiones.

En 2025, hemos continuado avanzando en el ejercicio de identificación de los temas materiales con una mayor precisión, realizando un nuevo ejercicio de Doble Materialidad. El doble enfoque de este ejercicio, ha consistido en:

- Materialidad de impacto: cómo impacta la empresa en los temas *ESG*, identificando y evaluando (potenciales) impactos positivos y negativos de la empresa.

- Materialidad financiera: afectación actual o potencial de riesgos y oportunidades de ESG en la empresa.

Los objetivos de este ejercicio han sido:

- Fortalecimiento de la estrategia en sostenibilidad: Mediante el detalle de los temas ESG más relevantes y la identificación de acciones concretas para abordarlos.

- Mejora de la gestión de riesgos: Integración de los riesgos sociales, ambientales y de gobernanza para su mitigación en los procesos de gestión de riesgo establecidos.

Mayor transparencia y mejora de los controles de *reporting*: Incremento de la visibilidad del rendimiento empresarial y comunicación del impacto generado con los grupos de interés.

- Mejora de la competitividad: Aumento de resiliencia del modelo de negocio la identificación y capitalización de las tendencias y oportunidades a lo largo de la cadena de valor.

MATRIZ DE MATERIALIDAD

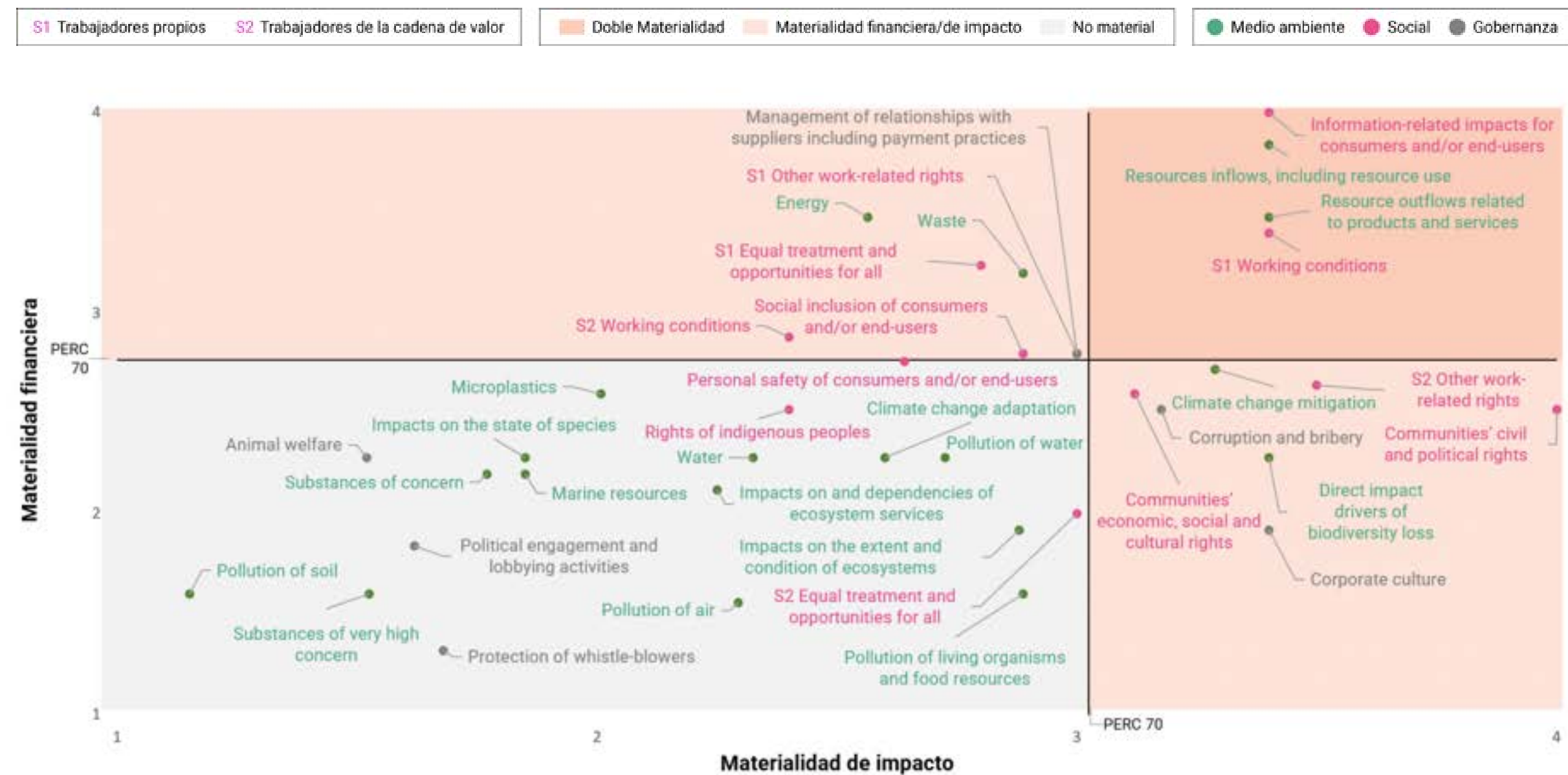
Como podemos observar en la matriz, se identificaron **cuatro temas críticos**: en relación con el impacto a la comunidad (información relacionada con los impactos al consumidor finales); dos de ellos relacionados con la economía circular (entrada de recursos incluyendo el uso de estos y salidas de recursos relacionadas con los productos y servicios) y un último en relación con nuestros colaboradores y colaboradoras (condiciones de trabajo). Por otro lado, los resultados muestran **siete temas financieros relevantes**, con una mayor afectación hacia dentro y **otros siete temas sociales y ambientales relevantes**, con mayor impacto hacia fuera. Podemos observar que ha habido 18 temas que no se han identificado como materiales, por su menor relevancia respecto al resto de temas, que han sido considerados menos prioritarios.

TEMAS CRÍTICOS

Economía circular: Este tema nos concierne tanto a nivel de los recursos que necesitamos para nuestra producción (de los metales y resto de productos que usamos para la fabricación de nuestros productos *-inputs-*), así como de todos aquellos recursos que usamos y comprometemos a lo largo de toda nuestra cadena de valor *-outflows-*).

Condiciones de los empleados: Es nuestra prioridad cuidar a las personas de nuestro equipo para que puedan realizar su trabajo felizmente. El bienestar es muy relevante para nosotros como muestra nuestro cuarto valor ‘Sociales’, ya que impulsamos la colaboración y la diversidad y cuidamos los vínculos, para poder asegurar un ambiente positivo.

Impacto en la comunidad: Otro de nuestros valores es la transparencia, y en cuanto a nuestra comunidad, es muy importante ser transparentes con toda la información relevante para nuestros clientes y consumidores finales.



Matriz de materialidad.

03 NUESTRO VALOR COMPARTIDO

EL BUEN GOBIERNO,
NUESTRA ESENCIA

NUESTRO COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO

En línea con los nuevos valores de TOUS, especialmente el de la transparencia, 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.

Impulsados por nuestro propósito corporativo y la firme convicción de hacer lo correcto, trabajamos continuamente para ser la marca de joyería de lujo asequible de referencia, con el compromiso de aportar valor a clientes, nuestras personas 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 2025 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 la información y comunicaciones relevantes en la web corporativa y redes sociales corporativas, así como en distintos informes sobre desempeño financiero, no financiero, y otros documentos de interés. También contamos con un apartado concreto en nuestra web, para comunicar a nuestros grupos de interés, de forma accesible, nuestros avances en materia de sostenibilidad.

INTEGRIDAD

SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

En TOUS tenemos un Sistema de Gobierno Corporativo integrado por los principios y los valores de la compañía, los Estatutos Sociales, el Código Ético, las Políticas Corporativas anteriormente expuestas y las normas internas de Gobierno Corporativo, así como por todos los 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, nuestras personas y al conjunto de la sociedad.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Alba Tous Oriol Consejera Dominical desde el 14 de julio de 1998 y Presidenta desde el 14 de febrero de 2008	Rosa Tous Oriol Consejera Dominical desde el 14 de julio de 1998
Susana Sánchez Sánchez Consejera Delegada y Consejera Ejecutiva desde el día 24 de noviembre de 2025	Laura Tous Oriol Consejera Dominical desde el 14 de julio de 1998
Josep Maria Bosch Castias Consejero Ejecutivo desde el 28 de septiembre de 2011	Adolf Todó Rovira Consejero Independiente desde el 24 de julio de 2025
Steven Chad Davis Consejero Independiente desde el 24 de julio de 2023	Pierre Robert Eric Denis Consejero Independiente desde el 24 de julio de 2023
Nuria Garrós Ribera Secretaria no Consejera y Vocal del Consejo de Administración, desde el 14 de febrero de 2008	

COMISIONES DELEGADAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Como parte de nuestro Sistema de Gobierno Corporativo contamos con **tres Comisiones** delegadas del Consejo de Administración que le asisten en el desempeño de determinadas funciones que tiene encomendadas, de conformidad con los Estatutos Sociales del Grupo.

Comisión delegada de Nombramientos y Retribuciones: Creada en 2016, se encarga, entre otras responsabilidades, de evaluar las competencias del Consejo de Administración, elevar los nombramientos de los consejeros independientes, informar al Consejo de Administración sobre cuestiones de diversidad de género y cualificaciones de consejeros, proponer la correspondiente Política de Retribuciones de los Consejeros y comprobar la observancia de la Política Retributiva. Comisión delegada de Auditoría y Cumplimiento: Creada en 2017, 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. Existen 3 órganos internos que reportan a dicha Comisión: el Comité Ético y de *Compliance*, el Comité de Protección de Datos y el Órgano de Control Interno para la Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación de Terrorismo (PBCFT).

Comisión delegada de Sostenibilidad: Creada en 2020, esta Comisión tiene como principales funciones garantizar la integración de la Sostenibilidad en la estrategia del Grupo para que se ajuste a la política, propósito y valores del Grupo, teniendo en cuenta tendencias, normativa y mejores prácticas en la materia. Esto incluye diseñar, implementar y supervisar la agenda estratégica de sostenibilidad de TOUS en conjunto con los órganos de dirección de la compañía.

COMPOSICIÓN DE LAS COMISIONES DELEGADAS



Adicionalmente, el Grupo cuenta con los siguientes comités de tipo operativo: **Comité de Producto y Estilo**, **Comité Ejecutivo**, **Comité Digital** y **Comité de Proyectos**. Del mismo modo, TOUS cuenta con Comité de Igualdad y con una función de auditoría interna, para la evaluación de la suficiencia y eficacia de procesos relevantes de la organización, el control de sus actividades y la gestión de sus riesgos.

COMPOSICIÓN DE LOS COMITÉS OPERATIVOS



Los consejeros independientes también forman parte, además de las Comisiones delegadas del Consejo, del Comité Operativo de Producto y Estilo y del Comité Digital, en ambos casos desde 2023. Dichos Comités cuentan con una guía propia, que establece su reglamento interno de funcionamiento, identificando aquellas funciones básicas a ejercer, de forma alineada con los estándares marcados por las Comisiones delegadas existentes.

NOMBRAMIENTOS DE RESPONSABLES EN 2025

- Se nombraron nuevos *Compliance Officers* en las filiales del Grupo TOUS en las sociedades de Estados Unidos (TOUS MIAMI LLC y TOUS USA INC).
- Se nombraron nuevos *Compliance Mate* atendiendo a los cambios organizativos acontecidos en nuestros servicios centrales, así como también a nivel internacional.

POLÍTICAS Y 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, así como garantizar el más estricto alineamiento con los mejores estándares posibles, 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**, el cual ha estado actualizado este año. De él nacen los principios que luego se desarrollan en las siguientes normas, políticas y procedimientos internos.

Política de Sostenibilidad:

Detalla los compromisos y principios de la empresa para cada uno de sus temas materiales de sostenibilidad determinados en el ejercicio de Materialidad de 2024. Queremos que estos compromisos se adquieran por todos nuestros socios, y que nuestros principios de sostenibilidad se enraícen en nuestra cadena de valor. Nuestros franquiciados se han adherido a la política, incluida como una cláusula en nuestros acuerdos.

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.

Política de Compliance:

Concreta el modelo de *Compliance* del Grupo 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.

Política de Datos:

Forma parte del modelo de gobierno del dato definido por el Grupo. Describe los principios y reglas principales que guiarán la gestión de datos de la organización, facilitando un entendimiento común sobre cómo proceder en los distintos ámbitos de actuación.

Política General de Privacidad:

Establece las normas y directrices sobre el tratamiento y confidencialidad de los datos personales. Esta política se ajusta de forma periódica para ajustarse a las actividades de cada mercado.

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. En 2023, se actualizó para ajustarla a la nueva segregación de funciones, exigencias relacionadas con la homologación de proveedores (incluyendo también parámetros de ESG) y mejoras identificadas en su aplicación.

Código Ético de Fabricantes y Proveedores:

Promueve y exige a los fabricantes y proveedores el respeto a los principios de actuación del Grupo y que compartan nuestro compromiso con el cumplimiento normativo.

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.

[ACTUALIZADO] Manual General de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo:

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. Se actualiza de manera periódica para incorporar las mejoras aplicables en la materia.

Manual de Customer Service:

Establece las pautas para colaboradores a seguir en materia de atención al cliente, gestión de reclamaciones, devoluciones y otras incidencias.

Política de Descuentos para Terceras Partes:

Establece unas directrices específicas para el uso adecuado del descuento comercial concedido a terceros en sus compras dentro de los puntos de venta TOUS.

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

Política de Seguridad:

Establece los principios y directrices sobre los que se rige el Grupo en materia de Seguridad de la Información.

Política de Protección de Datos Personales:

Establece las directrices que todos los miembros del Grupo deben seguir en materia de protección de datos.

Manual de Gestión de Crisis:

Este Manual describe el proceso de gestión de crisis de TOUS para que el proceso sea eficaz y eficiente en aquellas crisis que requieran una atención especial debido a su nivel de urgencia y su impacto para nuestra organización.

Manual de Comunicación de Crisis:

Este documento contiene las directrices básicas para gestionar la comunicación cuando a causa de la generación de una situación de crisis emergente, la imagen pública de la compañía

corre riesgo de verse dañada.

Política de Regalos y Hospitalidades:

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.

[NUEVO] Procedimiento para altas y bajas de consejeros:

Este documento establece el procedimiento a seguir para la gestión de altas y bajas de consejeros del Grupo, ya sean consejeros independientes o consejeros no ejecutivos.

Política de Descuentos para colaboradores:

Establece las directrices específicas para el uso adecuado del descuento comercial a los colaboradores.

[ACTUALIZADO] Manual interno del Canal Ético:

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.

[ACTUALIZADA] Política Ejecutiva del Canal Ético: Resumen basado en el Procedimiento Gestión de información recibida en el Canal Ético del Grupo TOUS, que cumple con las exigencias establecidas por la nueva regulación aplicable de protección del denunciante.

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.

[ACTUALIZADA] Política de Evaluación de Riesgos de Compliance:

Define los parámetros y metodología para la valoración del riesgo en materia de *Compliance* Penal.

[ACTUALIZADO] Procedimiento de Gestión de Información Recibida en el Canal Ético:

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.

ESTATUTOS Y NORMAS

Adicionalmente a las políticas que inspiran a la organización, contamos con Estatutos y normas corporativas que configuran el Gobierno Corporativo del Grupo, entre las que destacan:

Estatutos sociales
Pacto de Socios
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 <i>Compliance</i>
Reglamento del Órgano de Control Interno para la Prevención del Blanqueo de Capitales
Reglamento del Comité de Protección de Datos
Estatuto de la Función de Auditoría
Reglamento del Comité de Producto y Estilo
Reglamento del Comité Digital

Dichos documentos están sujetos al principio de mejora continua, de modo que son revisados periódicamente para asegurar su actualización y adaptación a los cambios organizativos, regulación y tendencias en la materia. En este sentido, durante este 2025, han sido debidamente revisados y actualizados para ajustarlo a la nueva organización criterios de flexibilización acordados.

Es importante destacar que TOUS cuenta con un Canal Ético previamente establecido, que fue adaptado en 2023 a las nuevas exigencias regulatorias y el cual continua en proceso de mejora para ajustarse también al resto de regulaciones que puedan surgir localmente en los países en los que TOUS cuenta con filial. Esta adaptación incluyó, por ejemplo, la contratación de una plataforma específica diseñada para asegurar el debido cumplimiento. Consecuentemente, se implementó un **procedimiento de gestión de información recibida en el sistema de información** (Canal Ético), definido de acuerdo con las exigencias de la nueva ley española de protección del denunciante (Ley 2/2023), además de su aprobación por el Consejo de Administración y difundida mediante la plataforma *TOUS Connect / Campus TOUS* (filiales internacionales).

Adicionalmente, en 2024 se procedió también con la contratación de un externo especialista en la materia, que ha seguido trabajando este 2025, para que realice la labor de triaje en el proceso de recepción de las comunicaciones. Lo anterior a efectos de maximizar la objetividad e independencia en la fase de recepción de la comunicación. De este modo, es un externo independiente quien actualmente se encarga de la recepción de las comunicaciones, así como de su análisis y valoración inicial, generando el correspondiente informe con el alcance y recomendaciones para su gestión por parte del personal de TOUS competente.

En 2025 hemos recibido un total de 60 comunicaciones a través del Canal Ético (141 en 2024), de las cuales 42 fueron remitidas a otros departamentos para su gestión (4 al Departamento de Servicio de Atención al Cliente, 2 a Propiedad Intelectual y 36 a Recursos Humanos), y 33 desestimadas, bien por no incluirse dentro de su ámbito de aplicación del canal, o bien por considerar como meras consultas.

De las 8 investigaciones abiertas por parte del Comité, no se han adoptado medidas disciplinarias dado que siguen todas ellas en estado de investigación.

NOVEDADES DE PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS EN 2024

- Actualización de la **normativa interna** a nivel operativo en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales en el marco de la mejora continua aplicable. Un ejemplo de ello es la nueva versión del **Know Your Counterparty** y del **Procedimiento de identificación y análisis de terceras partes**, o el **procedimiento de identificación de ventas sujetas realizadas a través del canal online**.
- Asimismo, están siendo abordados diversos proyectos y evolutivos informáticos con el departamento de Sistemas, con el objetivo de: (i) automatizar, digitalizar y hacer más eficiente la función de análisis de operaciones sospechosas, (ii) reforzar el tratamiento de la información personal solicitada y analizada, tratada, así como (iii) agilizar el proceso de venta sujeta a lanormativa de prevención de blanqueo de capitales, siempre asegurando el cumplimiento de las obligaciones aplicables en esta materia.
- Nueva versión del **Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales en España, México, Estados Unidos-Miami-Puerto Rico y Colombia**. En este último país, se ha desarrollado un programa de medidas completas del sistema de autocontrol y gestión del riesgo integral del lavado de activos, financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (SAGRILAFt).
- Desarrollo de la **normativa interna necesaria para dar cumplimiento a las exigencias locales aplicables a la recientemente incorporada flilial del Grupo TOUS en Colombia**, tanto en el ámbito de *Compliance*, como de Prevención de Blanqueo de Capitales y de Protección de datos personales.
- Difusión de **comunicados periódicos** en materia de *Compliance*.

ÉTICA E INTEGRIDAD

Buscamos los estándares éticos más altos y garantizamos la máxima integridad en nuestra toma de decisión. Es por eso que aseguramos el cumplimiento legal, la lucha contra la corrupción y el respeto por la privacidad y la seguridad de los datos.

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 de todas nuestras obligaciones éticas y legales. Este cumplimiento, más allá de evitar sanciones, evidencia nuestra Cultura de Cumplimiento, además de contribuir a la generación de 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

Los riesgos relacionados con la corrupción, así como el blanqueo de capitales, por la condición de sujetos obligados que ostentamos por la normativa aplicable en materia, nos lleva a definir, supervisar y monitorizar un entorno de control apto para, no solo dar cumplimiento a la normativa aplicable, sino también para potenciar el conocimiento y la sensibilización de los equipos y, en especial, sus responsables frente a este tipo de riesgos.

Bajo un enfoque de tolerancia 0 ante el incumplimiento, el *Código Ético* corporativo, como norma de máximo nivel dentro de la jerarquía normativa, establece unos principios y pautas de actuaciónrelacionadas con la prevención, detección y reacción ante estos riesgos. Asimismo, dada su importancia, estos principios son desarrollados por la normativa interna de alto nivel del Grupo, así como en procedimientos específicos que hagan realmente posible la prevención, detección, reacción y supervisión de estos riesgos. En especial, destacan la **Política Anticorrupción y el Manual General de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo**, que 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. Dicha regulación es transpuesta a las diferentes filiales internacionales del Grupo para asegurar que se alinea con las posibles especifi cidades locales, así como a sus usos y costumbres locales.

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

POLÍTICA O PROCEDIMIENTO	MECANISMO DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO
Política General de Compras	Define las directrices a seguir en el proceso de compras del Grupo, con el objetivo de alinearlo a los principios definidos en nuestro Código Ético.
Política de Regalos y Hospitalidades	Regula los supuestos en que los regalos están permitidos o no dentro de nuestro Grupo
Política de Descuentos a Terceras Partes	Regula los criterios a aplicar en materia de descuentos a terceros de una manera homogénea y objetiva.
Política de Descuentos de Colaboradores	Establece las directrices para el uso adecuado del descuento comercial a los colaboradores.
Procedimiento de Donación Dineraria	Prohíbe las donaciones a partidos políticos o las fundaciones vinculadas en el nombre de TOUS.
Política de viajes de negocios y cuenta de gastos	Refleja el proceso de reserva de viajes para mantener bajo control y reducir los costes relacionados con los viajes de negocios.

A cierre de 2025, hemos cumplido con la totalidad de las iniciativas previstas en el **Plan de Acción en materia de *Compliance* Penal** aprobado anualmente, entre las que se incluyen:

- **Automatización del proceso de identificación de cliente online**, con el objetivo de poner el foco en promover la automatización del proceso formal de identificación de clientes a través del canal online.
- **Implementación de las obligaciones PBC** en la nueva filial de Alemania.
- **Supervisión y monitorización del modelo de *Compliance* Penal** para redefinir la estructura de *Compliance* en las diferentes unidades de negocio y filiales del Grupo TOUS en México, Colombia.
- **Proyecto de conservación y destrucción de datos:** en 2025, se han establecido los criterios para la destrucción o anonimización efectiva de datos personales mediante el proyecto “Seguridad de Datos” (*IT TechForward*). Este proyecto busca definir el modelo de acceso, aclarar roles y definir métodos de protección para el archivado y la anonimización de datos. Además, sentará las bases para futuras iniciativas (*Historicization Project*), que abordarán los periodos de retención y automatizarán la eliminación de datos EE.UU. y Puerto Rico, para establecer una estructura óptima basada en parámetros objetivo.
- En 2025 también se ha desarrollado un Régimen General de Prevención de Corrupción en Portugal, de acuerdo con las exigencias legales aplicables. En este sentido, hemos:
- Definido un Código de Conducta de Corrupción y Infracciones Conexas.
- Definido el plan de Prevención de Corrupción e Infracciones Conexas.
- Elaborado el correspondiente informe y evaluación anual de Corrupción e Infracciones Conexas, que se actualiza anualmente y publicado en la web corporativa del país.
- Nombrado al responsable de cumplimiento normativo en esta materia.

LUCHAMOS CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALS 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 (“OCI”), este 2025 el Comité se ha reunido en 5 ocasiones.

A estos efectos se desarrolló un **Manual General de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBCFT)**, en el que son descritas las políticas definidas en la materia. Asimismo, contamos con el **Informe de Autoevaluación de PBCFT**, que describe y analiza de manera actualizada los elementos de riesgo en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, atendiendo a las actividades y relaciones existentes en las empresas que forman parte del Grupo.

Trabajamos continuamente desde los órganos de control interno de la organización en la definición y ejecución de planes de formación y difusión, sobre los cuales se presenta además un reporte periódico de su nivel de cumplimiento, para garantizar la **información y formación a los empleados** que forman parte del Grupo. La directriz sobre la que se trabaja en relación con la materia formativa se basa en que cualquier **formación de Compliance debe considerarse obligatoria y los niveles de superación no deben ser inferiores al 95%**.

Desde TOUS se cree firmemente en el salto de la función de *Compliance*, de un enfoque legalista, centrado en el cumplimiento formal de normas, a otro **orientado al aprendizaje y crecimiento ético de las personas**. Por esta razón, la formación y concienciación resulta clave para impulsar dentro de la compañía una verdadera y eficaz cultura ética.

En la filial de Colombia, se ha definido e implementado un Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) de acuerdo con las exigencias locales en la materia, en línea con las medidas del sistema de prevención de blanqueo SAGRILIFT.

Las iniciativas formativas se orientan con un enfoque en riesgo, que permite identificar aquellos grupos de interés con mayor riesgo en la materia dentro de la organización. En este sentido, la formación se centra en mandos intermedios, *store* y *area* managers, así como *Country* managers de las filiales internacionales del Grupo.

Durante este 2025, destacan iniciativas como las siguientes:

- **Comunicaciones periódicas** en *TOUS Connect*;
- Puesta a disposición de la normativa actualizada en *TOUS Connect*;
- Habilitado material formativo a disposición del personal en *TOUS Connect*;
- Formación específica en PBCFT en la filial del Grupo TOUS en USA, Miami y Puerto Rico;
- Sesión específica de formación a los colaboradores de México y Colombia en materia de *Compliance* y Protección de datos;
- Formación en anticorrupción en Portugal.

NUESTRA APUESTA POR LA ÉTICA EMPRESARIAL

Parte de nuestra lucha contra la corrupción y el soborno, así como 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 nuestras personas y terceras partes con las que nos relacionamos. Adicionalmente, contamos con un **Código Ético de 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 éste, 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 2025, el Comité se ha reunido en cuatro ocasiones.

En nuestro compromiso con el desempeño ético e íntegro de nuestra actividad, promovemos que cualquiera de nuestras personas 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 un canal específico, cuyo acceso puede ser vía plataforma online, mail, llamada, canal postal y reunión cara a cara . En este canal se centraliza la comunicación de irregularidades por parte de los grupos de interés, a través del cual, cualquier persona puede contactar directamente con el Comité Ético y de *Compliance* a estos efectos. De conformidad con nuestro **Procedimiento de Gestión de Información recibida en el Canal Ético**, debidamente aprobado por el Consejo de Administración de TOUS.

Dicho canal cuenta con todas las garantías legales necesarias y 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, garantizando su anonimato. Entre las garantías que presenta este canal se encuentra no solo la confidencialidad de la información contenida, sino también la protección frente a posibles represalias contra el informante de buena fe, la presunción de inocencia del afectado.

Si bien el **Comité Ético y de Compliance** es el órgano de control responsable del Canal Ético del Grupo, según el reglamento interno de la Comisión Delegada de Auditoría y Cumplimiento (CAC), los asuntos críticos e inquietudes de especial relevancia deben ser reportados al máximo Órgano de Gobierno.

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.



Sede Central de TOUS en Manresa iluminada.

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 Delegada de Auditoría y *Compliance*, el departamento fiscal y el Consejo de Administración.

CUMPLIMIENTO Y GESTIÓN DE RIESGOS

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

En 2025, se han realizado las siguientes acciones en materia de gestión de riesgos:

- **Revisión y, en su caso, actualización de los controles** correspondientes a cada uno de los departamentos de la organización en la matriz del Grupo. Lo anterior, de conformidad con el Procedimiento de Supervisión y Seguimiento establecido.
- **Auditoría de experto externo en Prevención de Blanqueo de Capitales (PBC)** en España.
- Nueva versión del **Informe de Autoevaluación del Riesgo en PBC**, el cual es actualizado periódicamente a cierre de ejercicio, atendiendo al volumen y tipología de operaciones realizadas y analizadas. En

el mismo sentido, se ha trabajado también en la actualización de la categorización del riesgo, las alertas definidas desde el Órgano de Control Interno pertinente.

- **Implementación de las medidas derivadas de la auditoría externa de protección de datos personales en España, México y Portugal**, atendiendo a un enfoque en riesgo por tratarse de los principales mercados del Grupo.
- **Actualización anual del mapa de riesgos corporativo** a cargo del equipo de auditoría interna de TOUS, revisando la identificación y valoración de cada riesgo según la situación actual de la empresa.

MAPA DE RIESGOS

Anualmente actualizamos nuestro mapa de riesgos corporativo. Los riesgos se clasifi can en base a las siguientes categorías: *estratégico, IT*, operacional, reputacional, legal y financiero.

En la siguiente tabla, se detallan los riesgos más relevantes para cada una de las categorías:

CATEGORÍA DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO
Estratégico	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 la disrupción del negocio.
Estratégico	Atracción y fidelización del talento con especial foco en perfiles digitales	Tener un índice de rotación demasiado elevado es un riesgo con implicaciones económicas como muchas horas empleadas en formación), a nivel de calidad (perdiendo experiencia y atrayendo menos talento), especialmente en un contexto competitivo y un mercado laboral volátil.
Estratégico	Riesgo país	Riesgo de incertidumbre por el contexto geopolítico global, así como cambios arancelarios constantes que dificultan implementar una estrategia a medio plazo.
IT	Rotura en el sistema que da soporte el <i>e-commerce</i>	Evitar vulnerabilidades en el sistema para poder responder a las necesidades de los clientes y ofrecer un sistema <i>e-commerce</i> que sea robusto.
Operacional	Calidad del producto final	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. La compañía dispone de un Manual de Calidad, en el cual se establece una Matriz RACI (Responsable, Aprobador, Consultado, Informado), para establecer todos los roles y responsabilidades 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.
Operacional	Incumplimiento de compromiso de entrega con los clientes	El cliente se encuentra en el centro de nuestro negocio y responder a sus necesidades es de vital importancia.

CATEGORÍA DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO
Operacional	Fraude en <i>e-commerce</i>	El sector del comercio online puede estar expuesto a vulnerabilidades en los procesos y protocolos de seguridad que pueden explotar los defraudadores para cometer actividades delictivas. Estos pueden incluso aprovechar el nombre, marca y productos de TOUS para cometer fraude y atraer a potenciales víctimas digitales. TOUS se protege de esta posibilidad con mecanismos de ciberseguridad robustos y efectivos que identifican estos riesgos para mitigarlos.
Reputacional	Incumplimiento con compromisos y/o regulación de ESG/sostenibilidad	La volatilidad en el entorno del Grupo y el aumento de urgencia en temas sociales y climáticos, requieren una adaptación constante al marco regulatorio ESG.
Reputacional	Integridad de los datos	Realizamos nuestras operaciones en un entorno cada vez más digitalizado. Adoptamos mejoras tecnológicas (usos de nuevos sistemas, softwares o programas) que requieren una robustez en el tratamiento de datos.
Legal	Incumplimiento de obligaciones tributarias (transacciones entre compañías)	Nuestro Grupo opera en diferentes países por lo que las regulaciones locales deben ser aplicadas en las transacciones realizadas entre las diferentes filiales.
Legal	Incumplimiento de cláusulas contractuales con terceros	Al operar con un gran número de proveedores, el Grupo está expuesto a que algunas de las cláusulas firmadas con estos se incumplan de distintos modos
Financiero	Riesgo de fraude	Nuestro Grupo está expuesto al riesgo de fraude como consecuencia de la realización de operaciones fraudulentas.
Financiero	Incremento del coste del producto	Nuestro Grupo está expuesto a las variaciones de los precios de las materias primas (oro, plata) los cuales están sufriendo cambios muy volátiles.

GESTIÓN DE LOS RIESGOS DE COMPLIANCE

El Grupo cuenta con un exhaustivo mapa de riesgos penales definido y debidamente revisado y actualizado por departamento, que permite identificar y poner foco sobre aquellos que pueden suponer una mayor criticidad para el negocio. En este sentido, cada departamento realiza un ejercicio pormenorizado que aquellos potenciales supuestos de hecho generadores de dichos riesgos, destacando las relaciones con terceros o la comercialización con joyería y relojería. Adicionalmente, desde el Área de *Compliance* se monitoriza previamente el mapa de riesgos penales. De igual modo, se identifica y analiza de manera proactiva aquellos riesgos que puedan desprenderse de la operativa, con el objetivo de evidenciarlo y establecer las correspondientes medidas de contención.

El ya indicado Canal Ético es una herramienta que permita al Área de *Compliance* la detección de otras posibles situaciones de riesgo a considerar y poder así analizar y reaccionar.

Adicionalmente a la existencia de un Área de *Compliance* y órganos de control interno que prestan su asesoramiento sobre la aplicación de las políticas y procedimientos, así como a disposición de los colaboradores para la revisión de sus procedimientos operativos, el Grupo TOUS cuenta con un *inbox* de correo específico (*compliance@tous.com*) donde plantear consultas y una plataforma específica para la recepción y gestión del Canal Ético corporativo en el que cualquiera puede comunicar conductas potencialmente irregulares que puedan suponer un incumplimiento normativo y/o del Código Ético del Grupo TOUS.

La estructura de *compliance* descentralizada define en el seno de la organización, así como el nombramiento de *Compliance* Mate por departamento y/o unidades de negocio, permite un canal de los

equipos con dichos roles, además de un canal directo de contacto con el Área de *Compliance* para plantear cualquier consulta en la aplicación de políticas y procedimientos sobre la conducta empresarial de la organización.

En línea con lo comentado, contamos con una Política de *Compliance*, la cual ha sido aprobada por el Consejo de Administración, y, define el modelo de *Compliance* del conjunto de empresas que forman el Grupo TOUS, con una descripción de los elementos clave, tanto humanos como organizativos y documentales, existentes para evitar que se produzcan infracciones de la regulación aplicable, atendiendo, en especial, a aquellos actos que puedan estar tipificados como delito por la legislación penal aplicable. A estos efectos, se basa en los requisitos establecidos en la norma ISO-UNE 19601 de *Compliance Penal*, incluyendo aspectos de gobernanza, liderazgo, gestión de riesgos, formación, comunicación, supervisión y mejora continua.

Adicionalmente, entre las funciones atribuidas al Comité Ético y de *Compliance* se incluye asegurar la gestión, investigación y deliberaciones oportunas en relación con aquellas comunicaciones que puedan estar relacionadas con riesgos penales susceptibles de generar responsabilidad penal para la persona jurídica y/o un posible incumplimiento del Código Ético o de su normativa de desarrollo a alto nivel.

Los resultados de la identificación, análisis y evaluación de riesgos penales se encuentran disponibles en el *software* específico de *Compliance* Penal, que se está alineado con los estándares nacionales aplicables en la materia y que faculta la trazabilidad de la información vinculada con el modelo. Dicho *software* contiene el conjunto de controles establecidos para la prevención, detección y reacción frente a los riesgos penales identificados.

Asimismo, se monitoriza posibles cambios organizativos o regulatorios que afecten a este enfoque. En este sentido, durante 2025, ha sido desarrollado un plan para la prevención de la corrupción e infracciones conexas en Portugal, así como un programa de ética y transparencia empresarial en Colombia, para dar cumplimiento a las exigencias locales en la materia.

Cada *Compliance* Mate es entendido como el delegado de cumplimiento de cada departamento y/o área de negocio de la organización y, en su caso, de la filial internacional que corresponda. Este 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.

A nivel privacidad, el Grupo cuenta con *Privacy Impact Assessment* (PIA) corporativos en relación con aquellos tratamientos que pueden implicar un mayor riesgo en materia de protección de datos de carácter personal. El PIA se encuentra igualmente alineado con las mejores prácticas en la materia, así como disponible en el *software* específico contratado al efecto. Este PIA se encuentra disponible en la plataforma *Comply Law*.

MODELO DE CONTROL INTERNO DE LOS RIESGOS

Nuestro modelo de control interno, en consonancia con las guías y recomendaciones regulatorias y las mejores prácticas internacionales, se articula sobre el modelo de 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.

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.

La segunda línea de defensa 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 de *Compliance*, el Órgano de Control Interno para la Prevención Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBCFT) y finalmente el Comité de Protección de datos.

La 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.

En 2024, la sociedad S. TOUS, S.L. se sometió a un análisis GAP con respecto a la ISO-UNE 19601:2017 de *Compliance* Penal, que ha permitido conocer el grado de implantación de dicho estándar, después de un estudio y análisis de la documentación del sistema conforme a la norma, de una visita para evidenciar la situación y revisar evidencias, y del oportuno análisis de las desviaciones de la organización y el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma. El informe independiente, resultante de esta revisión, manifestó que la organización dispone de un modelo de *Compliance* penal muy maduro y alineado con la norma de referencia.

CERCANÍA Y TRANSPARENCIA

En TOUS optamos por una cultura cercana y próxima con nuestras personas, generando un espacio de comodidad y vínculos. Deseamos ser accesibles para todos nuestros grupos de interés y para que su voz sea escuchada, establecemos canales de comunicación constante. La transparencia es nuestra prioridad para construir relaciones de mutua confianza.

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 que disponemos. Velamos por hacer partícipes a nuestros clientes de las iniciativas relacionadas con el desarrollo social y la protección del medio ambiente.

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 este ámbito: Autocontrol y la Asociación Española de Anunciantes.

NOVEDADES DE COMUNICACIÓN EN 2025

- Hemos conseguido posicionar la marca en ***red carpets*** de momentos claves en la industria del cine: fiesta de los *Oscars* con **Rita Ora**, **festival de Cannes** con **Nicole Wallace** y **Premiere** de Los Cuatro Fantásticos con **Lux Pascal**.
- Hemos celebrado el primer **evento global de marca** en el marco del **40 aniversario del OSO** TOUS con periodistas, *Key Opinion Leaders (KOLs)* y *celebrities* de Estados Unidos, México, Colombia, Puerto Rico, Alemania, Polonia, Portugal y España.
- En *Social Media* hemos dado un giro a la estrategia de contenidos de **TikTok**, apostando por piezas orgánicas y nativas alineadas al lenguaje de la plataforma.
- Hemos incorporado un **canal de WhatsApp** orgánico como palanca para comunicar promociones, activaciones y generar tráfico a tienda.





Presentación de uno de los proyectos ganadores del Hackaton sobre Sostenibilidad - TOUSHIKI.

PROACTIVIDAD Y RESPONSABILIDAD

Como empresa líder en el sector de consumo y moda, tenemos un compromiso significativo con la promoción de una cultura de sostenibilidad social y ambiental. En TOUS, aspiramos a que este compromiso se refleje en todas las personas que forman parte de nuestra comunidad. Estamos convencidos de que, al educar, actuar y colaborar, podemos maximizar nuestro impacto positivo.

FOMENTANDO UNA CULTURA SOSTENIBLE

Nuestros valores impulsan nuestras actitudes y nuestra visión, y es por eso por lo que la sostenibilidad debe estar arraigada a nuestra cultura. La gestión responsable de la sostenibilidad corporativa es clave para avanzar en nuestro camino. La Comisión Delegada de Sostenibilidad tiene como objetivo asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Política de Sostenibilidad e implementar la Estrategia de Sostenibilidad de forma transversal a la operativa del Grupo.

Este enfoque se materializa promoviendo valores de sostenibilidad entre nuestras personas, ya que la sensibilización y la culturización son fundamentales para integrar la sostenibilidad en el día a día de TOUS.

Para fomentar una cultura sostenible, el Grupo cuenta con diferentes **medidas y actividades de sensibilización** y bienestar en nuestra Sede Central. Entre ellas, destacamos el **Espacio Fórum**, inaugurado en 2022, concebido como un punto de encuentro para la realización de sesiones de formación y divulgación en el marco del programa *TOUS Open University*. A través de estas sesiones se generan conversaciones con los equipos sobre temas de actualidad, compartiendo conocimiento y promoviendo una mayor interacción y participación.

Asimismo, nuestra Sede Central, que está ubicada en un entorno natural único, pone a disposición de nuestras personas un **servicio de bicicletas corporativas**, que pueden utilizarse para desplazamientos alrededor de las oficinas, comidas o reuniones al aire libre. Esta iniciativa fomenta una mayor conexión con el entorno natural y promueve hábitos de vida saludables mediante el ejercicio diario.

Como refuerzo a estas iniciativas, y con el objetivo de consolidar una cultura corporativa basada en el bienestar y la sostenibilidad, en 2025 hemos desarrollado una **landing de bienestar** en nuestra intranet corporativa, que actúa como espacio de referencia para centralizar recursos, contenidos e iniciativas vinculadas al bienestar físico, mental y emocional de las personas colaboradoras. Esta herramienta contribuye a sensibilizar, informar y facilitar la adopción de hábitos saludables, alineados con los valores de sostenibilidad y cuidado de nuestras personas.

03 NUESTRO VALOR COMPARTIDO

EL PLANETA,
NUESTRO HOGAR

NUESTRO COMPROMISO CON EL PLANETA

Somos conscientes del impacto que nuestra actividad puede tener en el medio ambiente. Consecuentemente, actuamos para minimizar los potenciales impactos negativos que podamos generar, trasladando nuestra ambición medioambiental a través de nuestra cadena de valor, para provocar un efecto positivo que construya un sector más sostenible. Nuestro foco en 2025 ha sido reducir nuestras emisiones de GEI, mejorar nuestra eficiencia energética e implementar acciones de economía circular como la gestión eficiente de residuos y el uso de materias primas o *packaging* sostenible.

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 el Departamento de Sostenibilidad, es la responsable de velar por la integración de dichas cuestiones en nuestro modelo de negocio y marcar la Estrategia de Sostenibilidad y líneas de acción de la compañía.

En 2025 el Grupo ha consolidado el **Plan de descarbonización** iniciado en 2024, avanzando en el cumplimiento de los objetivos alineados con la iniciativa *SBTi*. Durante el ejercicio se han obtenido datos más precisos de la huella de carbono en los alcances 1 y 2, lo que ha permitido definir planes de reducción específicos para las principales áreas de impacto. De todos modos, en cuanto al alcance 3, todavía estamos acabando de mejorar la precisión de nuestros cálculos, por lo que las medidas de mejora pueden todavía sufrir alguna modificación. Asimismo, se han puesto en marcha proyectos de eficiencia energética y contratación de energía de origen renovable en el mercado español. En línea con la Estrategia de Sostenibilidad, el Grupo ha reforzado su compromiso con la circularidad, incrementando el uso de materiales reciclados y avanzando en la reducción progresiva de materiales vírgenes. Estas acciones contribuyen a una gestión más responsable del capital natural y a preservar los recursos del planeta.

TOUS dispone de recursos humanos, técnicos y económicos destinados a la

prevención de los riesgos ambientales derivados de su actividad, aplicando un criterio de **precaución** en la gestión de los aspectos ambientales relevantes.

En este sentido, nuestra fábrica de joyas propia cuenta con el Sistema de Gestión Ambiental certificado conforme a la norma **ISO 14001**, así como también con el Sistema de Gestión Energética certificado conforme la norma **ISO 50001**. Ambos sistemas establecen procedimientos y controles orientados a asegurar el cumplimiento de la normativa ambiental y energética aplicable y a prevenir posibles impactos ambientales derivados de los procesos productivos, en particular en lo relativo al uso de recursos y consumos energéticos.

La gestión de las cuestiones ambientales está coordinada por el área de Sostenibilidad, en colaboración con las áreas de Compras, Producto, Calidad y Logística, con el fin de integrar criterios ambientales en la gestión diaria y en los procesos operativos. Asimismo, recurrimos, cuando es necesario, a apoyo externo especializado para el seguimiento de requisitos normativos y aspectos ambientales específicos.

A nivel operativo, se aplican procedimientos internos relacionados con la gestión de residuos, el uso de materias primas y productos químicos, el control de consumos y el cumplimiento de los requisitos ambientales legales, tanto en la fábrica propia como en el resto de las actividades de la empresa en la medida en que resulta aplicable.

Adicionalmente, se realizan acciones de formación y sensibilización dirigidas a los equipos implicados en las operaciones, con el objetivo de asegurar la correcta aplicación de los procedimientos establecidos.

A la fecha de cierre del ejercicio, TOUS no tiene constituidas provisiones ni garantías financieras específicas para riesgos ambientales, al no haberse identificado obligaciones ambientales significativas que requieran su dotación, sin perjuicio del seguimiento continuo de posibles contingencias ambientales.

El grupo destina recursos económicos a estas actuaciones, que incluyen costes operativos de gestión ambiental, formación y servicios externos especializados, contribuyendo así a la prevención de riesgos ambientales y al cumplimiento de la normativa vigente.

TRANSICIÓN CLIMÁTICA

El cambio climático es un reto real y tangible, que ejerce un impacto bidireccional: influye en nosotros tanto como nosotros influimos en él. Para enfrentar los riesgos asociados al cambio climático, en TOUS nos esforzamos para reducir nuestras emisiones de carbono, implementar medidas de eficiencia energética y diseñar tiendas bajo criterios más sostenibles.

CAMBIO CLIMÁTICO Y TIENDAS SOSTENIBLES

Operamos en sintonía con las normativas internacionales para combatir el cambio climático, enfocándonos en generar un impacto beneficioso y asumiendo la responsabilidad inherente a nuestra labor como empresa involucrada en cada etapa de nuestra cadena de valor.

Con nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos establecido los siguientes compromisos en nuestra nueva Política de Sostenibilidad, que marcan los principios sobre los que regir nuestra actividad en esta nueva etapa.

NUESTROS COMPROMISOS PARA LA MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

- Nos comprometemos a **combatir la crisis climática** en línea con los marcos globales para lograr un impacto positivo y cumplir con la responsabilidad que conlleva ser una empresa dedicada a la producción.
- **Tenemos como prioridad reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)** para alcanzar una reducción del 42% antes de 2030.
- Nos comprometemos a seguir promoviendo la transición hacia **energía 100% renovable** a través del uso de paneles fotovoltaicos en nuestras instalaciones, además de reducir nuestros consumos y optimizar nuestro uso de energía.

BUSCAMOS REDUCIR NUESTRAS EMISIONES DE GEI

Alineados con este objetivo, en 2025 hemos realizado el tercer cálculo de nuestra huella de carbono, utilizando el 2023 como año base y estableciendo objetivos de reducción de emisiones para los próximos años. El cálculo de la huella ha seguido la metodología establecida por el **GHG Protocol**.

Tras el **cálculo de la huella**, realizamos un **análisis** para descubrir dónde se halla nuestro mayor impacto en términos de emisiones de efecto invernadero para así identificar medidas óptimas para implementar pronta y eficientemente. Nuestro objetivo es reducir al máximo nuestras emisiones, con el fin de alcanzar una reducción de emisiones del 42% antes de 2030 para los alcances 1 y 2. En 2025 en total, nuestras emisiones market-based totales de alcance 1 y 2, alcanzaron las 3.085 toneladas de CO2 equivalente y nuestras emisiones location-based alcanzaron las 2.578 toneladas.

En cuanto a emisiones directas de **alcance 1**, las emisiones suman a un total de 314,52tCO2eq, un 6% menos que en 2024. En este alcance directo, nuestras emisiones provienen sobre todo de **gas natural**.

En el **alcance 2**, se han emitido 2.770 tCO2eq *market-based* y 2.263 tCO2eq location-based. El mayor nivel de consumo de energía eléctrica proviene sobre todo de la Sede Central, y es por ello por lo que en 2025 hemos puesto un foco en mejorar la **eficiencia energética** a través la climatización, calefacción e iluminación, como detallamos en el siguiente apartado ‘Nuestro uso de energía Responsable’.

En nuestra fábrica, contamos con la implementación del **sistema de gestión ambiental** basado en los requisitos de la norma **ISO14001** que nos permitirá poder controlar, medir y reducir cualquier tipo de **contaminación atmosférica, lumínica** y de **ruido** en nuestras etapas de producción.



NUESTRO USO DE ENERGÍA RESPONSABLE

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.

En 2025, el consumo total de energía ha sido de 11.523.731 kWh, mientras que, en 2024, se consumieron un total de 11.077.554kWh de energía. En cuanto al autoconsumo y generación de energía renovable, se han realizado diversas acciones a lo largo de 2025, las cuales detallamos a continuación.

SEDE CENTRAL: CLIMATIZACIÓN

- Sectorización de la climatización, reduciendo el uso de los grandes equipos centrales mediante la instalación de unidades más pequeñas y específicas para las zonas de tratamiento especial.
- Incorporación de válvulas de regulación en el sistema de agua caliente sanitaria (ACS), lo que ha permitido disminuir de manera significativa el consumo energético asociado a las bombas de impulsión.
- Instalación en los talleres de recuperadores entálpicos, mejorando la eficiencia en ventilación y climatización.

CENTRO LOGÍSTICO

- Optimización del sistema de gestión y control de la energía.
- Sustitución de equipos de climatización obsoletos por otros de mayor eficiencia.

TALLERS TOUS (TATO)

- Sensibilización a los trabajos y seguimiento de monitorización para ver cumplamos con las reducciones propuestas.
- Sustitución del compresor de la sala de instalaciones.

RETAIL

- Definición de un protocolo de sustitución progresiva de los equipos de climatización que hayan perdido rendimiento o que utilicen gases refrigerantes con alto potencial de calentamiento global. Este protocolo establece que, en los procesos de refit de tiendas, dichos equipos sean reemplazados por sistemas más eficientes y con refrigerantes de menor impacto ambiental.

LA CIRCULARIDAD COMO MENTALIDAD

La economía circular siempre ha formado parte de nuestra identidad y ha estado al centro de todas nuestras operaciones. En este apartado nos enfocamos en la circularidad de los residuos, materiales y otros recursos relevantes.

CIRCULARIDAD Y USO DE RECURSOS

Apostamos por seguir creando piezas que pasan de generación en generación, adoptando un enfoque circular en todos los procesos de creación y producción, además de asegurar una gestión responsable de los materiales usados y residuos generados.

NUESTROS COMPROMISOS CON LA ECONOMÍA CIRCULAR

Con nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos establecido los siguientes compromisos en nuestra nueva Política de Sostenibilidad, que marcan los principios sobre los que regir nuestra actividad en esta nueva etapa:

- Nos dedicamos a seguir disminuyendo nuestra producción, consumo y **uso de plásticos de un solo uso**, evitando el uso de **materiales vírgenes**.
- Estamos comprometidos con reducir **nuestro uso del papel**, a través de la digitalización de procesos y creando sistemas inteligentes, aprovechando los avances tecnológicos.
- Nos comprometemos a **reciclar el 100%** del papel, cartón y plástico utilizados en nuestros centros logísticos, así como reciclar los palets de madera y las cajas de cartón utilizadas para envíos nacionales.
- Nos aseguramos de una **gestión responsable** de los residuos que generamos, en colaboración con empresas especializadas, cumpliendo con directivas nacionales.
- Facilitamos la **gestión y separación** de todos los residuos a través de los nuestros **compactadores**, incluyendo el cartón y el plástico.
- Nos esforzamos por **tratar residuos químicos y aguas residuales de forma óptima** y sostenible a través de la inserción de plantas de tratamiento en todas nuestras fábricas.

GESTIÓN DE LOS RESIDUOS Y OTROS PROYECTOS DE ECONOMÍA CIRCULAR

Durante el 2025, continuamos siguiendo la metodología ya existente en la Fábrica, subcontratando 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 medidas recurrentes:

- Estamos trabajando en la mejora de la gestión de los residuos. Siguiendo con esta línea, teníamos planifi cado en 2025 realizar la matriz de impactos, la cual no se ha podido llevar a cabo. Sin embargo, se ha avanzado en la mejora de la gestión de residuos, destacando la minimización de aquellos destinados a destrucción, reduciendo sus cantidades.
- Además, se han reforzado las prácticas de segregación en origen y se ha consolidado la recogida de información cuantitativa en los centros principales. Estos progresos sientan la base para que en el próximo ejercicio se pueda desarrollar la matriz de impactos con datos más sólidos, priorizando las acciones de reducción y valorización de residuos en las áreas de mayor impacto.
- 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.



Una persona artesana manipulando una pieza TOUS en el taller.

ALIADOS CON LA NATURALEZA

Aunque la biodiversidad no se haya considerado un tema material, cuidar y proteger la naturaleza es parte esencial de nuestros valores y propósito. Por esta razón, operamos y producimos de la manera más responsable y con máximo respecto a nuestro entorno.

BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS

Gestionamos la eficiencia y optimización de los recursos, contribuyendo a preservar la biodiversidad y el capital natural.

COMPROMISOS PARA LA PRESERVACIÓN DEL CAPITAL NATURAL

Con nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos establecido los siguientes compromisos en nuestra nueva Política de Sostenibilidad, que marcan los principios sobre los que regir nuestra actividad en esta nueva etapa:

- Nos aseguramos, a través de la certificación en RJC, de que nuestra actividad no esté vinculada a minería con impacto negativo en **áreas protegidas** o áreas reconocidas como patrimoniales por la UNESCO.
- Nos comprometemos a obtener **cuero** en cumplimiento con el certificado de **Leather Working Group (LWG)**, para evitar el uso de cuero que prevenga de animales exóticos o granjas industriales que no respeten el bienestar animal.
- Condenamos el abuso y la explotación de los animales. Los animales de nuestra cadena de suministro son tratados con **respeto y dignidad**.
- Estamos decididos a evitar operar en **áreas clave para la biodiversidad (KBAs)** para proteger a los ecosistemas naturales.
- Establecemos **controles internos** para garantizar que nuestra actividad no suponga ningún peligro para aquellas especies en peligro de extinción, identificadas como tales por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (**UICN**).
- Evitamos la vinculación a cualquier actividad de **deforestación**, por eso priorizamos el uso de materiales reciclados como el cartón, papel, algodón o la madera para muebles.
- Utilizamos cartón certificado por el **‘Forest Stewardship Council’ (FSC)** para preservar nuestros bosques y hacer uso responsable de ellos.



Certificado FSC en la bolsa de papel utilizada como packaging.

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 su **protección** 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.



NUESTRO VALOR COMPARTIDO

LAS PERSONAS,
NUESTRA FAMILIA

NUESTRO COMPROMISO CON LAS PERSONAS

Las personas son el motor de nuestro negocio, y nuestro compromiso con ellas se deriva de nuestros 4 valores: Transparencia, Optimismo, Unidad y Sociabilidad. Las personas también marcan el rumbo hacia nuestro propósito, ya que para crear un mundo lleno de alegría (*We Craft a World of Joy*) necesitamos la colaboración de nuestros **equipos**, **consumidores** y de la **sociedad** en general. Para preservar el medio ambiente, es fundamental trabajar también por la **responsabilidad social** y el **bienestar humano**.

El siguiente capítulo detalla nuestras acciones para garantizar el **bienestar** de los tres principales grupos a los que deseamos aportar valor a través de **tres pilares** fundamentales. El primero, ‘Actitud Empoderadora’, busca potenciar y valorar a nuestros equipos, creando un ambiente de trabajo inclusivo y motivador. El segundo, ‘Contagiando Alegría’, se enfoca en nuestros fieles clientes y consumidores, quienes son el corazón de nuestra empresa. El tercero, ‘Comprometidos con la Comunidad’, implica el trabajo con grupos sociales y comunidades locales, promoviendo el desarrollo sostenible y el bienestar colectivo.



ACTITUD EMPODERADORA

Las personas colaboradoras de TOUS son uno de nuestros principales activos. Todos los éxitos de nuestra compañía no serían posibles sin su compromiso diario. Por ello, nuestras personas colaboradoras ocupan un espacio central en la gestión de nuestra organización, reflejando nuestros valores corporativos y principios éticos.

Para promover nuestro valor *transparencia*, así como la cercanía y el diálogo con las personas de la compañía, este 2025, hemos promovido un nuevo espacio de comunicación, el *All Hands*. Se trata de una reunión mensual que se celebra de momento en España, para conectar el equipo *Corporate* con los *Store*.

Managers y *Assistant Store Managers*, con el objetivo de alinear prioridades y facilitar que la información llegue de forma clara a los *Brand Ambassadors* en tienda.

Durante estas sesiones se comparte la evolución del negocio a través de los principales *KPIs*, se revisa el mes anterior y se abordan temas como resultados, producto, colecciones, lanzamientos y prioridades estratégicas, en un formato participativo que fomenta la escucha activa y la comunicación bidireccional. Durante 2025 se han celebrado un total de 8 reuniones, consolidándose como una herramienta clave de alineación, cercanía y confi anza entre *Corporate* y la red de tiendas.

En TOUS, nuestra forma de atraer y fidelizar a las personas se basa en tres pilares fundamentales: gestión del talento, cultura y valores, y bienestar, diversidad e inclusión.

- **Gestión del Talento:** fomentamos el desarrollo y crecimiento personal a través de programas formativos inspiradores. Nuestra fórmula:
 - Gestión del talento: TOUS *Open Univeristy*, Plataformas de aprendizaje, Programa de idiomas, programa de liderazgo, *Performance Review* y *NWOW*.
 - Cultura & Valores: *Coffee chats*, *Town Hall & afterworks*, *TOUS Buddy*, TOUS Metier, TOUS Connect, *Who is Who*, 1 día en tienda, *ONE* TOUS.
 - Bienestar, diversidad e Inclusión: *work-life balance* (horario flexible, guardería), *smart working* (teletrabajo), *birthday day off*, programa *wellbeing*, *Forum*, espacios de diversidad.
- **Cultura y Valores:** creamos una comunidad vibrante que celebra la colaboración y los valores compartidos.
- **Bienestar, diversidad e inclusión:** garantizamos un entorno inclusivo y de bienestar, donde cada persona puede brillar.

GESTIÓN DEL TALENTO

El talento, nuestra joya más valiosa. Nuestro compromiso es la creación de un entorno de excelencia, que potencie la inspiración, a la vez que contribuya a nuestra sociedad. Por eso es clave trabajar para la atracción y fidelización del mejor talento.

COMPROMISOS CON LA GESTIÓN DEL TALENTO

Con nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos establecido los siguientes compromisos en

nuestra nueva Política de Sostenibilidad, que marcan los principios sobre los que regir nuestra actividad en esta nueva etapa:

- Nos comprometemos a atraer **talento creativo** a través de programas artísticos y enfocados a jóvenes.
- Promovemos **la formación y el aprendizaje constante** de nuestras personas colaboradoras para que mejoren sus habilidades y les ayudamos a formar perfiles más completos.
- Construimos una cultura de *feedback* y mejora constante para que nuestros colaboradores y colaboradoras alcancen su máximo **potencial** y así establecer **transparencia interna para un crecimiento continuo**.
- Estamos dedicados a ofrecer oportunidades de promoción, **desarrollo y crecimiento profesional** para fortalecer la **fidelización de nuestro talento**.

ATRAEMOS AL MEJOR TALENTO

En TOUS priorizamos el mejor talento y mantenemos un fuerte compromiso con el desarrollo del empleo local del territorio donde nacimos. Nuestra Sede Central, Centro Logístico y Fábrica se ubican en Manresa y sus alrededores, y desde ahí ampliamos nuestro radar para atraer talento de toda la provincia, incorporando perfiles diversos que impulsen nuestro crecimiento.

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:** Establece normas que permiten homogeneizar el proceso de selección. Este se divide en las siguientes fases: solicitud y definición del perfil, prospección, criba curricular y fase de entrevistas (en las que participa People y negocio para evaluar los *hard skills* del candidato o candidata), prueba técnica con *Predictive Index*, *business case* y test psicotécnico (si aplica en el perfil), gestión de la incorporación, comunicación de la nueva incorporación y *onboarding*.
- **Bases para la definición de perfiles y publicación de ofertas de empleo:** Persigue el objetivo de protocolizar el proceso de defi nición de requisitos para la defi nición de un puesto de trabajo y publicación de ofertas de empleo en las distintas plataformas en las que operamos, especifi cando los detalles que se deben incluir en ellas. Además, en las ofertas también destacamos nuestra propuesta de valor como compañía, con el propósito de resaltar ante las personas candidatas aquello que nos hace diferentes.
- **Protocolo de tratamiento de datos sobre candidatos:** Este documento desgrana 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.
- **Procedimiento de comunicación con el candidato:** Existen dos subprocesos de este documento, una para *Retail* y otro 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. En nuestra compañía cuidamos cada detalle para que la experiencia del candidato o candidata sea única. Por ello, contamos con procedimientos específicos para la comunicación con las personas candidatas, asegurándonos de mantenerles siempre informados del estatus del proceso de selección. Este procedimiento, que se aplica tanto a *Retail* como a *Corporate*, Internacional y filiales, tiene como objetivo establecer un protocolo claro y efectivo que garantice una experiencia positiva y fluida para durante todo el proceso.

- **Procedimiento de cierre de selección y contratación *Corporate & Retail*:** Detalla el proceso de comunicación interna del candidato finalista, así como el proceso de aceptación o rechazo del candidato final. En dicho proceso se establecen 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.
- ***Onboarding* personalizado:** Durante los primeros meses, velamos por que las personas colaboradoras del colectivo *Corporate* reciban una inmersión 360 en la compañía. Entre estas actividades se encuentra la entrega del *welcome pack* y los equipos técnicos, la reunión informativa con el equipo Laboral de *People*, una reunión *meet the team* para conocer a todo el equipo y reuniones con las personas clave que le ayudarán a desarrollar de forma exitosa sus funciones. También disponemos de un programa *Buddy* donde una persona de otra área acompaña a la nueva incorporación en el proceso de adaptación. Por último, durante el *onboarding*, la persona incorporada tiene agendadas las actividades / visitas grupales para conocer el negocio (visita al centro logístico, talleres TOUS, *Showroom*, museo, sede Central y experiencia en tienda -*Shop Experience*-).

Para **atraer** nuestro talento, buscamos diferentes vías para la atracción de candidatos. Destacamos la utilización de diversas **plataformas** innovadoras de **reclutamiento**, nuestro portal **web**, **escuelas** y **universidades**, así como el fomento de la **promoción** interna para la cobertura de vacantes. Además, una de nuestras principales fuentes de atracción de talento es estar muy presentes en ferias de reclutamiento y universidades, donde transmitimos nuestro proyecto y propuesta de valor, con el objetivo de que el talento nos tenga en su *top of mind*.

Además, fomentamos el talento joven mediante nuestro programa **TOUS Internship**. Hemos desarrollado este programa mediante la formalización de **convenios de colaboración con 18 universidades** o centros educativos:

Blanquerna	Escuela de Empresa	ELISAVA	Garrigues
Maragoni (Milán)	Maragoni (Miami)	Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	Institut Quercus
Universitat Pompeu Fabra (UPF)	FX Barchelona Film School	EAE Business School	La Salle Ramon Llull
HTL Escuela de Empresa	Mindway - ELLE	Centro México	FUAB
INS Gerarbert d'Aurillac	Universitat Manresa		

Con este programa, damos la oportunidad a jóvenes estudiantes de vivir su primera experiencia laboral y empezar a formarse profesionalmente en nuestra organización. Este 2025, 30 personas han participado en el programa *TOUS Internship* en España, excluyendo a los participantes de TOUS School.

DESARROLLO PROFESIONAL

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

El momento de incorporación a la compañía es uno de los puntos más importantes que marcan el inicio y despliegue de la trayectoria profesional. Por ello, le damos la importancia necesaria para que en este momento todo esté perfectamente coordinado y la persona tenga siempre la mejor impresión del departamento y de la compañía, junto con el *onboarding* que se ha explicado anteriormente.

Esta bienvenida la complementamos con distintas **formaciones** y cursos, que se dividen en tres bloques:

- **Marca (*Brand*):** Bienvenida a TOUS y Cultura Corporativa. El objetivo es que el colaborador o colaboradora conozca el negocio TOUS, nuestros productos y nuestra cultura corporativa.
- **Salud y Seguridad (*Health & Safety*):** Prevención de Riesgos Laborales. El objetivo es que todas las personas colaboradoras conozcan las medidas preventivas a seguir en sus puestos de trabajo.
- **Compliance:** TOUS *Compliance*, Protección de Datos, Ciberseguridad y Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBCFT). El objetivo es que todas las personas colaboradoras conozcan y sigan la normativa legal de TOUS. El éxito de nuestros equipos también es el nuestro.
- **Hablando de Diversidad e Igualdad (*People*):** El objetivo de esta formación es sensibilizar y garantizar que TOUS es un entonro seguro para todas las personas y en donde el respeto y la seguridad psicológica es un *must*.

En TOUS nos preocupamos por ofrecer una experiencia de empleado única, mejorando y contribuyendo al éxito de la inmersión de las nuevas incorporaciones en nuestra cultura. Por ello, en 2022 arrancamos un proyecto de realizar **entrevistas de seguimiento continuas** para reforzar el compromiso y sentimiento de pertenencia de las nuevas incorporaciones. Se trata de una encuesta realizada al colectivo *Corporate* en la que hacemos un **seguimiento**, entre los 3 y 6 meses de la **incorporación**, además de un seguimiento presencial a partir de los 6 meses. Recoger estas opiniones y sensaciones, nos permite establecer un plan de acción para poder seguir mejorando la experiencia de nuestras personas en el periodo de adaptación, así como poder hacer un seguimiento regular con el **responsable** correspondiente para asegurarnos de que la incorporación llega a buen término. Recoger estas opiniones y sensaciones nos permite establecer un plan de acción para seguir mejorando la experiencia de nuestras personas en el periodo de adaptación, asegurando que su integración sea exitosa y beneficiosa tanto para ellas como para la compañía.

Para nosotros es muy importante no solamente una buena acogida, sino también una buena despedida en la salida. Por ello, realizamos una **entrevista de salida** en formato de encuesta a todos los colaboradores y colaboradoras que finalizan su relación laboral para detectar oportunidades de mejora.

FORMACIÓN

En TOUS promovemos un **desarrollo formativo continuo** a lo largo de la carrera de cada individuo a través de nuestro **Plan de Formación anual**, que se compone a su vez de dos

itinerarios distintos: *Corporate* y *Retail*. Cada itinerario incluye acciones formativas e iniciativas específicas para las diferentes funciones dentro de la organización. Dicha distinción nos permite gestionar y mejorar las **competencias** de las personas colaboradoras que integran la organización, adaptándonos a las **necesidades** específicas de cada persona y puesto de trabajo.

De forma adicional, las personas de **Retail** realizan cursos, agrupados en las siguientes escuelas: Product, *Sales Management* y *Team Management*, (éste último en el caso de gerentes), así como formaciones en *Customer Relationship Management (CRM)* y *Customer Care Ritual*. De forma complementaria, las personas de *Corporate* pueden acceder, una vez finalizado el proceso de *Onboarding*, a diversas formaciones, entre las que se incluyen contenidos sobre producto y materiales, CRM, estilismo y *Customer Care Ritual*, entre otros.

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 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.

NUEVAS FORMACIONES DESARROLLADAS EN 2025:

En 2025, hemos cumplido con todos nuestros objetivos establecidos en 2024 en términos de nuevas formaciones, las cuales se han implementado con éxito y se presentan a continuación:

- **Desarrollo del liderazgo:**
 - Lanzamos en 2023 y hemos seguido con el programa de liderazgo dirigido a Managers (Gestores) de TOUS, con el objetivo de crear e impulsar un estilo de liderazgo unificado en la empresa y desarrollar a nuestros líderes en la gestión de equipos.
 - Después de una primera edición dirigida a Managers, este 2025 organizamos el programa para Comité de Dirección (COMDIR), con el objetivo de seguir creando e impulsando un estilo de liderazgo unificado en la empresa y desarrollar a nuestros líderes en la gestión de equipos.
- **TOUS Open University (T.O.U.).**
 - Seguimos con este proyecto en el que organizamos y ofrecemos **sesiones periódicas** a nuestros equipos corporativos sobre diferentes temáticas:
 - Conoce el equipo de Producto
 - Sostenibilidad
 - Inteligencia Artificial
 - Creativity Master Class by Elisava

Otros proyectos con foco en formación y desarrollo en 2025 son:

- **Push & Pull Learning:** Se lanzó Licencias de Google Cloud Skills Boost para todos nuestros equipos corporativos a nivel global.
- **Formación en Diversidad e inclusión:** Formación online obligatoria para todos los equipos, con el objetivo de fomentar un entorno de trabajo inclusivo y de seguridad psicológica, en el que cada persona se sienta cómoda y pueda expresarse tal como es(para todos los colectivos). Además, realizamos una formación presencial en colaboración con ISDI.
- **Círculos de Liderazgo:** Reuniones bimensuales del *equipo de managers* de diferentes departamentos con el objetivo de dar continuidad al Programa de Liderazgo y crear un espacio de conversación y comunicación interdepartamental.
- **Retail TOUS School:** Es un proyecto formativo que se lanzó en 2024 mediante el cual tiendas

de todo el ámbito nacional acogen a *Store Managers* (SM) y *Assistant Store Managers* (ASM) para reforzar su desarrollo profesional. El programa aborda dos ejes clave: cómo asumir de forma exitosa el rol de TOUS *Ambassador* y cómo gestionar de forma correcta el *management* y liderazgo asociado a las posiciones de SM y ASM. La formación tiene una duración de una semana para promociones internas y de dos semanas para incorporaciones externas. Este 2025 ha habido un total de 13 tiendas en España que han sido consideradas tiendas *School*.

- **Performance Review:** Este año 2025 seguimos el proceso de Evaluación de Desempeño para nuestros equipos corporativos *Worldwide*.
- **Programa de Idiomas:** Formación de idiomas a través de una plataforma online que combina ejercicios prácticas y clases de conversación 121.
- **Formación Atelier Experts:** Este 2025 hemos lanzado la formación exclusiva *Atelier Experts*, diseñada para que una selección de *Brand Ambassadors* conociesen en profundidad la propuesta de valor única de TOUS Atelier y certificándoles como expertos en esta.
- **Formación Lengua de Signos:** Por último, como nueva iniciativa formativa este 2025, hemos llevado a cabo una formación en Lengua de Signos en nuestro Centro Logístico, con el objetivo e seguir avanzando hacia un entorno donde la comunicación sea accesible para todos y todas y reforzar nuestro compromiso con la diversión y la inclusión.

TOUS <i>Leader</i>	Igualdad y Diversidad
<i>Microsoft 365 Basic</i>	Inteligencia Emocional
<i>Microsoft 365 Advanced</i>	Bienestar y Salud
<i>Microsoft 365 Pro</i>	

A lo largo de 2024, **nuestros colaboradores y colaboradoras han realizado un total de 31.228 horas de formación** (39.179 en 2023).

DIÁLOGO SOCIAL Y DERECHOS LABORALES



Sesión de sostenibilidad en TOUS Open University.

Nos regimos por la normativa laboral de todos los países en los que estamos presentes, y es por eso que a finales de 2025, el 100% de las personas colaboradoras están cubiertos por Convenios Colectivos en España y Portugal (ver en Anexo IV, el detalle para el resto de los países). Asimismo, a fin de que estas 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 los centros de Málaga, Valencia, Sevilla, Murcia, A Coruña, Donosti, Barcelona, Centro Logístico, Oficinas Centrales, Madrid y Polonia**. A lo largo de 2025, estos comités se han reunido en 25 ocasiones (3 en Madrid, 2 en Málaga, 3 en Sevilla, 5 en Donosti, 3 en Barcelona, 1 en Polonia, 2 en Centro Logístico, 2 en Oficinas Centrales, 1 en A Coruña, 1 en Alicante, 1 en Lleida y 1 en Tarragona). 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.

SENTIMIENTO DE PERTENENCIA

En TOUS, trabajamos para que la experiencia de nuestras personas colaboradoras sea cercana, participativa y alineada con nuestros valores. A través de distintas iniciativas internas, fomentamos la interacción, la comunicación, el intercambio de conocimiento y la conexión entre equipos, contribuyendo a reforzar el compromiso y el sentimiento de pertenencia a la compañía. Estas acciones son:

TOUS *Connect*

Nuestra intranet corporativa, **TOUS *Connect***, fue lanzada en 2023. Es el espacio donde se centraliza la información relevante de la compañía y se consolida como el **principal canal de comunicación interna**, de uso exclusivo y confidencial. A través de esta plataforma se comparten recursos, noticias corporativas, iniciativas internas y contenidos vinculados a nuestra comunidad y estilo (*#WeCraftaWorldOfJoy*), y se facilita el acceso al repositorio corporativo de **políticas, procedimientos y guidelines**.

Durante 2025, se han publicado un total de **279 noticias** dirigidas a los distintos colectivos de la compañía. Actualmente, TOUS Connect está disponible en **España, México, Colombia, Portugal y Puerto Rico**, con previsión de lanzamiento en Polonia y Estados Unidos en 2026.

Experiencia Métier

Iniciada en 2023, la experiencia ***Métier*** es una iniciativa orientada a poner en valor la artesanía joyera y a reforzar nuestro compromiso con la preservación del oficio joyero. A lo largo de 2025, hemos seguido impulsándola entre nuestros colaboradores y colaboradoras como una experiencia personalizada que permite a los participantes pasar aproximadamente **4 horas en el taller**, acompañados por un joyero o joyera de la casa, con quien diseñan y crean su propia joya, conociendo de primera mano las distintas fases del proceso de creación y utilizando las herramientas y técnicas propias del oficio, tal y como se aplican en el trabajo diario de los joyeros.

A lo largo de 2025, un total de **41 personas de la compañía** han participado en esta iniciativa, consolidándose como una propuesta diferencial que conecta a nuestras personas con la esencia más genuina de la marca, cuya continuidad está prevista a lo largo de 2026.

Coffee Chats

Los ***Coffee Chats*** son espacios de encuentro reducidos, con aproximadamente 10-12 participantes, diseñados para fomentar la cercanía y el diálogo directo entre nuestros equipos y Directivos de la compañía.

En 2025 se han realizado un total de 6 Coffee Chats dirigidos a los equipos de **Sede Central y Centro Logístico**, con la participación de **65 personas**, consolidando esta iniciativa como un espacio clave para reforzar la interacción y el intercambio de ideas dentro de la compañía.



Sesión de Coffe Chat con Marta Tous realizada en mayo 2025

People Pulse Survey 2025

Hasta 2022, lanzábamos la encuesta OHI (**Organizational Health Index**) de forma anual para conocer el nivel de salud y bienestar en nuestra organización. A partir de 2023, esta herramienta evolucionó a la **People Pulse Survey**, manteniendo el objetivo de recoger periódicamente la opinión de nuestras personas colaboradoras y analizar el nivel de compromiso, bienestar y percepción interna.

En 2025, hemos lanzado la People Pulse Survey con este mismo propósito, identificando áreas de mejora y definiendo, a partir del análisis, iniciativas orientadas a **optimizar la salud y el bienestar**, así como a generar un **espacio de trabajo más sano y acogedor**. A nivel global, la encuesta ha contado con una **participación del 81%** (+1% respecto a 2024) y ha obtenido un **eNPS de +31%**, reflejando el compromiso y la satisfacción de nuestras personas colaboradoras.

20 años en TOUS - Tú formas parte de nuestra historia

Desde 2016 celebramos la fidelización de los 20 años en la compañía de nuestras personas colaboradoras, y en 2025 lo hemos vuelto a hacer. Con un total de 48 personas que han celebrado sus 20 años (26 de *Retail*, 15 de *Corporate*, 2 del Centro Logístico y 5 de Taller), organizamos un evento en el que destacamos su rol clave en la compañía, reconocemos su compromiso y celebramos el impacto de su esfuerzo diario en la construcción de nuestra historia y propósito: ***We Craft a World of Joy***.

Con el objetivo de **fortalecer el sentimiento de pertenencia**, hacemos sentir especiales a nuestras personas colaboradoras y, desde dirección, se les agradece personalmente su contribución al crecimiento y éxito de la compañía. Como gesto de reconocimiento, reciben como regalo el **libro de la Sra. Rosa Oriol**, una semana adicional de vacaciones y una **joya única de diamantes** creada especialmente para conmemorar sus 20 años.



Imagen del evento celebrado en mayo de 2025 con todas las personas TOUS que cumplieron 20 años en la compañía

DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

Town Hall & Afterwork

En verano de 2025 se ha hecho un **Town Hall** con **Afterwork**, siendo este un encuentro corporativo orientado a fomentar la transparencia, la alineación estratégica y la conexión entre equipos. El **Town Hall**, se celebró en **formato virtual** con el objetivo de llegar a todas las personas colaboradoras a nivel **worldwide**. Este encuentro permitió compartir información clave de la compañía y reforzar la conexión entre equipos en los distintos países. El alcance del **Town Hall** fue el siguiente:

- **España:** 853 visualizaciones y 515 visores únicos
- **Portugal:** 180 visualizaciones y 119 visores únicos
- **Polonia:** 74 visualizaciones y 49 visores únicos
- **Estados Unidos:** 17 visualizaciones y 14 visores únicos

Jardín de Infancia

El **Jardín de Infancia** es una iniciativa orientada a apoyar la **conciliación** de nuestras personas colaboradoras en etapas clave de la vida familiar, contribuyendo a su bienestar y a una experiencia de empleo más cercana y humana. Este servicio, disponible en la **Sede Central**, está especialmente diseñado para dar respuesta a las necesidades de las familias que trabajan en este entorno, favoreciendo la proximidad y el equilibrio entre la vida personal y profesional.

El proyecto cuenta con un **modelo educativo innovador**, centrado en fomentar la **autonomía**, el **aprendizaje experiencial** y el **desarrollo integral** de los niños y niñas, garantizando un entorno seguro y estimulante durante sus primeras etapas educativas.

En 2025, un total de **23 familias** se han beneficiado de este servicio (19 correspondientes al curso 2024/2025 y 4 nuevas incorporaciones en el curso 2025/2026), consolidando el Jardín de Infancia como una iniciativa clave en el acompañamiento a nuestras personas colaboradoras en un momento clave de sus vidas como es la maternidad / paternidad.

1 Day at Store

La iniciativa **1 Day at Store** permite a personas de equipos corporativos conocer de primera mano la realidad del **punto de venta**, reforzando una visión transversal del negocio y la conexión entre áreas. Durante una jornada, los participantes se integran en la actividad diaria de la tienda, acercándose a los procesos, la relación con el cliente y el rol clave de los equipos de *Retail*. Esta iniciativa se basa en una premisa fundamental del negocio:

“La misión de Central es hacer el día a día de las tiendas más fácil”, y contribuye a fomentar el sentimiento de pertenencia, la empatía y un liderazgo más cercano y alineado con la realidad operativa.

Este 2025 se ha llevado a cabo la primera edición con el equipo Directivo, en la que han participado un total de 8 (de 11) personas del Comité de Dirección.

Envases reutilizables

En 2025 se ha puesto en marcha una iniciativa orientada a eliminar los envases de un solo uso en la cafetería de nuestra Sede Central, sustituyéndolos por envases reutilizables. Esta acción se enmarca en nuestro compromiso por reducir la generación de residuos y fomentar un consumo más responsable en el día a día de la compañía.

El objetivo principal de la iniciativa es reducir el impacto ambiental asociado al uso de envases desechables. En 2024, la cafetería registró un consumo de 22.510 envases de un solo uso. Gracias a la implantación de envases reutilizables, en 2025 se ha evitado el uso total de estos envases. Esta reducción supone, evitar anualmente:

- El ahorro de aproximadamente 675 kg de cartón de un solo uso
- Una reducción de alrededor de 600 kg de CO2 equivalente, asociados a la producción y gestión de estos envases.

Más allá del impacto ambiental, esta iniciativa busca implicar a nuestras personas colaboradoras en un cambio de hábitos compartido, reforzando la corresponsabilidad y el sentimiento de pertenencia a una organización comprometida con la sostenibilidad.



Imagen de los envases que se personalizaron en 2025 para nuestros colaboradores a raíz de esta iniciativa.

En TOUS siempre nos hemos enfocado en promocionar la diversidad, la equidad y la inclusión para nuestro grupo de interés principal: las personas colaboradoras que forman parte de TOUS. Apelamos a diversos colectivos de consumidores a través de procedimientos igualitarios, sin sesgo inconsciente y que abracen la diversidad.

COMPROMISOS DE DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

- Garantizamos un espacio de trabajo de **respeto común**, igualdad de trato y lucha contra la discriminación.
- Nos dedicamos a **luchar por la equidad de género** y la diversidad para promocionar la **igualdad de oportunidades** en el ámbito laboral.

ABOGAMOS POR LA IGUALDAD DE GÉNERO Y CONTRA TODA DISCRIMINACIÓN

Desde nuestros orígenes, hemos sido una empresa 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 también se caracteriza por la **igualdad de género**.

En línea con lo establecido en nuestro **ambicioso Plan de Igualdad**, hemos seguido trabajando para ampliar nuestro compromiso, 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, formación, retribución, prevención del acoso sexual y discriminación, corresponsabilidad en la vida laboral y personal o la comunicación que realizamos desde TOUS , entre otros.

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 las 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 ‘Ciudadanía e Integridad’ 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 las propias personas colaboradoras. A lo largo de este 2025, la Comisión no ha tenido actividad.

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. A cierre de 2025 contamos con un total de 56 personas con discapacidad (42 en 2024).

Tenemos como prioridad que todos nuestros **centros de trabajo** se ajusten a los requerimientos **funcionales y dimensionales** que garanticen una movilidad autónoma para personas con diversidad funcional. 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 señalética y botones en braille. En el **Espacio Forum**, contamos con **rampas, escaleras** adaptadas, **ascensores** y otros métodos para su entrada y salida, así como para desplazarse dentro del recinto, incluyendo lavabos plenamente adaptados. Trabajamos en la adaptación de nuestras tareas para hacerlas **compatibles** con las **capacidades** de todas nuestras personas. Por otro lado, nuestras **tiendas** están debidamente **adaptadas** para ser **accesibles** para todas las personas, con independencia de sus capacidades.

NOVEDADES DE DIVERSIDAD E IGUALDAD EN 2025

En 2025, se ha avanzado en materia de diversidad, equidad e inclusión mediante el desarrollo de tres acciones formativas para concienciar a nuestras personas colaboradoras sobre este tema.

- Formación online y presencial obligatoria para todos los equipos, con el objetivo de fomentar un entorno de trabajo inclusivo y de seguridad psicológica, en el que cada persona se sienta cómoda y pueda expresarse tal como es (para todos los colectivos).

NUESTRO BIENESTAR Y CONCILIACIÓN

Trabajamos desde el compromiso con el **bienestar** y la **conciliación** de nuestras personas, en escucha activa y en constante compromiso con ellas, deseamos que nuestro entorno promueva su felicidad y autorrealización.

COMPROMISOS CON EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS

- Facilitamos la **conciliación de la vida laboral y personal** a través de medidas como la **flexibilidad**, el **teletrabajo** y la **desconexión digital**.
- Priorizamos el **bienestar** de nuestras personas colaboradoras y fomentamos espacios de trabajo **saludables**, **seguros** y **cómodos** que minimicen los **accidentes laborales**.

PROMOVEMOS EL BIENESTAR Y LA CONCILIACIÓN DE NUESTRAS PERSONAS

Promover el bienestar mental y físico es un valor esencial del #TOUSLifestyle porque sabemos que sentirse bien por fuera y por dentro es fundamental para irradiar energía y optimismo. Por ello, tenemos el objetivo de proporcionar experiencias y servicios enfocados a la salud mental individual que puedan complementar los esfuerzos laborales de nuestras personas colaboradoras.

Con este objetivo, nace el **Programa Experiencias del Bienestar (Wellness)**, que se trata de un nuevo programa con un conjunto de actividades y consejos destinados a promover el cuidado y el bienestar colectivo y diseñados para incentivar un **estilo de vida saludable** y concienciar sobre hábitos beneficiosos. Se basa en **tres pilares** de bienestar: físico, mental y emocional.

En 2025, se realizaron un total de **2 actividades** como parte del programa en salud y bienestar. En 2025, han participado 209 personas de Sede Central y Centro Logístico, y la valoración global del programa ha sido de un 9,4 sobre 10. Para los colectivos de la Sede Central y el Centro Logístico, y la Fábrica se han diseñado **actividades** presenciales y para el resto de los colectivos, se han desarrollado **consejos informativos** publicados en TOUS y Viva *Engage (Yammer)*.

Una de las **jornadas** del programa fue sobre **bieestar integral** tratando la salud física, la salud mental y la salud del suelo pélvico. Se realizó de la mano de AGBA Osteopatía, con las ponentes Nuria Falla, Osteópata y Fisioterapeuta especializada en obstetricia; y Rosa M Bodro, Psicóloga especializada en la salud de la mujer.

En esta misma línea de bienestar, creemos que garantizar la **conciliación** de forma **igualitaria** para hombres y mujeres, es esencial para velar por el **equilibrio personal y profesional** de las personas que colaboran con nosotros. También tienen a su disposición los permisos de maternidad y paternidad previstos por la legislación local, y abogamos siempre por un ejercicio corresponsable de la conciliación.

Así pues, y pese a que la jornada laboral, **descansos** y permisos de todas las personas TOUS 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 que abogan por aumentar la **flexibilidad** en el trabajo y conseguir una **organización del tiempo eficiente**. De esta manera, buscamos generar unas **condiciones** de trabajo **óptimas** y así **fidelizar** al **talento** que tenemos en TOUS.

En este sentido, nuestras personas colaboradoras disponen de un **horario flexible** de entrada y salida de sus puestos de trabajo. Existe la posibilidad para todos nuestros equipos de realizar teletrabajo, 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 ofi cinas centrales en Manresa.

Desde 2012, contamos con el programa **T-Flex** para ofrecer la máxima **flexibilidad** y promover **beneficios sociales** que contribuyan a una organización óptima del tiempo de trabajo para cada colaborador y colaboradora, facilitando así la conciliación de la vida laboral y personal. A través de este programa, las personas colaboradoras tienen la opción de elegir cómo desean recibir su retribución. Pueden decidir qué parte de su salario quieren en forma monetaria y cuánto desean destinar, dentro de unos límites establecidos, a una variedad de productos y servicios que les ofrecemos. Entre estos, se encuentran:

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

De forma adicional, todas nuestras personas disponen de una serie de **descuentos** en todas sus compras de productos TOUS. Desde junio 2023, nuestros equipos pueden disfrutar de un **día extraordinario** de **vacaciones** el día de su **cumpleaños** para poder desconectar en su día especial. 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 **Espacio Forum** de la sede, completando nuestra apuesta por la alimentación saludable tras la eliminación de las máquinas de vending que llevamos a cabo en 2021. TOUS subvenciona parcialmente el servicio de comedor diario para nuestras personas TOUS en la Sede Central. En 2025, ha habido **455 personas** a las que se les ha subvencionado el **servicio de comedor** equilibrado y saludable.

Para garantizar un **estilo de vida saludable y accesible**, también contamos con la **iniciativa *Menstrual Points***, en la Sede Central, el Centro Logístico y la Fábrica. Estos puntos ponen a disponibilidad de la plantilla tampones y compresas de algodón 100% ecológico, hipoalergénicos y libres de productos tóxicos a disponibilidad de todas las personas colaboradoras. Además, en estos 3 centros de trabajo se realizó una **formación voluntaria** a las personas colaboradoras que quisieran informarse más sobre el tema.



SALUD Y SEGURIDAD DE NUESTRAS PERSONAS

Generar un entorno de trabajo seguro, saludable y humano para las personas de TOUS es una prioridad estratégica. Nuestro compromiso con la salud y la seguridad se articula a través de la integración de la prevención de riesgos laborales en la toma de decisiones, en la organización del trabajo y en la gestión diaria de nuestras actividades.

Durante 2025, la compañía ha consolidado un enfoque preventivo más estructurado y proactivo, orientado no solo al cumplimiento normativo, sino también al fortalecimiento de la cultura preventiva y al cuidado integral del bienestar físico y mental de las personas.

NUESTRO SISTEMA DE SALUD Y SEGURIDAD

La gestión de la salud y la seguridad laboral se canaliza a través del **Sistema de Seguridad y Salud Laboral** de TOUS, que actúa como marco común para todos los centros y actividades de la organización.

En 2025, el sistema ha evolucionado hacia un modelo más homogéneo y coherente, reforzando criterios comunes, procedimientos corporativos y mecanismos de seguimiento, con especial foco en la prevención en origen y la mejora continua. El sistema se fundamenta en los siguientes principios:

- Cumplimiento estricto de la **legislación** vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- Integración de la **prevención como responsabilidad compartida** por toda la organización.
- Impulso de la información, la formación, la consulta y la **participación** activa de las personas trabajadoras, incluidas las personas externas y con contratos temporales.

- **Mejora continua** de los comportamientos, procesos y niveles de Seguridad y Salud Laboral.

PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN

TOUS dispone de un **Plan de Seguridad y Salud Laboral** elaborado en 2021, que sirve como marco de referencia y que se revisa de forma periódica para adaptarse a la evolución de la actividad, los centros de trabajo y los riesgos asociados.

Durante 2025 se han desarrollado actuaciones orientadas a **reforzar el control operativo de los riesgos, mejorar la sistemática preventiva y anticipar situaciones de especial sensibilidad**, avanzando hacia un modelo de prevención más preventivo que reactivo.

DESARROLLO Y CONSOLIDACIÓ DE PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES EN 2025

Durante el ejercicio 2025, TOUS ha reforzado su sistema de Prevención de Riesgos Laborales mediante el desarrollo, revisión y consolidación de procedimientos e instrucciones internas, con el objetivo de **homogeneizar** criterios, **mejorar el control operativo** de los riesgos y **avanzar hacia un modelo preventivo más proactivo y estructurado**. Entre las principales actuaciones realizadas destacan:

- **Refuerzo del marco corporativo de gestión preventiva**, clarificando roles, responsabilidades y circuitos de actuación en materia de PRL, con especial foco en la coordinación entre áreas, centros y figuras clave del sistema preventivo.
- **Desarrollo y actualización de procedimientos de trabajo seguro**, orientados a actividades de mayor exposición al riesgo, incluyendo:

- Procedimientos para trabajos con concurrencia de vehículos y personas (carga y descarga en muelles).
- Instrucciones específicas para trabajos de especial peligrosidad (trabajos en altura, espacios confinados, riesgos eléctricos y uso de equipos de trabajo).
- **Mejora de la sistemática de investigación de accidentes e incidentes**, incorporando de forma estructurada la revisión de las evaluaciones de riesgos y la defi nición de medidas correctoras como parte del proceso preventivo.
- **Refuerzo de los procedimientos de evaluación de riesgos**, incorporando evaluaciones técnicas específicas (ergonómicas, ambientales, térmicas, lumínicas y de adecuación de equipos), con criterios homogéneos y enfoque preventivo.
- **Consolidación de los mecanismos de participación y consulta**, integrando a los Comités de Seguridad y Salud y a las figuras de representación preventiva como elementos activos del seguimiento y mejora del sistema.
- **Impulso de la formación preventiva estructurada**, alineando contenidos, destinatarios y riesgos reales de los puestos, especialmente en actividades de mayor riesgo.

Estas actuaciones han permitido avanzar hacia un sistema de gestión de la Salud y la Seguridad Laboral más coherente, homogéneo y alineado con las necesidades reales de la organización, reforzando tanto el cumplimiento normativo como la cultura preventiva.

PARTICIPACIÓN Y GOBERNANZA EN SALUD Y SEGURIDAD

ALa participación de las personas trabajadoras en la gestión preventiva se articula a través de los Comités de Seguridad y Salud (CSS), como órganos de consulta, seguimiento y mejora continua.

Durante 2025 se han celebrado reuniones en los siguientes comités:

- **Centro Logístico:** 4 reuniones
- **Fábrica (Tallers TOUS):** 4 reuniones
- **Sede Central:** 4 reuniones
- **Barcelona:** 3 reuniones
- **Madrid:** 3 reuniones
- **Málaga:** 3 reuniones
- **Valencia:** 3 reuniones
- **A Coruña:** 1 reunión
- **Donosti:** 1 reunión
- **Sevilla:** 2 reunión

Estos comités permiten realizar un seguimiento periódico de la actividad preventiva de forma coordinada entre delegados y delegadas de prevención, Comité de empresa, Técnicos de Prevención y representantes de la empresa.

MEDICIÓN, EVALUACIÓN Y BIENESTAR

En 2025 se ha impulsado la **medición del bienestar y de las condiciones de trabajo** desde una perspectiva más integral. En este sentido, se ha lanzado la People Pulse Survey, dando continuidad al objetivo de conocer el estado de salud y bienestar de la organización y de definir iniciativas concretas a partir de los resultados obtenidos.

Adicionalmente, se han realizado evaluaciones técnicas de Salud y Seguridad Laboral, entre las que destacan:

- **Nuevo plan de emergencia** en la Sede Central
- Nuevo contenido de la información y formación de riesgos de Pantallas de Visualización de Datos (PVD)
- **Mediciones ambientales de contaminantes químicos** en talleres de Sede Central y Talleres Tous
- Procedimiento de comunicación de embarazo
- **Nuevo vestuario de Trabajo** en centro logístico

Estas actuaciones refuerzan el enfoque preventivo de TOUS, basado en la identificación anticipada de riesgos y la mejora continua de las condiciones de trabajo.

MEDICIÓN, EVALUACIÓN Y BIENESTAR

Además de las medidas preventivas descritas en los apartados anteriores, orientadas a garantizar la salud y la seguridad de las personas, TOUS dispone de protocolos de actuación específicos para la gestión de accidentes e incidentes laborales, con el objetivo de proteger la integridad física de las personas y prevenir la aparición de enfermedades profesionales.

Durante 2025 se han desarrollado **formaciones** específicas en materia de Prevención de Riesgos Laborales, dirigidas a los colectivos expuestos a riesgos de mayor **peligrosidad**. En este sentido, se han impartido formaciones sobre el manejo de carretillas elevadoras en el **Centro Logístico** y Primeros Auxilios.

En 2025, se han registrado 65 **accidentes laborales** en España, lo que ha supuesto un total de 1.382 días de baja (ver detalle en Anexo III). Asimismo, se reporta 0 enfermedad profesional este año.

Todos los **accidentes e incidentes**, con o sin baja, son objeto de **investigación**, analizándose las causas y reevaluándose los riesgos asociados. A partir de las conclusiones obtenidas, se definen e implantan medidas correctoras y preventivas, que se incorporan tanto a los procedimientos internos como a la planificación preventiva, en el marco de un enfoque de mejora continua orientado a evitar la repetición de los sucesos.

CONTAGIANDO ALEGRÍA

Nuestros clientes son nuestro bien máspreciado. Trabajamos incansablemente en ofrecerles un producto único y de calidad junto a una experiencia excelente de consumidor con el objetivo de aumentar su felicidad y lealtad. Queremos que nuestros clientes se sientan identificados con nuestros productos y con nuestra misión en todas las etapas de su compra, desde la introducción de sus datos hasta la posventa.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para poder promover la **satisfacción** del cliente, en TOUS contamos con una base sólida de sistemas, normas y servicios adaptados a las necesidades del **consumidor**. En este apartado cubrimos los ámbitos de logística, personalización, comunicación continua digital y posventa que aseguran una cadena de valor **eficiente** y orientada íntegramente al cliente.

COMPROMISOS CON LA ALEGRÍA DE NUESTROS CLIENTES

A través de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos establecido los siguientes compromisos en nuestra nueva Política de Sostenibilidad, que marcan los principios sobre los que regir nuestra actividad en esta nueva etapa:

- Estamos dedicados a la **satisfacción de nuestros clientes**, en escucha activa y en constante compromiso con ellos, para adaptarnos a sus demandas, necesidades y expectativas.
- Deseamos que nuestros productos promuevan la **felicidad** y la **auto-expresión** para celebrar la vida.
- Tenemos un compromiso con la **digitalización** como palanca de **accesibilidad** a nuestros productos.
- Nos esforzamos por ofrecer el mejor **servicio al cliente**, alineados con nuestra personalidad optimista y nuestros valores para tratar a nuestros clientes tal y como se merecen.
- Deseamos construir **relaciones duraderas y de confianza** con nuestros clientes y garantizar su fidelidad ofreciendo recompensas a su lealtad.
- **Invertimos tiempo y esfuerzo en nuestros servicios posventa**, ofreciendo a los clientes apoyo a largo plazo en el cuidado de nuestros productos.
- Garantizamos el respeto hacia la diversidad y la inclusión en nuestra **gestión de la comunidad**, difundiendo respeto, afecto y cortesía para liderar a través de nuestro ejemplo.
- Nos esforzamos por alcanzar la máxima **transparencia**, proporcionando acceso a la información clave de nuestros productos en su etiquetado.

UNA EXPERIENCIA ÚNICA

Nuestras tiendas TOUS consiguen crear una experiencia de compra única, sumergiendo al cliente en un ambiente divertido y elegante.

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 para atender al cliente. El *Customer Care Ritual* se divide en seis etapas: preparación, bienvenida, descubrimiento, propuesta y argumentación, cierre de venta y servicio posventa. 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.

NUESTRO PORFOLIO DE SERVICIOS

A continuación, desgranamos algunos de nuestros **servicios a clientes** más relevantes para generar un vínculo con nuestros clientes que promueva no solamente su satisfacción, pero también que promueva la lealtad y las interacciones con TOUS.

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 durante el 2023 se expandió a México, Puerto Rico, Estados Unidos, 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 posventa 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 personal, y por eso queremos que cada joya refleje la personalidad del cliente y sea única.

TOUS Life – Aftersales Service

Nuestros expertos acompañan a nuestros clientes con el mejor servicio posventa posible para cubrir sus necesidades y atender todas sus inquietudes. Asimismo, se ofrece un servicio de devoluciones y gestiones relacionadas con cambios en todas nuestras tiendas TOUS.

NOVEDADES DE 2025 PARA PROMOVER LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

- **Re-etiquetado de productos:** Extendemos la aplicación del proyecto Etiqueta 0 a Portugal y a los clientes multimarca, consiguiendo una reducción de dos días en los tiempos de preparación, y por tanto mejorando el servicio al cliente.
- **Integración *Marketplaces* directa a cliente:** Nueva integración con Zalando, para poder servir los pedidos directamente a los clientes que adquieren nuestros productos en su plataforma, acortando así el plazo de entrega y garantizando que la experiencia de cliente sea idéntica a la de nuestra web.
- **Rediseño de embalajes para *e-commerce*:** Rediseñamos los tamaños de nuestras cajas *e-commerce* para adaptarlos a nuestra tipología de productos, consiguiendo una reducción del volumen transportado, modifi camos el exterior a cartón sin tinter (*kraft*), y sustituimos el precinto de plástico por precinto de papel.
- **Metodología Lean en el Centro Logístico:** Seguimos con la mejora continua en nuestros procesos del centro logístico, con impactos directos en la productividad y por tanto mejoramos el lead time de los pedidos web y somos más rápidos a la hora de reaprovisionar nuestros puntos de venta.

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 en origen y fábrica, y además realizamos nuevos controles en nuestra Sede Central y Centro Logístico.
- Realizamos **auditorías** en nuestros **talleres** para comprobar los niveles de baños de vermeil y garantizar la calidad de nuestros productos.
- Llevamos a cabo pruebas de **control** de calidad en las **reparaciones** de los talleres.

En 2025, no se ha producido ningún caso de incumplimiento relativo a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad para el Grupo.

PROTECCIÓN DE DATOS DE NUESTROS CLIENTES

Un asunto fundamental a la hora de garantizar la seguridad de los clientes es contar con un sistema robusto de ciberseguridad y protección de sus datos, que en ocasiones pueden ser incluso sensibles. Hemos seguido reforzando nuestras políticas, procedimientos y sistemas en línea con los requerimientos legislativos aplicables, así como las mejores prácticas en la materia. Nuestro compromiso en este ámbito viene recogido, especialmente, en nuestra **Política de Protección de Datos Personales** y nuestra **Política de Seguridad**.

Adicionalmente, disponemos de una serie de políticas y procedimientos que pretenden apoyar nuestro compromiso con la protección de datos, los cuales quedan sujetos al principio de mejora continua para asegurar su debida actualización ante posibles cambios normativos, organizativos o de cualquier otra índole. En este sentido, conviene destacar: el **Procedimiento de Privacidad** desde el diseño y por defecto, la **Política General de Privacidad**, la **Política de Privacidad de Colaboradores**, la **Política de Privacidad de Candidatos**, 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 altas y bajas colaboradores**, entre otros.

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 TOUS. La DPO es la representante de la organización a nivel privacidad y la encargada de facilitar la interlocución entre departamentos, filiales y personas externas que traten con datos personales en el desarrollo de su actividad por cuenta de TOUS.

El **Comité de Protección de Datos Personales** es el encargado de supervisar y asegurar el cumplimiento y aplicación de las políticas y procedimientos anteriormente mencionados, así como de la normativa aplicable a nuestro Grupo. A estos efectos, es definido anualmente un plan de formación y comunicación, puesto que resulta clave para impulsar dentro de la compañía una verdadera y eficaz cultura ética. Consideramos como estándar corporativo de cumplimiento en esta materia el Reglamento General Europeo de Protección de Datos (RGPD), por el elevado nivel de exigencia que comporta y haciendo extensivos sus requisitos a los distintos países donde tenemos presencia.

SISTEMAS DE RECLAMACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS

Trabajamos constantemente para conocer el grado de **satisfacción** de nuestros clientes y brindarles las herramientas necesarias para contactar con TOUS siempre cuando lo vean necesario. En este sentido, se lanzan encuestas de satisfacción monitorizadas tanto por llamada, chat y WhatsApp.

En esta misma línea, seguimos con la medición de nuestro **Net Promoter Score (NPS)** en España, Portugal, México, Puerto Rico, Chile y Polonia, y desde 2023 también en USA. El resultado de NPS Global en 2025 se sitúa en los **76,4 puntos**, representando un **aumento** de 2,8% respecto al 2024. Seguimos en un nivel excelente de satisfacción de cliente, en la escala global de NPS, donde los puntos de mejora siguen siendo la **atención** en tiendas y las incidencias con los envíos online. El dato se obtiene a través de una **encuesta** realizada a todos nuestros clientes que hayan realizado una compra en el último mes.

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), LiveChat y redes sociales (Instagram, Twitter y Facebook, TikTok). Desde 2022,

utilizamos la herramienta de Salesforce 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 First Contact Resolution (FCR), 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 se actualizó en 2022.

Este 2025 hemos recibido un total de 23.356 **quejas**, comparado con 16.773 en 2024, de las cuales 23.265 han sido resueltas, suponiendo esto un porcentaje de 99,61 % de resolución de las mismas.

La distribución de las **reclamaciones** recibidas por canal es la siguiente:

	2025	
	Número total	Porcentaje sobre el total (%)
Email	5516	23,6%
Teléfono	8788	37,6%
Livechat	3038	13,0%
WhatsApp	4528	19,4%
Redes Sociales	821	3,5%
Tiendas	0	0,0%
Canal específico	450	1,9%
Otros	215	0,9%
Total	23.356	

COMPROMETIDOS CON LA COMUNIDAD

Nuestro tercer grupo de interés con el que podemos aportar y generar impacto es la sociedad y las diversas comunidades que lo forman. Para nosotros la filantropía es vital para ayudar a comunidades necesitadas o en riesgo de exclusión, fomentar el desarrollo local, cuidar el patrimonio arquitectónico y artístico y velar por los Derechos Humanos a través toda nuestra cadena de valor.

RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

Trabajamos para generar un impacto positivo en la sociedad a través del diálogo con nuestros grupos de interés, alianzas, patrocinios, membresías, eventos y colaboraciones con instituciones y entidades renombradas que comparten nuestras ganas de aportar algo positivo, para poder colaborar activamente hacia causas sociales y ambientales vinculadas a nuestro propósito.

NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD

En nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos establecido los siguientes compromisos en la sociedad en nuestra nueva Política de Sostenibilidad, que marcan los principios sobre los que regir nuestra actividad en esta nueva etapa:

- Mantenemos un **diálogo** abierto con nuestras comunidades locales para cubrir necesidades de **demanda social**.
- Construimos **colaboraciones** y oportunidades de **co-creación** con ONGs y marcas emergentes para maximizar nuestro impacto y generar beneficio social.
- Buscamos fomentar el **empleo local** y aumentar la accesibilidad para contribuir al desarrollo de las comunidades locales.
- Participamos en **acciones benéficas**, patrocinios y donaciones en línea con nuestro propósito y valores.
- Nos comprometemos a generar un **impacto positivo** en la sociedad abogando activamente por causas sociales y medioambientales, a través de la filantropía y el voluntariado corporativo.
- Protegemos nuestros **bienes culturales**, como la **arquitectura patrimonial**, para preservar las tradiciones locales y la economía local.
- Potenciamos nuestro **compromiso social** a través de alianzas con **universidades** y la concesión de **becas** a estudiantes que deseen un futuro como artistas, adquiriendo el oficio de artesanía.

NUESTRO IMPACTO EN EL DESARROLLO LOCAL

Como compañía familiar, velamos por tener un impacto positivo en las comunidades en las que operamos, con programas e iniciativas que contribuyan al **desarrollo de la creatividad y la preservación del oficio joyero** en los principales territorios en los que estamos presentes.

Generamos un efecto **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 potencian nuestro oficio milenario.

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 negocio sea enriquecedor para las poblaciones locales.

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, colaboramos con distintos *key opinion leaders* del mundo de la artesanía y la empresa para identificar proyectos de colaboración en países como España y México.

Nuestro compromiso con las comunidades locales también queda plasmado en nuestra Estrategia de Sostenibilidad, en cuyo marco destacamos dos iniciativas en las que ya estamos trabajando:

- Colaboramos con la **ELISAVA - Escuela Universitaria de Diseño e Ingeniería de Barcelona** para los trabajos de final de grado de algunos de sus alumnos.

ACCIONES DE ASOCIACIÓN, PATROCINIO Y DONACIONES

Como parte de nuestro compromiso con los territorios locales, colaboramos directamente con diferentes entidades e instituciones de diversa índole. TOUS colabora con distintas causas sociales, la mayoría en el ámbito español. Además de colaboraciones recurrentes como las que mantenemos con el Hospital San Joan de Deu, en 2025 se firmó un nuevo acuerdo con Fundación Princesa de Girona para la donación de becas para la formación de niñas y jóvenes en disciplinas tecnológicas.

Este compromiso se formalizará a través de donaciones, que realizamos a ONGs, **asociaciones** e instituciones en las que somos miembros para mejorar la vida de personas en situación de **exclusión social** y preservar el medio ambiente, la cultura o nuestro ofi cio. En 2025, la contribución económica a causas sociales fue de 421.107,0€, donde un 72,51% se destinó a organizaciones sin ánimo de lucro, y un 27,49% a membresías y patrocinios de instituciones y entidades.

En concreto, se han realizado donaciones por causas sociales a entidades externas por valor total de 305.344,03€. En 2024 se donaron 242.664,34€. Las donaciones y aportaciones a entidades e instituciones engloban cuatro ejes: Artesanía, Sostenibilidad, Talento e Innovación.

Esta cantidad engloba distintos **tipos de donaciones**:

- Donaciones a entidades sin ánimo de lucro
- Donaciones de emergencia humanitaria
- Convenios de colaboración empresarial con entidades sin ánimo de lucro
- Donaciones a centros educativos por una causa social

Las **entidades e instituciones** que han recibido una **donación monetaria** por parte de TOUS en 2025 son:

Fundació Sant Joan de Déu	Colaboraciones en especie - afectados DANA
Fundación Isabel Gemio	Fundación Barraquer
Fundación Querer	Fundación ASPANIN
Fundación MACBA	Fundación Ella Hablan
Fundación Esprunes Baarroques	Fundación Teatro Real
People in Red (Fundación Lucha contra el Sida y Enfermedades Infecciosas)	

En TOUS, creemos firmemente en el poder de la colaboración. Es por eso que contamos con una red de acuerdos institucionales agrupados en torno a nuestros tres ejes de comunicación, marca, negocio y comunidad, y en torno a cuatro territorios estratégicos: creatividad e innovación, joyería y *craft*, negocio y personas.

En 2025, se destinó una contribución total de 115.762,98 € a membresías y patrocinios para

causas sociales.

En 2025 tenemos establecidas las siguientes **alianzas y membresías a nivel institucional**:

AEJPR - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE JOYERÍA, PLATERÍA Y RELOJERÍA	ELISAVA - Cátedra
ACME - ASOCIACIÓN DE CREADORES DE MODA DE ESPAÑA	RJC - RESPONSIBLE JEWELLERY COUNCIL
CERCLE D'ECONOMIA	ASOCIACIÓN DE DIRECTIVOS DE LA COMUNICACIÓN
FMRE - FORO DE MARCAS RENOMBRADAS ESPAÑOLAS	ANDEMA - ASOCIACIÓN PARA LA DEFENSA DE LA MARCA
CIRCULO FORTUNY	JORGIC - COLEGIO OFICIAL DE JOYEROS, ORFEBRES, RELOJEROS Y GEMÓLOGOS DE CATALUÑA
INSTITUTO DE LA EMPRESA FAMILIAR (España)	DIRSE - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE DIRECTIVOS DE SOSTENIBILIDAD
INSTITUTO DE LA EMPRESA FAMILIAR (Cataluña - ASCEF)	CUMPLEN - ASOCIACIÓN DE PROFESIONALES DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO
ADIGITAL	ASCOM - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE COMPLIANCE
LEATHER WORKING GROUP	PACTO MUNDIAL ONU
INTA - ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE PROPIETARIOS DE MARCAS	

A parte de estas donaciones, también se ha realizado una **inversión social** para ayudar al estudiante como parte de un **programa educativo** de TOUS School, que se detalla más adelante en el apartado ‘Innovando a través de la artesanía’ para cubrir los gastos de los estudiantes relativos a alojamiento, transporte, dietas y otros.

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 se determinó un protocolo de verificación del destino de dichas contribuciones en 2024.

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 considerada 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.

RESPECTO POR 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 por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) 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 todas las personas colaboradoras de nuestro Grupo:

- Derecho a la **igualdad y respeto** mutuo en todas las relaciones laborales.
- Obligación de que todos los trabajos dentro de la compañía 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 equipos tengan reconocidos por disposiciones legales, **convenios colectivos** o contratos individuales.
- Respeto al derecho a la **intimidad** de las personas que, en su relación con nuestra compañía, faciliten sus **datos personales**, y mecanismos para **proteger** estos datos.

Para prevenir y concienciar sobre el asunto, todas las nuevas incorporaciones realizan una píldora de *Compliance* específica en la que se integra la principal normativa interna de alto nivel del Grupo. En este sentido, dispone de un bloque específico sobre Derechos Humanos y la Política de Derechos Humanos. Ha sido difundida entre los equipos la normativa interna que regula estos aspectos, además de ponerse a disposición de los mismos en el Campus TOUS y TOUS Connect.

Adicionalmente a lo anterior, el Grupo dispone de una Política general de Compras, aprobada por el Consejo de Administración y sujeta a revisión periódica, además de obligatorio cumplimiento, en la que se incorporan exigencias relacionadas con este ámbito. En paralelo, se está trabajando



Unas manos unidas con joyas TOUS, representando la colaboración.

en el refuerzo de sus procedimientos internos de diligencia debida y homologación para integrar en ellos, de una manera orgánica, aspectos relacionados con el respeto a los derechos humanos en toda la cadena de valor, en relación con aquellos terceros con los que se relaciona.

Externamente, exigimos este mismo compromiso, a nuestros proveedores, a través de nuestro **Código Ético de Fabricantes y Proveedores**, con el fin de minimizar los riesgos de vulneración de Derechos Humanos a lo largo de nuestra cadena de suministro. Nuestro **Código Ético de 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 nuestras personas.
- **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 las personas colaboradoras tengan reconocidos (tanto internas como externas) por disposiciones legales, convenios colectivos o contratos individuales.
- **Prohibición** expresa de una 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 las personas TOUS a la **libertad de asociación**, la **negociación colectiva** y la creación de organizaciones sindicales, sin que sean objeto de represalia.

En cuanto a los controles existentes para la mitigación de estos riesgos, en el marco del modelo de *Compliance* descentralizado existente en el seno de la organización, cada departamento trabaja por la incorporación de medidas para el respeto de los derechos humanos, reforzando procesos de compra y homologación de proveedores, con la exigencia de adhesión al Código Ético corporativo o el seguimiento de determinados estándares de cumplimiento, así como realizando procesos de due diligence de terceros cuando la relación puede comportar un mayor riesgo para la organización. Adicionalmente se incorporan controles de reevaluación y auditoría de terceros, atendiendo al riesgo inherente a la relación.

Por otro lado, nuestra certificación como miembros del Responsible Jewellery Council (RJC), así como las **certificaciones** exigidas a nuestros proveedores de diamantes o de pieles, ahondan en este objetivo y **garantizan la protección de los Derechos Humanos** a lo largo de toda nuestra **cadena de valor**.

03 NUESTRO VALOR COMPARTIDO

LA ARTESANÍA,
NUESTRO LEGADO

NUESTRO COMPROMISO CON LA ARTESANÍA

La artesanía ha sido nuestro legado desde los inicios de nuestra historia, cuando Salvador Tous Blavi, relojero y artesano, fundó nuestro negocio impulsado por su habilidad y creatividad manual. Desde entonces, hemos mantenido vivos nuestros orígenes, continuando la creación de nuestras piezas con cariño, calidad y un profundo respeto por las personas y el medio ambiente, valores que son inherentes a nuestro oficio. Por esta razón, hemos integrado la sostenibilidad de manera transversal en nuestras prácticas artesanales, un proceso que detallamos en este capítulo. Abordamos la artesanía de manera responsable, empezando por la circularidad de los productos, continuando con una cadena de suministro con proveedores responsables y, finalmente, fomentando la innovación y la educación en nuestro oficio: la artesanía.

ALARGANDO LA VIDA DE NUESTROS PRODUCTOS

Nos comprometemos a emplear criterios de **economía circular** a través de nuestra cadena de valor para **alargar la vida útil** de nuestras piezas y productos, generando el mínimo impacto ambiental posible de acuerdo con nuestros valores. Este apartado aborda las medidas que tenemos para garantizar la sostenibilidad calidad y durabilidad de nuestros productos, el uso de materias primas sostenibles en la creación y el diseño, el *packaging* sostenible, el almacenamiento, la distribución, y las acciones circulares en la venta y la posventa.

LA SOSTENIBILIDAD DE NUESTRAS PIEZAS

La **sostenibilidad** de nuestras piezas y productos es inherente a la esencia de TOUS desde nuestros orígenes, ya que siempre hemos defendido e impulsado prácticas sostenibles de **durabilidad, reutilización, reparación y reducción**.

Trabajamos con la eficiencia de materias primas, el ecodiseño, las restauraciones de piezas, el *packaging* con criterios de sostenibilidad, y también con la durabilidad de piezas a través de metales y gemas de alta calidad para poder lograr operaciones circulares.

COMPROMISOS CON LA CIRCULARIDAD DEL PRODUCTO

- Aseguramos que los **metales preciosos y minerales** sobrantes sean reutilizados para darles una segunda vida.
- Nos comprometemos a integrar los principios de **ecodiseño** en las etapas incipientes de la cadena de valor de nuestros productos.
- Nos implicamos en **reparar productos deteriorados** a través de **servicios posventa** con el fin de extender su vida útil.
- Estamos organizando servicios y programas de **segunda mano** para fomentar la circularidad de todos nuestros productos y así optimizar su ciclo de vida.

Consideramos el **ciclo de vida** completo del **producto** y de la **cadena de valor**, desde el **diseño** de nuestros productos 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 para la **eficiencia** en los procesos, la **minimización** de recursos y el aseguramiento de un correcto fin de vida de cada uno de nuestros productos.



Diagrama de nuestro flujo de circularidad en las etapas de la cadena de valor.

Partiendo de esta base, entendemos que un producto debe cumplir **4 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** incluyendo criterios de facilidad de **reparación y reutilización**.

INICIATIVAS DESTACADAS DE SOSTENIBILIDAD DE PRODUCTO

Somos **miembros certificados** de las siguientes organizaciones

RESPONSIBLE JEWELLERY COUNCIL (RJC)	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 . En 2025 hemos completado con éxito la auditoría de <i>Mid-Term Review</i> 2023-2026, que valida nuestro progreso en la implementación de los requisitos de la normativa.
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.
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 exigencias en materia de sostenibilidad, consulte el apartado ‘De la mano de nuestros proveedores’ de este informe.

GARANTIZAMOS LA CALIDAD Y DURABILIDAD DE NUESTRAS PIEZAS

La calidad es clave para dotar a nuestras piezas de una mayor **durabilidad**. Esto es prioridad en cuanto a circularidad en la creación de nuestros productos para hacer que sean sostenibles, incrementando su resistencia para proporcionarles una vida útil más extensa. 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** 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:** Identificación llevada a cabo en nuestros talleres o proveedores certificados y que nos identifica como fabricantes o importadores.
- **Contraste de garantía:** Marca 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 la Entidad Nacional de Acreditación y Certificación (ENAC), 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.
- **Servicio de mantenimiento de por vida** priorizando la reparación de una pieza desgastada y dándole una segunda vida. El servicio es gratuito dentro del plazo de garantía por defecto y fuera del plazo está sujeto al programa *loyalty*.

NUESTRO PROCESO DE CREACIÓN Y DISEÑO DE 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*.



GEMAS

Todos nuestros procesos realizados con gemas cuentan con 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 estén **financiando** indirectamente conflictos armados ni vulneraciones de los **Derechos Humanos**, desde TOUS siempre exigimos a nuestros **proveedores** que se adhieran a los estándares estipulados en el proceso **Kimberley**, sistema impulsado en 2005 por la ONU.



PERLAS

La mayoría de las **perlas** que comercializamos son **cultivadas**, las cuales cuentan con la misma calidad que las perlas de **origen natural**, pero evitan 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, con garantía de estar exentas de sustancias químicas nocivas.

Desde 2020 contamos con la certificación de LWG, mediante la cual acreditamos el origen y la sostenibilidad de la principal materia prima utilizada en la elaboración de nuestros bolsos y complementos. Asimismo, promovemos que nuestros fabricantes de complementos también utilicen materias primas con **certificación LWG**. Así, el 99 % de las pieles que utilizamos para nuestra producción de bolsos provienen de proveedores certificados por LWG.



Modelo del bolso reversible realizado con BCI bajo el estándar Global Recycled Standard.

MATERIALES ALTERNATIVOS

Estamos en la búsqueda de **materiales alternativos** para nuestros productos que cubran nuestras necesidades de circularidad y calidad. Del resultado de esta búsqueda, durante 2025 surge la creación de un **bolso reversible** realizado en algodón con los certificados BCI (*Better Cotton Initiative*) y GRS (*Global Recycled Standard*).

Además, mediante el *upcycling* (suprarreciclaje) reutilizamos residuos para fabricar nuevos productos de mayor valor, como por ejemplo el nuevo Bold Bear creado a partir de bolsas de *packaging* antiguo. A través de la innovación y la tecnología, se ha creado este nuevo oso hecho completamente de papel.

Por otro lado, apostamos por el uso de **diamantes de laboratorio**, que mantienen las mismas propiedades que el diamante natural y nos permite crear formas y colores novedosos.



Bold Bear hecho de papel

FABRICACIÓN DE NUESTRAS PIEZAS

Tras la fase de conceptualización y diseño de nuestras piezas, 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, se ha recuperado metal del cual hemos generado una venta de 80,58 kg de oro y 1.052,57 kg de plata en 2025.



PACKAGING SOSTENIBLE

Trabajamos para mejorar el impacto ambiental de nuestro *packaging*, incorporando los principios de ecodiseño y priorizando la prevención de residuos.

COMPROMISOS CON EL PACKAGING SOSTENIBLE

- En el *packaging* y el etiquetado, estamos comprometidos a **reducir el uso de materiales** contaminantes, sustituyéndolos por alternativas renovables no vírgenes, y aseguramos que puedan ser reutilizados a través de las devoluciones.
- Nos esforzamos por adaptar y **rediseñar nuestro *packaging*** para reducir el uso de papel, en bolsas y sobres.

En 2022 realizamos un 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**.

En este estudio se analizaron todos nuestros **flujos de *packaging***, tanto directo (comprado por TOUS) como indirecto (aquel *packaging* que acompaña los **productos finales** y materias primas que compramos). De esta manera, somos conocedores de cómo **reducir los residuos** generados y utilizar materiales más sostenibles en nuestro *packaging*.

TOUS

ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE NUESTROS PRODUCTOS

En cada etapa del ciclo de vida de nuestros productos, incluyendo su recepción, almacenamiento en el Centro Logístico de Manresa y distribución a centros logísticos regionales, tiendas o clientes *e-commerce*, implementamos medidas sostenibles para minimizar nuestro impacto ambiental.

- Como medida de **reducción del plástico de un solo uso** hemos incorporado bolsas con cierre tipo zip reutilizables. Subsistiendo las bolsas de celofán, aportando circularidad al producto utilizado en el traslado interno de joyas en nuestras instalaciones. Se han comprado un total de 5.165.000 bolsas tipo zip que se pueden reutilizar una media de 5 veces.
- 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 de cartón**, sustituyendo el plástico utilizado previamente. Esta modificación agiliza también el empaquetado de pedidos en línea ya que no es necesario retirarla (al ser visualmente bonita para nuestros clientes), y facilita reconocer el producto en caso de devoluciones.

NOVEDADES LOGÍSTICAS PARA OPTIMIZAR PROCESOS DE 2025

- **Nuevo layout en expediciones de accesorios**, mejorando la ergonomía en los puestos de trabajo (mesas ergonómicas, cintas transportadoras para evitar manipulación de pesos).
- **Nuevos contenedores para envíos nacionales** a tiendas *retail*, eliminando el cierre con bridas de plástico y más resistentes, con lo que logramos alargar su vida útil generando menos residuos plásticos.
- **Nueva etiqueta de composición cosida** desde proveedor al producto de accesorios en todos los idiomas requeridos, que sustituye la utilización de etiquetas de papel.
- **Eliminamos el soporte de cartón de los pendientes** (pendientero) para uso interno, utilizando desde proveedor el mismo soporte que se entrega en el *packaging* para cliente final.
- **Incremento del % de operaciones triangulares** desde el proveedor a México (Turquía-MX, Vietnam-MX, China-MX). El resultado es una reducción de tiempo de espera total de llegada de producto al mercado de México, ahorros de costes de transporte y reducción de emisiones de carbono.

VENTA EN NUESTRAS TIENDAS Y USO

Desde 2021 ofrecemos la posibilidad en nuestras tiendas de enviar los **recibos** de compra a nuestros clientes **digitalmente** por correo electrónico. Asimismo, hemos **eliminado** el uso de **albaranes físicos** en los envíos internos desde nuestras tiendas al centro logístico y viceversa. De manera adicional, trabajamos en conjunto con **Ecoembes** para el reciclado de nuestras bolsas de papel y cajas de cartón, 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 estas 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**.

POSVENTA Y FIN DE VIDA

En esta línea, y complementariamente al mantenimiento de nuestros productos, llevamos a cabo varias iniciativas que persiguen **alargar la vida útil** de nuestros productos. En este sentido, en TOUS ofrecemos un **servicio de taller** para realizar **restauraciones y ajustes** a las piezas, garantizando la **satisfacción** inmediata del cliente y la opción de arreglar las joyas, accesorios u otros productos para darles una segunda vida.

Además, nuestros equipos en tiendas proporcionan información a los clientes sobre cómo cuidar las joyas y ofrecen un servicio de post venta de **limpieza, mantenimiento, restauración y reparación**, así como encargos para la personalización y diseño a gusto del cliente.

En este sentido, en 2025 realizamos un total de 642.569 restauraciones (465.000 en España) con un tiempo medio de entrega de 12 días (10,6 en España) y cumpliendo en el 89 % de las veces la fecha (88 % en España) informada al cliente.

DE LA MANO DE NUESTROS PROVEEDORES

NUESTRA GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

En TOUS somos conscientes de los riesgos ambientales, sociales y de Derechos Humanos directamente asociados con nuestro sector. Muchos de ellos se pueden materializar a lo largo de la cadena de suministro, es por ello que trabajamos con nuestros proveedores para construir una cadena de suministro cada vez más responsable y trazable.

Consideramos esencial generar un buen impacto a través de nuestras relaciones con nuestros proveedores. Para ello, contamos con un cuidadoso proceso de selección y homologación para cumplir con criterios sociales y ambientales, estándares, un sistema de trazabilidad y criterios de localidad.

COMPROMISOS CON NUESTROS PROVEEDORES

A través de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos establecido los siguientes compromisos en nuestra Política de Sostenibilidad, que marcan los principios sobre los que regir nuestra actividad en esta nueva etapa:

- Nos comprometemos a asegurar la debida diligencia de nuestros **proveedores**, evaluando sus salvaguardas **medioambientales y sociales**, en consonancia con los Derechos Humanos. Este 2025 hemos incorporado una herramienta que nos facilita esta evaluación. A final de 2025 los principales proveedores de TIER 1 han quedado evaluados y el objetivo es que para 2026, tanto TIER 1, 2 y 3 pasen también por esta evaluación.
- Nos comprometemos a estudiar la **trazabilidad** de nuestros materiales y a ser **transparentes** sobre los orígenes de cada producto, como se refleja en nuestra colección *Tracemark*.
- Trabajamos con proveedores que nos proporcionan **materias primas certificadas**, en particular piedras preciosas, metales y pieles.
- Buscamos proveedores en consonancia con nuestros **valores**, que respeten nuestro **Código Ético** y aseguren la excelencia para obtener el alto estándar de calidad que buscamos.
- Comprometidos en incrementar nuestras compras locales, aumentando nuestro abastecimiento de **proximidad**, para dar apoyo a **proveedores locales**.
- Nos atenemos a los principios y prácticas del *Responsible Jewellery Council (RJC)* como miembros auditados desde 2020, y nos comprometemos a obtener las **certificaciones** exigidas por nuestros grupos de interés.

POLÍTICAS Y ESTÁNDARES EN LA RELACIÓN CON NUESTROS PROVEEDORES

A la hora de establecer relaciones comerciales con nuestros proveedores, nos regimos por principios y directrices establecidas por nuestras políticas a los que los proveedores se adhieren y trabajan de la misma forma que nosotros.

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 homologación y evaluación de los proveedores, entre los que hallamos la inclusión de cuestiones de responsabilidad social corporativa.

Código Ético de 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.

Asimismo, se expone la **información** que los proveedores TIER I deben aportar y según la cual serán 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.
- Derechos de **propiedad intelectual**.
- Non-disclosure agreement (**NDA**).
- Regulación de **metales peligrosos** de TOUS.
- Acuerdo y compromiso sobre la **procedencia y calidad de los diamantes** (si aplica).
- Certificado de **origen de las pieles** en el caso de complementos (si aplica).
- Como novedad este 2025, hemos incorporado un *Pre-Qualification Questionnaire* (PQQ) para nuevos proveedores para reforzar el proceso inicial de *Compliance*.

Nueva Política para Proveedores de Joyería y Debida Diligencia

Este 2025, hemos desarrollado e implementado una nueva política para proveedores, basada en los estándares del RJC y muy centrada en los siguientes pilares:

- **Debida Diligencia:** Estamos implementando la aplicación del marco de 5 pasos de la OCDE.
- **Trazabilidad:** Estamos reforzando en la nueva política para proveedores y en el proceso de Debida Diligencia para asegurar que las materias primas provenientes de la minería no procedan de Zonas de Conflicto o de Alto Riesgo (CAHRAs).
- La política busca integrar los valores éticos, sociales y ambientales de TOUS en toda la cadena.
- Aplica a todos los proveedores, subcontratistas y prestadores de servicios relacionados con productos de joyería, incluyendo metales preciosos, piedras y embalajes.
- Promueve la transparencia y trazabilidad de la cadena, exigiendo documentación y auditorías periódicas a proveedores.
- La política implementa un sistema de debida diligencia basado en 5 pasos: gestión, identificación de riesgos, respuesta, auditoría y reporte.
- Los proveedores deben adherirse a la política, someterse a auditorías (incluyendo Sedex/ SMETA) y mantener registros actualizados de origen y certificaciones.

A cierre de 2025, el 60% de nuestros proveedores de joyas están certificados por RJC.

Contrato Marco con proveedores

La implementación de un Contrato Marco con nuestros **proveedores clave** responde a la necesidad estratégica de transformar relaciones transaccionales en **alianzas colaborativas sólidas y formalizadas**, considerando a los proveedores como nuestros *partners*. Esta iniciativa busca estandarizar, asegurar y elevar el nivel de compromiso en toda nuestra cadena de suministro.

SISTEMAS DE AUDITORÍA Y SUPERVISIÓN DE NUESTROS PROVEEDORES

Este 2025, hemos cambiado el sistema de auditoría que teníamos de nuestros proveedores. Hasta 2024, trabajábamos a través de Working Condition Assessment (WCA), lo que acababa cubriendo un porcentaje bajo del total de proveedores con los que trabajamos. Con el objetivo de mejorar la **transparencia** y la calidad de nuestra cadena de suministro, hemos implementado el uso de una nueva **plataforma global**: Sedex. Esta herramienta nos permitirá evaluar y gestionar los riesgos ESG de nuestros proveedores de forma holística, en todos los países que se extiende la cadena de suministro y cubriendo no solamente los aspectos laborales y las condiciones de trabajo, sino con un enfoque más amplio a nivel ESG. Además, podremos profundizar a niveles de control hasta **proveedores de materia prima** y **subcontratados**. Los 3 principales objetivos de la incorporación de esta herramienta son:

- 1. **Mitigación del riesgo**: identificar de forma proactiva y gestionar riesgos laborales, de seguridad y éticos a través de la cadena.
- 2. **Mejora de la confianza**: demostrar compromiso hacia una cadena de suministro responsable hacia nuestros grupos de interés, clientes e inversores.
- 3. **Eficiencia en las operaciones**: agilizar el intercambio de datos con proveedores y reducir la complejidad de las auditorías a través de una plataforma unificada.

Sedex es una plataforma colaborativa que usamos y usaremos de la siguiente forma:

- Inicialmente, los proveedores realizan un cuestionario de **autoevaluación** (SAQ, *Self-Assessment Questionnaires*). En 2025, un 85% de los proveedores TIER 1 han realizado este cuestionario.
 - Un **tercero**, realiza **auditorías** en aquellos donde se hayan detectado riesgos (SMETA)
 - La plataforma permite compartir los informes tanto de SAQs como de SMETA reduciendo duplicidades en auditorías y mejorando la transparencia.
- La estrategia que hemos seguido en 2025 y queremos seguir en 2026 para mejorar la gobernanza de nuestra cadena de suministro:
- Hacer obligatorio para todos nuestros proveedores responder a SAQ. Este 2025 hemos lanzado el cuestionario a todos los proveedores de TIER 1 (proveedores directos) y en 2026, lo lanzaremos tanto a TIER 2 (subcontratistas y componentes) como TIER 3 (materia prima).

- Realizar auditorías SMETA a nuestro TIER 1 durante 2026.
- Mapear nuestra red de proveedores TIER 2 y TIER 3.
- Gestionar y priorizar los riesgos detectados.
- Desarrollar planes correctivos.
- Monitorizar y remediar los riesgos.

HACIA UNA MAYOR TRAZABILIDAD

Creemos en la trazabilidad como método para seguir avanzando en el entendimiento del impacto de los productos a lo largo de la cadena de suministro, así como para aumentar la transparencia de cara a nuestros grupos de interés.

TOUS GRAIN&LILLY: UN PASO FIRME HACIA LA TRAZABILIDAD DE LA JOYERÍA

En 2025, TOUS sigue trabajando mediante la colaboración con Faced, junto a la tecnología Tracemark, para garantizar la **trazabilidad** completa de piezas joyeras. Esta colaboración fortalece nuestro compromiso de asegurar la procedencia de todas nuestras joyas, materializado con el compromiso de que todos nuestros diamantes de laboratorio de más de 0,5cts son piezas completamente trazables. Cada una de estas joyas cuenta con su propio certificado Tracemark, que garantiza la procedencia de los materiales en **oro** y **diamantes**, así como el lugar de fabricación. Desde el origen de las **materias primas** hasta el consumidor final, la trazabilidad completa proporciona transparencia, legitimidad y **abastecimiento responsable**.

Los clientes pueden comprobar el **origen** 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**, sobre todo en el caso de metales como el **oro reciclado**. La **innovación** y la **tecnología** son vehículos esenciales para lograr este fin.



Workflow de la experiencia de la compra de un producto Tracemark



Una pieza de la colección Lilly, lanzada en abril de 2025 con oro de 14kt y diamantes de laboratorio



Etiqueta Tracemark de una de las piezas de la Colección Grain.

INNOVANDO A TRAVÉS DE LA ARTESANÍA

Somos artesanos. La artesanía es un elemento de nuestro ADN que para nosotros es sinónimo de **cuidado, excelencia y creatividad**. Por ello, nuestro objetivo no es sólo preservarla, sino también utilizarla como una palanca para crecer, continuar impulsándola y así diferenciarnos e innovar.

LA ARTESANÍA, EL VALOR DE LO INTANGIBLE

Creemos que la artesanía no es solo un **oficio**, si no un paradigma en la forma de crear **belleza**, y una visión del negocio muy concreta con unos **valores intangibles** que TOUS sostiene. Queremos compartir esta **pasión** y por eso tenemos la firme convicción de poner en valor la artesanía actual dando **visibilidad** a **artistas emergentes**, construyendo espacios de **co-creación** y generando **sinergias de colaboración**.

NUESTROS COMPROMISOS CON LA ARTESANÍA

A través de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos establecido los siguientes compromisos en la nueva Política de Sostenibilidad, que marcan los principios sobre los que regir nuestra actividad en esta etapa:

- Nos esforzamos en alcanzar la **autenticidad y la excelencia** de nuestros productos a través de la **artesanía** en las fases de **diseño y creación**.
- Trabajamos por mantener viva la esencia y el **legado** de la **artesanía**, recuperando prácticas tradicionales para fusionarlas con enfoques modernos.
- Nos comprometemos a una **cultura de innovación** a través de **avances tecnológicos** para mejorar nuestros métodos de creación.
- Garantizamos altos estándares de **durabilidad, calidad y seguridad** de nuestros productos, a través de nuestra garantía gratuita.
- Seguimos trabajando en mejorar los procesos en nuestros **talleres** para alargar el ciclo de vida de nuestros productos y optar por alternativas más circulares.
- Proporcionamos a estudiantes acceso a **formación, educación y talleres** para estimular la **innovación en el sector** y ayudar a aquellos que persiguen una carrera en artesanía. Todo ello a través de nuestra escuela TOUS School, donde impartimos formación profesional.
- Nos esforzamos por dar **visibilidad** al valor de la artesanía con el apoyo de **artistas locales emergentes** y al intercambio de conocimiento dentro de la industria.
- Impulsamos **colaboraciones creativas y sinergias** con diseñadores/as u otras marcas que comparten nuestra pasión por la **artesanía**.

COMPARTIMOS NUESTRA PASIÓN POR LA ARTESANÍA

Como compañía familiar, velamos por tener un **impacto positivo en las comunidades** en las que operamos, con programas e iniciativas que contribuyan al **desarrollo de la creatividad y la preservación del oficio joyero** en los principales territorios en los que estamos presentes.

En concreto, TOUS desarrolla tres **proyectos socioeducativos** con impacto en distintas comunidades: TOUS Jewelry School, *Creative Design Crafts* y Tous Future Talent.

- **TOUS Jewelry School:** cuenta con una red de 13 escuelas en 6 países (España/ Portugal/ Polonia/ México/ Colombia y Puerto Rico).
 - Este año, dos alumnos de la escuela podrán colaborar con los equipos creativos de TOUS para diseñar la próxima colección local.
 - Estos hechos se suman a los datos de cierre del 2025, llegando a más de 900 estudiantes formados. Esto suma un total de 51.468 horas de formación en joyería impartida desde la creación de la escuela en 2018.
- **TOUS Future Talent:** Con el objetivo de seguir apoyando el diseño y la creatividad y difundir la artesanía joyera, TOUS trabaja con varias escuelas de Diseño y Creatividad a nivel internacional. Lanzamos varios programas de educación y formación dedicada a promover la joyería en comunidades de diseño y creatividad.
 - Trabajamos con la escuela CENTRO en Ciudad de México con un programa 360° de difusión del conocimiento, apoyo a la comunidad de vecinos con varios *workshops* para apoyar a la comunidad local. Colaboramos también con la escuela MARANGONI MIAMI con concurso con los estudiantes de colección joyera creado por y para la comunidad de Miami.
 - Estos programas incluyen becas para que los estudiantes puedan acceder a programas formativos y prácticas en el taller de TOUS en Manresa (Barcelona), como premio a un concurso de joyería organizado entre los estudiantes.

Entre los tres programas, en 2025 ha habido 283 beneficiarios (121 en 2024) y se ha invertido un total de 380.345€ (más de 326.000€ en 2024).





TOUS SCHOOL: ESCUELA TOUS DE JOYERÍA Y OFICIOS ARTESANOS

En 2018 inauguramos nuestra propia Escuela TOUS de Joyería y Oficios Artesanos (TOUS Jewelry School). Esta iniciativa forma parte de la apuesta para la preservación del oficio y la generación de un impacto en el empleo y el desarrollo de las poblaciones locales. Es un programa global de formación profesional que realizamos en colaboración con las mejores escuelas de artesanía y diseño de España, México y Portugal. En él, estudiantes de todo el mundo con conocimientos previos de joyería profundizan en el oficio joyero. El programa combina conocimientos teóricos y prácticos.

La Escuela tiene una voluntad transformadora. Hemos constatado que más de un 13% de los alumnos que participaron en la edición de 2019 **obtuvieron empleo de manera directa**, en la **Fábrica**, 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, en 2022 TOUS School recibió 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*.

Este 2025 ha sido marcado por la graduación de los primeros joyeros de nuestro salón de joyería creado en 2024 en colaboración con la EAPD (Escuela de Arte Plástico y Diseño) de Puerto Rico.



Una persona artesana trabajando en una joya en nuestro taller.

Desde la fundación e inicios de la Escuela en 2018, se ha contado con más de **922 estudiantes** que han impartido más de **51.468 horas de formación**. En la **séptima edición** de TOUS School hemos tenido presencia en **6 países**, colaborando con **13 centros de estudio**. Este 2025, hemos contado con un total de **254 estudiantes**, que han impartido más de 15.100 horas de formación.



TOUS MÉTIER

Tous Métier es una iniciativa de transparencia y cercanía con nuestra esencia: la artesanía. Desde nuestro propósito *We Craft a World of Joy* pensamos que es muy importante que se viva y conozca la artesanía. Esta experiencia consiste en un **taller interno** para **crear tu propia joya personalizada**. El hecho de poder hacer tu propia joya es un regalo, y cuando lo vives en primera persona eres consciente del valor que tienen todas nuestras piezas. En 2025, abrió este **programa** al personal de TOUS así como a otras personas como premio por su participación en proyectos diversos de la compañía. Estamos estudiando formas en las que abrir esta experiencia a otros grupos de interés para 2026.



Una exposición en el Museo TOUS.

TOUS HERITAGE

TOUS *Heritage* es un espacio 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 de divulgar y favorecer el conocimiento sobre el diseño, fabricación y uso de **productos icónicos**. Este proyecto pone foco en la preservación del legado de nuestros 100 años de historia, con método de archivo y clasificación estricta. 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 semi-activos e históricos de nuestra compañía.



TOUS FUTURE TALENT

Con el objetivo de seguir apoyando el diseño y la creatividad y difundir la artesanías joyera, TOUS trabaja con varias escuelas de Diseño y Creatividad a nivel internacional. Lanzamos varios programas de educación y formación dedicada a promover la joyería en comunidades de diseño y creatividad.

Trabajamos con la escuela CENTRO en Ciudad de México con un programa 360º de difusión del conocimiento, apoyo a la comunidad de vecinos con varios *workshops* para apoyar a la comunidad local. Colaboramos también con la escuela MARANGONI MIAMI con concurso con los estudiantes de colección joyera creado por y para la comunidad de Miami.



Dos estudiantes de la Cátedra.

TOUS CÁTEDRA - CREATIVE DESIGN CRAFTS

En Octubre 2024, TOUS y la Escuela de Diseño e Ingeniería de Barcelona -Elisava- lanzan TOUS *Creative Design Crafts*, **una cátedra única en España** que nace con la voluntad de **fomentar la excelencia académica**, la transferencia de conocimiento y la investigación en el ámbito del **diseño y la creatividad**.

Este hito supone consolidar la alianza entre ambas instituciones, que comenzó el pasado junio con una prueba piloto y que ha despertado ya un gran interés entre la comunidad académica en sus primeros meses de andadura.

En una primera fase, TOUS *Creative Design Crafts* cobra forma a través de tres programas formativos de 24 horas de duración, que irán acompañados por charlas de expertos internacionales de primer nivel y *workshops*.

En 2025, consolidamos la alianza entre ambas instituciones a través de 3 bloques de cursos expertos, dedicados a Creatividad, *Brand Space*, *Brand Culture*, formando a más de 60 estudiantes.

Desarrollamos también la parte de Transferencia de conocimiento con 3 *talks* en las que expertos internacionales participaron en charlas sobre responsabilidad social, creatividad ya arte.

04 VISIÓN A FUTURO

NUESTRA HOJA DE RUTA

Nuestro camino hacia un crecimiento sostenible, una marca diferenciadora y una cultura inspiradora se basa en el **nuevo Plan Estratégico GEM** (gema en inglés), cuyas siglas abordan los conceptos de *Growth*, *Elevation* y *Mindset*.

Growth nos impulsa a seguir creciendo y consolidando nuestra posición en el mercado a través de la apuesta por el talento local, la innovación tecnológica, la experiencia personalizada del cliente, la eficiencia organizativa y la optimización de procesos productivos y logísticos.

Elevation se basa en reforzar la elevación de nuestro producto a través de la diferenciación, la calidad y la innovación para lograr una aproximación y conexión emocional con nuestros consumidores.

Mindset se centra en poner foco en nuestro equipo humano, la cultura corporativa que se genera para crear un entorno inspirador de crecimiento y evolución constante, así como en la integración de la sostenibilidad como variable fundamental en la toma de decisiones.

En línea con la ambición marcada por GEM, hemos estructurado nuestra **Estrategia de Sostenibilidad** para el periodo 2024-2028, que define una ruta clara hacia un futuro más respetuoso con el medio ambiente y más comprometido con el bienestar de las personas. Nuestro plan de acción se centra en alcanzar metas específicas para cada pilar y cumplir con nuestros objetivos de sostenibilidad. Para evidenciar nuestro compromiso con la **Estrategia de Sostenibilidad** y como gesto de transparencia hacia nuestros grupos de interés, hemos decidido exponer las líneas de actuación más relevantes de nuestra hoja de ruta. Este plan de acción detalla las iniciativas a implementar en cada pilar y para cada palanca estratégica, asegurando que también damos cobertura a todos nuestros temas materiales y futuras exigencias regulatorias. Cada iniciativa está calendarizada, tiene a un responsable asignado y se acompaña de un *KPI* que mide el desempeño y establece el objetivo a alcanzar.

BUEN GOBIERNO (GOVERNANCE)

CIUDADANÍA E INTEGRIDAD

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Anticipación al marco regulatorio de sostenibilidad	Cumplir con las nuevas directivas de <i>reporting</i> de la CSRD y sus requerimientos	3
	Aumentar nuestro compromiso e involucración con terceros	6

(Tema material: Cumplimiento y gestión de riesgos)

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Alineación con el paradigma de conducta empresarial responsable	Adhesión a estándares internacionales y certificaciones de integridad y prevención	2
	Evaluación de la percepción ética corporativa de los colaboradores	1

(Tema material: Ética de integridad y el negocio)

CERCANÍA Y TRANSPARENCIA

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Fomentar la transparencia como valor corporativo	Aumentar la transparencia y trazabilidad de los productos	3
	Comunicar de forma responsable para poner en valor la sostenibilidad	6

(Tema material: Comunicación y transparencia)

PROACTIVIDAD Y RESPONSABILIDAD

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Impulsar una transformación cultural y compromiso con la sostenibilidad	Aumentar la participación y cooperación de la sostenibilidad a nivel interno	2
	Fomentar la innovación y medición de impacto social y medioambiental	2

(Tema material: Cultura de sostenibilidad)

PLANETA (PLANET)

DESAFIANDO EL CAMBIO CLIMÁTICO

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Ser neutros en carbono en 2050	Reducir nuestras emisiones y establecer objetivos concretos en descarbonización	4
	Alinear operaciones a exigencias regulatorias de cambio climático	3
	Reducir impactos ambientales negativos y fomentar la mitigación de riesgos climáticos	3
	Construir tiendas más ecológicas y con mayor eficiencia energética	3

(Tema material: Cambio climático y tiendas sostenibles)

LA CIRCULARIDAD COMO MENTALIDAD

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Cerrar el ciclo de flujos de recursos en nuestra cadena de valor	Reducir los residuos producidos y enviados a vertederos	2
	Priorizar y sensibilizar sobre el uso responsable de recursos, creando una cultura sin plástico ni papel	2
	Aumentar la circularidad de todos los procesos de la cadena valor	2

(Tema material: Circularidad y uso de recursos)

ALIADOS DE LA NATURALEZA

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Reducir el impacto negativo en la biodiversidad	Trabajar por la preservación de los ecosistemas donde tenemos presencia	3

(Tema material: Biodiversidad y ecosistemas)

PERSONAS (PEOPLE)

ACTITUD EMPODERADORA

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Fortalecer la atracción y fidelización de talento	Reforzar los mecanismos de fidelización de talento y colaborar con universidades	5
	Aumentar el desarrollo del talento a través de una continua formación	3
	Crear una cultura de <i>feedback</i>	2

(Tema material: Gestión de talento)

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Empoderar la diversidad e inclusión como assets corporativos claves	Reducir la desigualdad de género y cerrar la brecha salarial	2
	Remediar el riesgo de discriminación laboral	3
	Aumentar la accesibilidad y adaptabilidad de canales comunicativos para todos	1

(Tema material: Diversidad, equidad e inclusión)

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Maximizar el bienestar y salud de los colaboradores	Incrementar la desconexión laboral, flexibilidad y la conciliación	3
	Aumentar la salud, el bienestar y la satisfacción	5
	Fortalecer la conexión interna entre centros de trabajo de TOUS	2

(Temas materiales: Seguridad y salud y bienestar de los colaboradores)

ESPARCIENDO ALEGRÍA

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Fortalecer la satisfacción del cliente	Aumentar la fidelización y satisfacción de nuestros clientes	5

(Tema material: Satisfacción del cliente)

INVOLUCRANDO A LAS COMUNIDADES

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Aumentar la acción de responsabilidad social corporativa	Programa de responsabilidad social corporativa	3
	Crear sinergias con diversas causas sociales y artesanales	3
	Ampliar procedimientos internos de debida diligencia de derechos humanos	3

(Temas materiales: Relación con las comunidades & Derechos Humanos)

ARTESANÍA (CRAFT)

ALARGANDO LA VIDA DE NUESTROS PRODUCTOS

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Incrementar la circularidad y ecodiseño de nuestros productos para reducir su huella medioambiental	Aumentar el ecodiseño de nuestras piezas	4
	Alargar la vida de nuestros productos y priorizar la durabilidad	4
	Diseñar alternativas de <i>packaging</i> sostenible	2

(Tema material: Satisfacción del cliente)

DE LA MANO DE NUESTROS PROVEEDORES

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Trabajar hacia una cadena de suministro responsable	Incrementar los proveedores auditados con criterios ESG	2
	Ampliar el abastecimiento responsable y de proximidad	2
	Mejorar la trazabilidad de la cadena de suministro	3

(Tema material: Cadena de suministro responsable)

INNOVANDO A TRAVÉS DE LA ARTESANÍA

OBJETIVO PRINCIPAL	LÍNEAS DE ACTUACIÓN	INICIATIVAS
Capitalizar la artesanía como atributo diferencial de autenticidad	Atraer talento de artistas artesanos e impulsar la innovación	3
	Compartir conocimientos de artesanía a través de la educación	3

(Tema material: Artesanía)

ANEXO I

ACERCA DE ESTE INFORME

CONTEXTO DEL INFORME

El desarrollo de la Memoria de S. TOUS, S.L y sociedades dependientes (en adelante, 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 a la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes de Sostenibilidad GRI (*Global Reporting Initiative*). Con ello, el Grupo 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.

La presente Memoria ha sido aprobada por el Consejo de Administración del Grupo y el punto de contacto para cuestiones relacionadas con el informe o la información presentada es nuestro Departamento de Sostenibilidad.

PRINCIPIOS DE DIVULGACIÓN SEGUIDOS EN EL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

PRINCIPIOS PARA LA RECOPIACIÓN DE 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 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 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.

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 CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Equilibrio:

El presente informe refleja tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño del Grupo, 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 2025 (y, en algunas ocasiones, 2024) 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:

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 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 de la información.

PERÍMETRO DE LA INFORMACIÓN

La presente Memoria recoge el Estado Consolidado de Información no Financiera de S.TOUS, S.L y sociedades dependientes (en adelante, TOUS) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2025. 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 Z.O.O
- TOUS Japan, Ltd.
- TOUS Puerto Rico LLC
- TOUS USA Inc.
- LATAM Logistics S de RL de CV
- TOUS Shanghai co, Ltd.
- TOUS Miami LLC
- TOUS International, Ltd.
- Russkiy Roznichniy Holding / Russian Retail Holding LLC
- Universo 2023, SAS

ANEXO II

TABLA LEY 11/2018

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
INFORMACIÓN GENERAL			
Modelo de negocio	Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Cap I: UNIVERSO TOUS Negocio y Cadena de Valor
		GRI 2-1 Detalles organizacionales	Cap I: UNIVERSO TOUS
	Mercados en los que opera	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Negocio y cadena de valor
		GRI 2-1 Detalles organizacionales	Cap I: UNIVERSO TOUS
	Objetivos y estrategias de la organización	GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Somos TOUS & Negocio y cadena de valor
		GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de cada ámbito material dentro de las dimensiones Económica, Ambiental y Social)	Cap I: UNIVERSO TOUS Las tendencias en el mercado
	Principales factores y tendencias que pueden afectar su futura evolución		
	Marco de <i>reporting</i> utilizado	GRI 1 Fundamentos	Anexo I: Acerca de este Informe
		GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Cap II: NUESTRO CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD
	Principio de materialidad	GRI 3-2 Lista de temas materiales	Nuestros temas materiales

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES			
Enfoque de gestión	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a la gestión de cada tema material, 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	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de cada ámbito material de la dimensión ambiental)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar
			Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar
Enfoque de gestión	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 las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de <i>Global Reporting Initiative</i> , 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.	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	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El buen gobierno, nuestra esencia El planeta, nuestro hogar Las personas, nuestra familia La artesanía, nuestro legado

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES			
Información general sobre medioambiente	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su su caso, en la salud y la seguridad		
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de cada ámbito material de la dimensión ambiental)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales		
	Aplicación del principio de precaución	GRI 2-23 Compromisos y políticas	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de cada ámbito material de la dimensión ambiental)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar
		GRI 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Anexo IV: Información no financiera

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
Cambio Climático	Emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de bienes y servicios que produce	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO
		GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía(alcance 2)	El planeta, nuestro hogar: Desafiando el cambio climático
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de emisiones)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar: Desafiando el cambio climático
	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	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de emisiones)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar: Desafiando el cambio climático
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones 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	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de emisiones)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar: Desafiando el cambio climático

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Anexo IV: Información no financiera
		GRI 306-3 Residuos generados	Anexo IV: Información no financiera
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No aplica, no es un asunto material	N/A

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
Uso sostenible de los recursos	MATERIALES		
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso		Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar: La circularidad como mentalidad La artesanía, nuestro legado: Alargando la vida de nuestros productos
		GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de materiales)	
		GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Anexo IV: Información no financiera
	ENERGÍA		
Uso sostenible de los recursos	Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Anexo IV: Información no financiera
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de energía)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar: Desafiando el cambio climático
	Uso de energías renovables	GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar: Desafiando el cambio climático - Anexo IV: Información no financiera
Uso sostenible de los recursos	AGUA		
		GRI 303-5 Consumo de agua	Anexo IV: Información no financiera

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
Protección de la Biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de biodiversidad)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar: Aliados con la naturaleza
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de biodiversidad)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El planeta, nuestro hogar: Aliados con la naturaleza

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL			
Enfoque de gestión	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia
	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. 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	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
Empleo	Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	GRI 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Anexo IV: Información no financiera
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-7 Empleados	Anexo IV: Información no financiera
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Anexo IV: Información no financiera
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de diversidad e igualdad de oportunidades)	Anexo IV: Información no financiera
			Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de diversidad e igualdad de oportunidades)	Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora - Anexo IV: Información no financiera
		GRI 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Anexo IV: Información no financiera
	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	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de diversidad e igualdad de oportunidades)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora -
		GRI 2-19 Políticas de remuneración	Anexo IV: Información no financiera
	Número de empleados con discapacidad	GRI 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
Organización del trabajo	Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión del empleo)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora
	Organización del tiempo de trabajo	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión del empleo)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora
	Número de horas de absentismo	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión del empleo)	Anexo IV: Información no financiera
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión del empleo)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
Salud y Seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de salud y seguridad)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora
		GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral	Anexo IV: Información no financiera
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	GRI 403-10 Las dolencias y enfermedades profesionales	

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
Relaciones sociales	Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de relaciones trabajador-empresa)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30 Convenios de negociación colectiva	Anexo IV: Información no financiera

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
Relaciones sociales	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de relaciones trabajador-empresa)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO
		403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora
	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	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de relaciones trabajador-empresa)	CAP III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El buen gobierno, nuestra esencia: Ciudadanía e integridad - CAP III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El buen gobierno, nuestra esencia: Proactividad y responsabilidad - CAP III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora
		GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de formación y enseñanza)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora
	Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	GRI 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Anexo IV: Información no financiera

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO			
Lucha contra la corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de anticorrupción)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO
		GRI 2-23 Compromisos y políticas	
		GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	
		GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	
		GRI 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	
		GRI 2-15 Conflictos de interés	
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de anticorrupción)	El buen gobierno, nuestra esencia: Ciudadanía e integridad
		GRI 2-23 Compromisos y políticas	
		GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	
		GRI 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	
		GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD			
Enfoque de gestión	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	
	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. 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	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Involucrando a las comunidades
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de comunidades locales e impactos económicos indirectos)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Actitud empoderadora - Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO La artesanía, nuestro legado: Innovando a través de la artesanía
Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de comunidades locales e impactos económicos indirectos)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO Las personas, nuestra familia: Involucrando a las comunidades
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 2-28 Afiliación a asociaciones	Las personas, nuestra familia: Involucrando a las comunidades

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de evaluación ambiental y social de proveedores)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO La artesanía, nuestro legado: De la mano de nuestros proveedores
		GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO La artesanía, nuestro legado: De la mano de nuestros proveedores
		GRI 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	
Subcontratación y proveedores	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO La artesanía, nuestro legado: De la mano de nuestros proveedores
		GRI 407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	
	Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO La artesanía, nuestro legado: De la mano de nuestros proveedores
		GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	

Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de seguridad y salud de los productos)	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO
		GRI 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Las personas, nuestra familia: Esparciendo alegría
		GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de marketing y etiquetado y privacidad del cliente)	
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO
		GRI 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Las personas, nuestra familia: Esparciendo alegría
		GRI 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	
Ámbito	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI	Referencia
Información fiscal	Los beneficios obtenidos país por país	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de desempeño económico y fiscalidad)	Anexo V: Información fiscal
	Los impuestos sobre beneficios pagados	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (enfoque de gestión de desempeño económico y fiscalidad)	Anexo V: Información fiscal
	Las subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno En lo que respecta a subvenciones públicas recibidas.	Anexo V: Información fiscal

ANEXO III

OTROS INDICADORES GRIS

ESTÁNDAR GRI	REFERENCIA
FUNDAMENTOS Y CONTENIDOS GENERALES	
GRI 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Anexo I: Alcance y metodología utilizada en el desarrollo de la memoria de sostenibilidad
GRI 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Anexo I: Alcance y metodología utilizada en el desarrollo de la memoria de sostenibilidad
GRI 2-4 Actualización de la información	Anexo I: Alcance y metodología utilizada en el desarrollo de la memoria de sostenibilidad
GRI 2-5 Verificación externa	Informe de verificación independiente
GRI 2-9 Estructura de gobernanza y composición	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El buen gobierno, nuestra esencia: Ciudadanía e integridad
GRI 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno En lo que respecta al proceso de designación y selección de miembros del máximo órgano de gobierno.	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El buen gobierno, nuestra esencia: Ciudadanía e integridad
GRI 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El buen gobierno, nuestra esencia: Ciudadanía e integridad
GRI 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Cap II: NUESTRO CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD Modelo de Gobierno de Sostenibilidad
GRI 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Cap II: NUESTRO CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD Modelo de Gobierno de Sostenibilidad
GRI 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Cap II: NUESTRO CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD Nuestros temas materiales Anexo I: Alcance y metodología utilizada en el desarrollo de la memoria de sostenibilidad

GRI 2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El buen gobierno, nuestra esencia: Ciudadanía e integridad
GRI 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El buen gobierno, nuestra esencia: Ciudadanía e integridad
GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Cap IV: VISIÓN A FUTURO Nuestra hoja de ruta
GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Cap III: NUESTRO VALOR COMPARTIDO El buen gobierno, nuestra esencia: Ciudadanía e integridad

ANEXO IV

TABLAS DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (T CO2EQ)		
	2025	2024
ALCANCE 1	314,52	335,63
ALCANCE 2 (MARKET-BASED)	2.770,4	3.836,53
ALCANCE 2 (LOCATION-BASED)	2.263,03	2.245,05
TOTAL EMISIONES (MARKET-BASED)	3.085	4.172,16
TOTAL EMISIONES (LOCATION-BASED)	2.578	2.580,68

La variación respecto el año pasado del total de emisiones market-based, se deben, en gran parte, al cambio de factores de emisión, los cuales han cambiado principalmente por variaciones en el mix energético de España y por los factores asociados a cada comercializadora.

CONSUMO DE ENERGÍA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN (KWH)*1		
	2025	2024
Consumo TOTAL de energía	11.523.731	11.077.554
Consumo total de energía autoconsumo (kWh)	4.212.253	0
Consumo total de energía autoconsumo (kWh)	424.525	430.316
% energía renovable	40,24%	3,88%

*El consumo de energía renovable incluye el autoconsumo (energía solar fotovoltaica) así como también toda la energía con garantía de origen.

*1Por falta de algunos datos, se han realizado estimaciones en el cálculo total de energía. La metodología de las estimaciones ha consistido en calcular, para cada país, la ratio de consumo real por m2, y de los m2 de los que no tenemos información, se ha multiplicado por cada ratio correspondiente. Las estimaciones suponen un 3% del consumo total..

CONSUMO DE ENERGÍA POR CENTRO (KWH)							
	2025				2024		
	Consumo total de energía (kWh)	Energía con garantía de origen	Energía de autoconsumo (kWh)	Ratio de uso de energía renovable (%)	Consumo total de energía (kWh)	Energía de autoconsumo (kWh)	Ratio (%)
TALLERS TOUS	1.036.240,17	0	112.399,76	10,8%	982.197	109.925,82	11,2 %
CENTRO LOGÍSTICO	599.071,02	259.729	103.364,62	60,6%	564.694,59	102.334,39	18,1 %
SEDE CENTRAL	1.636.439,71	697.322	208.760,22	55,4%	1.668.712,13	218.055,89	13,1 %
RETAIL	8.251.980,02	3.255.202	0,00	39,4%	7.861.949,99		2,9 %
TOTAL	11.523.730,92	4.212.253	424.525	40,2%	11.077.553,71	430.316,10	3,88%

CONSUMO DE ENERGÍA POR FUENTE (KWH)		
	2025	2024
ELECTRICIDAD	9.750.487,02	9.307.939,29
AUTOCONSUMO	424.524,60	430.316,1
GASÓLEO A	310.192,51	341.688,56
GASÓLEO B	235.977,40	210.637,2
GAS NATURAL	600.099,00	545.716
GASOLINA	202.450,39	241.256,65
TOTAL	11.523.730,92	11.077.553,8

CONSUMO DE MATERIALES			
	2025	2024	Unidad de medida
CIANUROS PARA SOLUCIÓN ELECTROLÍTICA	0,52	0,70	Tn
SOLUCIÓN PARA BAÑO ELECTROLÍTICO	0,7	1,22	Tn
PLATA EN GRANALLA PARA BAÑOS GALVÁNICOS	0.52	1,07	Tn
ABRILLANTADORES DIVERSOS	0,2	0,48	Tn
ÁCIDO CLORHÍDRICO	5810	6.617,00	L
ÁCIDO NÍTRICO	48	3,00	L
HIPOCLORITO DE SODIO	3,82	6,00	Tn
CLORURO FÉRRICO	1,8	2,89	Tn
METAL: ORO, PLATA (ORO Y PLATA DE FUNDICIÓN)	1,11	3,81	Tn
SOSA CÁUSTICA	0,6	1,25	Tn
PLANCHAS DE METACRILATO	18,2	NO REPORTADO	m2
CIANURO DE PLATA	0,0	NO REPORTADO	Tn
CIANURO DE ORO	0,2	NO REPORTADO	Tn

CONSUMO DE AGUA Y AGUA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN (MEGALITROS)		
	2025	2024
Consumo total en todas las zonas	15,42	14,34
Consumo total en todas las zonas de estrés hídrico	0,00	0,00

Cambio en el almacenamiento de agua	0,00	0,00
-------------------------------------	------	------

*Metodología de cálculo para los datos: Suma de las facturas de los principales centros y tiendas, con estimación a partir de los m² de superficie para las que no contamos con los consumos. No hemos calculado el consumo en zonas de estrés hídrico ni en 2024 ni 2025..

RESIDUOS GENERADOS (TONELADAS)		
	2025	2024
PELIGROSO	13,15	12,88*1
NO PELIGROSO	331,51	358,50*2
TOTAL	344,66	371,38

*Por disponibilidad de datos, los residuos generados solamente incluyen los centros de la Sede Central, el Centro Logístico y Talleres TOUS.

*1 En el EINF 2024 se publicó 34,27 por error en el sumatorio. No afecta al número total.

*2 En el EINF 2024 se publicó 337,09 por un error en la categorización de algunos residuos. No afecta al número total.

RESIDUOS GENERADOS NO DESTINADOS A LA ELIMINACIÓN (TONELADAS)		
	2025	2024
PAPEL Y CARTÓN	220,25	228,68
ENVASES Y LATAS	11,47	3,87
VIDRIO	3,8	1,8
RESIDUOS DE APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS	2,03	2,16
ENVASES DE PRODUCTOS QUÍMICOS	1,39	1,56
PELTRE	0,9	1,78
RESIDUO BANAL	51,11	75,87
PLÁSTICO NO CONTAMINADO	2,33	9,64
SOLUCIONES INORGÁNICAS ÁCIDAS / OTROS ÁCIDOS (60106)	0,46	0,04
DISOLVENTES	0,23	0,29
LODOS DEPURADORA	0	20,3
LODOS DEPURADORA CON METALES PRECIOSOS	1,76	1,52
RESIDUOS BAÑOS	0	0,67
RESIDUOS BAÑOS PARA RECUPERACIÓN DE METALES	7,14	8,23
RESIDUOS SÓLIDOS PARA RECUPERACIÓN METAL	2,45	2,46
METALES	3,83	3,10
RESIDUOS BIODEGRADABLES DE COCINAS Y RESTAURANTES	9,94	6,05
TRAPOS Y ABSORBENTES CONTAMINANTES	0,11	0,15
PRODUCTOS QUÍMICOS CADUCADOS	0	0,28
METACRILATO	0	0,26
OTRAS BASES	1,36	NO REPORTADO
PRODUCTOS QUÍMICOS	0.19	NO REPORTADO
TOTAL	320,75	368,09

*Por disponibilidad de datos, los residuos generados solamente incluyen los centros de la Sede Central, el Centro Logístico y Talleres TOUS.

RESIDUOS GENERADOS DESTINADOS A LA ELIMINACIÓN (TONELADAS)		
	2025	2024
PAPEL Y CARTÓN	0	1,187
TRAPOS Y ABSORBENTES CONTAMINANTES (150202)	0,29	0,095
OTRAS BASES (110105)	0	0,99
OTROS ÁCIDOS (60106)	1,56	0,57
MUELLES DE CAUCHO	0	0,442
LODOS DEPURADORA	21,64	
RESIDUOS ORGÁNICOS CON SUSTANCIAS PELIGROSAS	0,32	
RESIDUOS DE PINTURAS CON DISOLVENTES	0,11	
TOTAL	23,92	3,284

*Por disponibilidad de datos, los residuos generados solamente incluyen los centros de la Sede Central, el Centro Logístico y Talleres TOUS.

PLANTILLA DEL GRUPO (HEADCOUNTS)								
2025								
Género	Edad	Directivos titu- lados y superi- ores	Titulados de grado medio	Mandos inter- medios y encar- gados	Oficiales ad- ministrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obre- ros y subalter- nos	
ESPAÑA	Mujeres	≤30	0	24	21	2	488	43
		31-50	12	72	214	31	404	85
		>50	9	20	80	15	149	71
	Hombres	≤30	0	9	1	1	29	6
		31-50	7	29	33	5	21	17
		>50	5	8	19	1	19	17
	TOTAL		33	162	368	55	1.110	239
	Mujeres		21	116	315	48	1.041	199
	Hombres		12	46	53	7	69	40
PORTUGAL	Mujeres	≤30	0	0	17	1	137	0
		31-50	0		31	0	27	0
		>50	1	0	4	0	0	0
	Hombres	≤30	0		1			0
		31-50	0		1		1	0
		>50	0	0	0	0	0	0
	TOTAL		1	0	54	1	165	0
	Mujeres		1	0	52	1	164	0
	Hombres		0	0	2	0	1	0
PUERTO RICO	Mujeres	≤30	0		8		50	0
		31-50	1		12		8	0
		>50	0	0	0	0	0	
	Hombres	≤30	0		1		1	
		31-50	0		1			
		>50	0					
	TOTAL		1	1	21	0	59	0
	Mujeres		1	1	20	0	58	0
	Hombres		0	0	1	0	1	0

PLANTILLA DEL GRUPO (HEADCOUNTS)								
2025								
Género	Edad	Directivos titu- lados y superi- ores	Titulados de grado medio	Mandos inter- medios y encar- gados	Oficiales ad- ministrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obre- ros y subalter- nos	
MÉXICO	Mujeres	≤30		33	1	144		
		31-50	1	3	3	86		
		>50			9		8	
	Hombres	≤30			17		74	
		31-50	1	3	25	1	15	
		>50						
	TOTAL		2	6	164	5	5	0
	Mujeres		1	3	122	4	4	0
Hombres		1	3	42	42	1	0	
RUSIA	Mujeres	≤30				1		
		31-50			3		4	
		>50			2			
	Hombres	≤30						
		31-50		1				
		>50	1					
	TOTAL		1	1	5	0	0	0
	Mujeres		0	0	5	0	0	0
Hombres		1	1	0	0	0	0	
POLONIA	Mujeres	≤30		1		130	0	
		31-50		2	40		73	0
		>50			3		12	0
	Hombres	≤30			1		5	0
		31-50			4	1	1	0
		>50	0	0	0	0	0	0
	TOTAL		0	3	62	1	221	0
	Mujeres		0	3	57	0	215	0
Hombres		0	0	5	1	6	0	
COLOMBIA	Mujeres	≤30		1		51	0	
		31-50		1	14		12	0
		>50			1		1	0
	Hombres	≤30			2		18	0
		31-50			4		5	0
		>50	0		0	0	0	0
	TOTAL		0	2	33	0	87	0
	Mujeres		0	2	27	0	64	0
Hombres		0	0	6	0	23	0	
JAPÓN	Mujeres	≤30				2		
		31-50				5		
		>50			1		5	
	Hombres	≤30						
		31-50						
		>50					1	
	TOTAL		0	0	1	0	13	0
	Mujeres		0	0	1	0	12	0
Hombres		0	0	1	0	1	0	
CHINA	Mujeres	≤30						
		31-50	1	5	1	1		
		>50						
	Hombres	≤30						
		31-50		3				
		>50						
	TOTAL		1	8	1	1	0	0
	Mujeres		1	5	1	1	0	0
Hombres		0	3	0	0	0	0	

PLANTILLA DEL GRUPO (HEADCOUNTS)								
2025								
Género	Edad	Directivos titu- lados y superi- ores	Titulados de grado medio	Mandos inter- medios y encar- gados	Oficiales ad- ministrativos	Oficiales no administrativos	Auxiliares obre- ros y subalter- nos	
EE.UU.	Mujeres	≤30		9		25		
		31-50		7		18		
		>50		3		9		
	Hombres	≤30					5	
		31-50		1	2			
		>50						
	TOTAL		0	1	21	0	57	0
	Mujeres		0	0	19	0	52	0
	Hombres		0	1	2	0	5	0
ALEMANIA	Mujeres	≤30				2		
		31-50				2		
		>50						
	Hombres	≤30						
		31-50			1			
		>50						
	TOTAL		0	0	1	0	4	0
	Mujeres		0	0	0	0	4	0
	Hombres		0	0	1	0	0	0

PLANTILLA A CIERRE DE AÑO DEL GRUPO TOUS POR SEXO

	MUJERES	HOMBRES	GRUPO TOUS
2023	2.682	472	3.154
2024	2.864	501	3.365
2025	2879	424	3.303

PLANTILLA A CIERRE DE AÑO DEL GRUPO TOUS POR EDAD

	≤30	31-50	>50	GRUPO TOUS
2023	1.207	1.546	401	3.154
2024	1.448	1.517	400	3.365
2025	1387	1.442	474	3.303

PLANTILLA A CIERRE DE AÑO DEL GRUPO TOUS POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	DIRECTIVOS TITULADOS Y SUPERIORES	TITULADOS DE GRADO MEDIO	MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS	OFICIALES ADMINIS-TRATIVOS	OFICIALES NO ADMINISTRA-TIVOS	AUXILIARES OBREROS Y SUBALTERNOS	GRUPO TOUS
2023	35	207	577	266	1.769	300	3.154
2024	38	297	912	69	1.763	286	3.365
2025	39	183	731	63	2048	239	3.303

PLANTILLA A CIERRE DE AÑO DEL GRUPO TOUS POR PAÍS		
	2025	2024
ESPAÑA	1967	1.989
PORTUGAL	221	212
PUERTO RICO	81	111
MÉXICO	504	507
RUSIA	12	22
POLONIA	287	297
COLOMBIA	122	112
JAPÓN	14	11
CHINA	11	12
EE.UU.	79	92
ALEMANIA	5	
GRUPO TOUS	3.303	3.365

EVOLUCIÓN DEL TIPO DE CONTRATO		
	2025	2024
INDEFINIDO	92,1 %	91,9 %
TEMPORAL	7,9 %	8,1 %

TIPOLOGÍA DE CONTRATOS (HEADCOUNTS) POR EDAD, GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL		
2025	Contrato indefinido	Contrato temporal
SEXO		
Mujeres	2.643	236
Hombres	399	25
Grupo TOUS	3.042	261
EDAD		
≤30	1.197	190
31-50	1.386	56
>50	459	15
Grupo TOUS	3.042	261
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Directivos y titulados superiores	39	0
Titulados de grado medio	180	3
Mandos intermedios y encargados	727	4
Oficiales administrativos	61	2
Oficiales no administrativos	1.813	235
Auxiliares obreros y subalternos	222	17
Grupo TOUS	3.042	2.611

TIPOLOGÍA DE CONTRATOS (HEADCOUNTS) POR EDAD, GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL		
2024	Contrato indefinido	Contrato temporal
SEXO		
Mujeres	2.614	250
Hombres	478	23
Grupo TOUS	3.092	273
EDAD		
≤30	1.244	204
31-50	1.458	59
>50	390	10
Grupo TOUS	3.092	273
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Directivos y titulados superiores	38	—
Titulados de grado medio	290	7
Mandos intermedios y encargados	900	12
Oficiales administrativos	67	2
Oficiales no administrativos	1.548	215
Auxiliares obreros y subalternos	249	37
Grupo TOUS	3.092	273

EVOLUCIÓN DEL TIPO DE JORNADA		
	2025	2024
COMPLETA	64,2 %	59,8 %
PARCIAL	35,8 %	40,2 %

TIPOLOGÍA DE JORNADA (HEADCOUNTS) POR EDAD, GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL		
2025	Jornada completa	Jornada parcial
SEXO		
Mujeres	1.752	1.127
Hombres	368	56
Grupo TOUS	2.120	1.183
EDAD		
≤30	698	689
31-50	1.031	411
>50	391	83
Grupo TOUS	2.120	1.183
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Directivos y titulados superiores	37	2
Titulados de grado medio	175	8
Mandos intermedios y encargados	665	66
Oficiales administrativos	56	7
Oficiales no administrativos	975	1.073
Auxiliares obreros y subalternos	975	27

Grupo TOUS	2.120	1.183
------------	-------	-------

TIPOLOGÍA DE JORNADA (HEADCOUNTS) POR EDAD, GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL		
2024	Jornada completa	Jornada parcial
SEXO		
Mujeres	1.587	1.277
Hombres	424	77
Grupo TOUS	2.011	1.354
EDAD		
≤30	682	766
31-50	1.007	510
>50	322	78
Grupo TOUS	2.011	1.354
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Directivos y titulados superiores	35	3
Titulados de grado medio	277	20
Mandos intermedios y encargados	687	225
Oficiales administrativos	59	10
Oficiales no administrativos	779	984
Auxiliares obreros y subalternos	174	112
Grupo TOUS	2.011	1.354

REMUNERACIÓN MEDIA POR SEXO			
	Mujeres	Hombres	Grupo TOUS
2024	20.775,00 €	24.710,00 €	21.401,00 €
2025	21.292,28 €	€25.848,43 €	21.967,0 €

REMUNERACIÓN MEDIA POR EDAD			
	≤30	31-50	>50
2024	17.021,00 €	23.367,00 €	34.084,00 €
2025	16.802,14 €	25.209,30 €	32.700,69 €

REMUNERACIÓN MEDIA POR CATEGORÍA PROFESIONAL			
	DIRECTIVOS Y TITULADOS SUPERIORES	TITULADOS DE GRADO MEDIO	MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS
2024	172.368,00 €	29.551,00 €	22.803,00 €
2025	162.792,16 €	35.402,21 €	28.462,69 €

	OFICIALES ADMINISTRATIVOS	OFICIALES NO ADMINISTRATIVOS	AUXILIARES OBREROS Y SUBALTERNOS
2024	22.970,80 €	17.891,70 €	20.489,80 €
2025	24.052,47 €	17.040,18 €	22.723,34 €

En el ejercicio 2025, los miembros del equipo directivo han percibido una retribución variable de carácter excepcional. La remuneración media para la categoría profesional directivos y titulados superiores teniendo en cuenta este bonus es de 698.585€ (350.337€, en 2024).

REMUNERACIÓN MEDIA POR SEXO POR PAÍSES		
2025	MUJERES	HOMBRES
ESPAÑA	25.933,14 €	39.867,01 €
PORTUGAL	14.149,54 €	17.590,70 €
PUERTO RICO	27.153,82 €	33.436,64 €
MÉXICO	9.281,87 €	9.452,66 €
RUSIA	15.529,18 €	23.638,45 €
POLONIA	14.389,70 €	18.137,82 €
COLOMBIA	7.474,17 €	5.881,33 €
JAPÓN	13.083,15 €	6.009,97 €
CHINA	39.303,91 €	26.965,70 €
EE.UU.	37.733,9 €	54.605,48 €
ALEMANIA	35.955,79 €	60.000,00 €

REMUNERACIÓN MEDIA POR EDAD POR PAÍSES			
2025	≤30	31-50	>50
ESPAÑA	21.916,42 €	30.224,24 €	35.189,01 €
PORTUGAL	12.763,18 €	16.779,48 €	40.623,47 €
PUERTO	24.594,57 €	35.600,09 €	
MÉXICO	6.976,98 €	12.178,86 €	11.161,80 €
RUSIA		10.813,51 €	24.167,27 €
POLONIA	12.480,95 €	17.763,63 €	15.488,38 €
COLOMBIA	5.914,40 €	9.513,63 €	7.893,37 €
JAPÓN	13.289,86 €	13.540,42 €	12.251,51 €
CHINA	— €	35.191,17 €	— €
EE.UU.	33.566,78 €	50.002,17 €	39.541,45 €
ALEMANIA	36.173,10 €	43.753,22 €	

REMUNERACIÓN MEDIA POR CATEGORÍA PROFESIONAL POR PAÍSES						
2025	DIRECTIVOS Y TITULADOS SUPERIORES		TITULADOS DE GRADO MEDIO		MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
ESPAÑA	156.057,86 €	183.437,57 €	34.945,01 €	45.569,67 €	34.059,98 €	55.024,69 €
PORTUGAL	113.649,80 €	— €	— €	— €	19.475,07 €	19.148,86 €
PUERTO RICO	105.528,77 €	— €	22.882,85 €	— €	39.535,65 €	37.812,85 €
MÉXICO	164.952,6 €	119.572,36 €	19.220,61 €	16.697,41 €	13.752,91 €	15.828,15 €
RUSIA	— €	78.431,84 €	7.691,40 €	10.513,64 €	18.141,77 €	5.928,96 €
POLONIA	— €	— €	18.411,08 €	— €	21.769,47 €	26.245,07 €
COLOMBIA	— €	— €	21.110,81 €	— €	14.263,81 €	11.534,05 €
JAPÓN	— €	— €	— €	— €	38.698,31 €	— €
CHINA	156.079,50 €	— €	23.785,41 €	26.965,70 €	13.893,11 €	— €
EE.UU.	— €	278.933,85 €	84.113,67 €	48.702,81 €	53.694,75 €	59.883,62 €
ALEMANIA	— €	— €	— €	— €	— €	60.000,00 €

REMUNERACIÓN MEDIA POR SEXO POR PAÍSES		
2024	MUJERES	HOMBRES
ESPAÑA	24.767,00 €	37.088,00 €
PORTUGAL	13.782,00 €	16.099,00 €
PUERTO RICO	28.566,00 €	27.535,00 €
MÉXICO	9.447,00 €	9.930,00 €
RUSIA	4.640,00 €	18.977,00 €
POLONIA	15.310,00 €	23.299,00 €
COLOMBIA	6.640,00 €	6.506,00 €
JAPÓN	6.486,00 €	648,00 €
CHINA	31.503,00 €	30.082,00 €
EE.UU.	36.114,00 €	35.838,00 €
ALEMANIA	NA	NA

REMUNERACIÓN MEDIA POR EDAD POR PAÍSES			
2024	≤30	31-50	>50
ESPAÑA	22.160,00 €	27.121,00 €	35.936,00 €
PORTUGAL	12.372,00 €	16.906,00 €	47.798,00 €
PUERTO	26.296,00 €	35.895,00 €	48.460,00 €
MÉXICO	7.197,00 €	12.579,00 €	14.574,00 €
RUSIA	8.815,00 €	6.383,00 €	4.048,00 €
POLONIA	13.207,00 €	19.417,00 €	16.682,00 €
COLOMBIA	5.225,00 €	8.782,00 €	7.387,00 €
JAPÓN	9.208,00 €	4.163,00 €	6.516,00 €
CHINA	— €	31.066,00 €	— €
EE.UU	29.314,00 €	42.439,00 €	46.013,00 €
ALEMANIA	NA	NA	NA

	OFICIALES ADMINISTRATIVOS		OFICIALES NO ADMINISTRATIVOS		AUXILIARES OBREROS Y SUBALTERNOS	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
ESPAÑA	25.376,78 €	26.407,67 €	21.960,44 €	24.739,41 €	22.516,78 €	23.471,84 €
PORTUGAL	15.246,00 €	— €	12.326,63 €	14.474,39 €	— €	— €
PUERTO RICO	— €	— €	23.747,69 €	29.060,43 €	— €	— €
MÉXICO	11.911,42 €	12.343,35 €	6.481,19 €	6.097,65 €	— €	— €
RUSIA	— €	— €	— €	— €	— €	— €
POLONIA	— €	21.469,45 €	12.814,13 €	12.675,79 €	— €	— €
COLOMBIA	— €	— €	4.771,00 €	4.811,90 €	— €	— €
JAPÓN	— €	— €	11.660,08 €	6.009,97 €	— €	— €
CHINA	25.531,63 €	— €	— €	— €	— €	— €
EE.UU.	— €	— €	32.481,88 €	56.886,00 €	— €	— €
ALEMANIA	— €	— €	35.955,79 €	— €	— €	— €

REMUNERACIÓN MEDIA POR CATEGORÍA PROFESIONAL POR PAÍSES (AÑO ANTERIOR)						
2024	DIRECTIVOS Y TITULADOS SUPERIORES		TITULADOS DE GRADO MEDIO		MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
ESPAÑA	164.446,00 €	204.233,00 €	30.900,00 €	34.259,00 €	31.615,00 €	51.759,00 €
PORTUGAL	121.673,00 €	— €	22.400,00 €	50.000,00 €	19.338,00 €	18.213,00 €
PUERTO RICO	197.576,00 €	— €	28.924,00 €	— €	38.890,00 €	38.084,00 €
MÉXICO	108.857,00 €	136.370,00 €	16.458,00 €	13.870,00 €	14.434,00 €	14.630,00 €
RUSIA	— €	73.220,00 €	6.303,00 €	2.687,00 €	4.338,00 €	— €
POLONIA	— €	— €	19.102,00 €	— €	15.273,00 €	23.531,00 €
COLOMBIA	— €	— €	21.868,00 €	12.807,00 €	11.807,00 €	13.946,00 €
JAPÓN	— €	— €	— €	— €	6.745,00 €	648,00 €
CHINA	— €	— €	26.928,00 €	30.082,00 €	47.095,00 €	-- €
EE.UU.	— €	— €	— €	56.886,00 €	56.251,00 €	58.273,00 €
ALEMANIA	NA	NA	NA	NA		

	OFICIALES ADMINISTRATIVOS		OFICIALES NO ADMINISTRATIVOS		AUXILIARES OBREROS Y SUBALTERNOS	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
ESPAÑA	24.002,00 €	21.191,00 €	20.829,00 €	25.611,00 €	22.147,00 €	22.423,00 €
PORTUGAL	— €	— €	11.907,00 €	12.498,00 €	— €	— €
PUERTO RICO	— €	— €	25.751,00 €	24.521,00 €	— €	— €
MÉXICO	11.200,00 €	14.864,00 €	6.674,00 €	6.971,00 €	— €	11.248,00 €
RUSIA	— €	— €	— €	— €	— €	— €
POLONIA	— €	— €	19.122,00 €	— €	— €	— €

COLOMBIA	— €	— €	5.354,00 €	4.863,00 €	— €	— €
JAPÓN	6.605,00 €	— €	2.614,00 €	— €	— €	— €
CHINA	27.772,00 €	— €	— €	— €	— €	— €
EE.UU.	27.995,00 €	— €	32.528,00 €	20.407,00 €	— €	— €
ALEMANIA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

Este 2025, por primera vez, los datos de remuneraciones no incluyen el concepto de indemnizaciones, para no desvirtuar las comparativas con los años anteriores. Este concepto representa para 2025 un total de 1.360.371€.

REMUNERACIÓN MEDIA DE CONSEJEROS Y ALTOS DIRECTIVOS				
2025			2024	
	CONSEJEROS*	ALTOS DIRECTIVOS	CONSEJEROS	ALTOS DIRECTIVOS
MUJERES	100.000,00 €	Incluido en categoría 'Directivos y titulados superiores'	100.000,00 €	Incluido en categoría 'Directivos y titulados superiores'
HOMBRES	100.000,00 €	Incluido en categoría 'Directivos y titulados superiores'	100.000,00 €	Incluido en categoría 'Directivos y titulados superiores'

*En julio de 2025, se caducó el cargo de dos consejeros y no fueron renovados.

BRECHA SALARIAL POR PAÍS		
	2025	2024
ESPAÑA	35 %	33 %
PORTUGAL	20 %	14 %
PUERTO RICO	19 %	-4 %
MEXICO	2 %	5 %
RUSIA	34 %	76 %
POLONIA	21 %	34 %
COLOMBIA	-27 %	-2 %
JAPÓN	-118 %	-901 %
CHINA	-46%	-5 %
EE.UU.	31 %	-1 %
ALEMANIA	40 %	NA

**Brecha salarial: (salario medio hombres - salario medio mujeres) / salario medio hombres) x 100.*

BRECHA SALARIAL POR CATEGORÍA PROFESIONAL POR PAÍS						
2025	DIRECTIVOS Y TITULADOS SUPERIORES	TITULADOS DE GRADO MEDIO	MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS	OFICIALES ADMINISTRATIVOS	OFICIALES NO ADMINISTRATIVOS	AUXILIARES OBREROS Y SUBALTERNOS
ESPAÑA	14,93 %	23,32 %	38,10 %	3,90 %	11,23 %	4,07 %
PORTUGAL	— %	— %	-1,70 %	— %	14,84 %	— %
PUERTO RICO	— %	— %	-4,56%	— %	18,28 %	— %
MEXICO	-37,95 %	-15,11%	13,11 %	3,50 %	-6,29 %	— %
RUSIA	— %	26,84%	-1389 %	— %	— %	— %
POLONIA	— %		17,05 %	— %	-1,09 %	— %
COLOMBIA	— %	-70,75 %	-23,67 %	— %	-0,85 %	— %
JAPÓN	— %	— %	— %	— %	— %	— %
CHINA	— %	11,79 %	— %	— %	— %	— %
EE.UU.	— %	-72,71 %	10,31 %	— %	-13,81 %	— %
ALEMANIA						

2024	DIRECTIVOS Y TITULADOS SUPERIORES	TITULADOS DE GRADO MEDIO	MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS	OFICIALES ADMINISTRATIVOS	OFICIALES NO ADMINISTRATIVOS	AUXILIARES OBREROS Y SUBALTERNOS
ESPAÑA	19,48 %	9,80 %	39,82 %	-13,27 %	18,67 %	1,23 %
PORTUGAL	— %	55,20 %	-6,18 %	— %	4,73 %	— %
PUERTO RICO	— %	— %	-2,12 %	— %	-5,02 %	— %
MEXICO	20,18 %	-18,66 %	1,34 %	24,65 %	4,26 %	— %
RUSIA	— %	-134,57 %	— %	— %	— %	— %
POLONIA	— %	— %	35,09 %	— %	— %	— %
COLOMBIA	— %	-70,75 %	15,34 %	— %	-10,10 %	— %
JAPÓN	— %	— %	-940,90 %	— %	— %	— %
CHINA	— %	10,48 %	— %	— %	— %	— %
EE.UU.	— %	3,47% %	— %	-59,40 %	— %	— %
ALEMANIA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

PROMEDIO TOTAL DE CONTRATOS POR SEXO, SEGÚN TIPO DE JORNADA Y MODALIDAD DE CONTRATO

2025	INDEFINIDO		TEMPORAL	
	PARCIAL	COMPLETA	PARCIAL	COMPLETA
MUJER	940,67	1.643,25	120,92	64,33
HOMBRE	41,08	392,83	4,67	14,33
TOTAL	981,75	2.036,08	125,58	78,67

2024	INDEFINIDO		TEMPORAL	
	PARCIAL	COMPLETA	PARCIAL	COMPLETA
MUJER	825,3	1.644,2	78,8	137,3
HOMBRE	48,5	413,6	6,6	12,6
TOTAL	873,8	2.057,8	85,4	149,9

PROMEDIO TOTAL DE CONTRATOS POR EDAD, SEGÚN TIPO DE

2025	INDEFINIDO		TEMPORAL	
	PARCIAL	COMPLETA	PARCIAL	COMPLETA
≤30	509,08	607,33	94,58	45,17
31-50	392,75	1.036,00	26,83	25,00
>50	79,92	392,75	4,17	8,50
TOTAL	981,75	2.036,08	125,58	78,67

PROMEDIO TOTAL DE CONTRATOS POR EDAD, SEGÚN TIPO DE JORNADA Y MODALIDAD DE CONTRATO

2024	INDEFINIDO		TEMPORAL	
	PARCIAL	COMPLETA	PARCIAL	COMPLETA
≤30	393,10	660,80	65,80	101,10
31-50	409,50	1.056,80	18,70	37,10
>50	71,30	340,20	0,90	11,80
TOTAL	873,90	2.057,80	85,40	150,00

PROMEDIO TOTAL DE CONTRATOS POR EDAD, SEGÚN TIPO DE JORNADA Y MODALIDAD DE CONTRATO

2025	FIJO		TEMPORAL	
JORNADA	FIJO		TEMPORAL	
CONTRATO	PARCIAL	COMPLETA	PARCIAL	COMPLETA
DIRECTIVOS Y TITULADOS SUPERIORES	2,00	39,42	0,00	0,00
TITULADOS GRADO MEDIO	9,33	184,83	0,00	4,50
MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS	62,33	687,42	1,58	1,42
OFICIALES ADMINISTRATIVOS	6,92	58,42	0,08	0,42
OFICIALES NO ADMINISTRATIVOS	870,42	885,17	122,42	51,92
AUXILIARES OBREROS Y SUBALTERNOS	30,75	180,83	1,50	20,42
TOTAL	981,75	2.036,08	125,58	78,67

PROMEDIO TOTAL DE CONTRATOS POR EDAD, SEGÚN TIPO DE JORNADA Y MODALIDAD DE CONTRATO

2024	FIJO		TEMPORAL	
JORNADA	FIJO		TEMPORAL	
CONTRATO	PARCIAL	COMPLETA	PARCIAL	COMPLETA
DIRECTIVOS Y TITULADOS SUPERIORES	2,30	34,80	0,00	0,00
TITULADOS GRADO MEDIO	14,30	259,20	0,70	6,30
MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS	171,30	731,20	1,90	11,80
OFICIALES ADMINISTRATIVOS	9,00	56,30	0,00	3,70
OFICIALES NO ADMINISTRATIVOS	619,80	822,70	75,00	102,10
AUXILIARES OBREROS Y SUBALTERNOS	57,30	153,50	7,80	26,00
TOTAL	874,00	2.057,70	85,40	149,90

JORNADA Y MODALIDAD DE CONTRATO		
NÚMERO DE DESPIDOS POR SEXO		
	2025	2024
MUJERES	122	247
HOMBRES	53	43

NÚMERO DE DESPIDOS POR EDAD		
	2025	2024
≤30	59	168
31-50	94	103
>50	22	19

NÚMERO DE DESPIDOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL		
	2025	2024
DIRECTIVOS Y TITULADOS SUPERIORES	3	3
TITULADOS DE GRADO MEDIO	14	19
MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS	58	60
OFICIALES ADMINISTRATIVOS	5	1
OFICIALES NO ADMINISTRATIVOS	84	198
AUXILIARES OBREROS Y SUBALTERNOS	11	9

HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL			
	DIRECTIVOS Y TITULADOS SUPERIORES	TITULADOS DE GRADO MEDIO	MANDOS INTERMEDIOS Y ENCARGADOS
2024	260,7	3.174,8	6.766
2025	260,39	1 956,12	4505,86
	OFICIALES ADMINISTRATIVOS	OFICIALES NO ADMINISTRATIVOS	AUXILIARES OBREROS Y SUBALTERNOS
2024	531,2	18.964,5	1.531,5
2025	586,36	16702,75	1176,54

PORCENTAJE DE COLABORADORES Y COLABORADORAS CUBIERTOS POR CONVENIO COLECTIVO POR PAÍS

	2025	2024
ESPAÑA	100 %	100 %
MÉXICO	0 %	0 %
POLONIA	0 %	0 %
RUSIA	0 %	0 %
PORTUGAL	100 %	100 %
EE.UU.	0 %	0 %
PUERTO RICO	0 %	0 %
CHINA	0 %	0 %
JAPÓN	0 %	0 %
COLOMBIA	0 %	0 %
ALEMANIA	0 %	NA

HORAS Y TASA DE ABSENTISMO LABORAL		
	2025	2024
HORAS TOTALES DE ABSENTISMO	562.799	938.204,65
HORAS REALES TRABAJADAS	4.845.786	4.544.854
TASA DE ABSENTISMO	11,61 %	20,64 %

*Tasa de absentismo: (horas totales de absentismo / horas reales trabajadas) x 100.

*Se incluyen horas por bajas de paternidad/maternidad.

NÚMERO DE BAJAS DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD		
	2025	2024
BAJAS DE MATERNIDAD	84	97
BAJAS DE PATERNIDAD	9	11
TOTAL	93	108

SALUD Y SEGURIDAD: ACCIDENTABILIDAD				
	2025		2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de accidentes de trabajo con días perdidos	5	60	6	28
Número de días perdidos por accidentes de trabajo	95	1287	119	983
Total de horas trabajadas	758.565	4.087.221	760.061	3.784.793
Índice de frecuencia de accidentes	6,59	14,68	7,89	7,40
Índice de gravedad de accidentes	0,13	0,31	0,16	0,26
Número de enfermedades profesionales	0	0	0	0
Número de días perdidos debido a enfermedades profesionales	0	0	0	0
Número de víctimas mortales	0	0	0	0

*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 colaboradores/as) x 1000.

Casos vinculados a la corrupción y el soborno	En 2025, se detectaron 3 casos vinculados a la corrupción y el soborno y/o de conflictos de interés, y 3 de blanqueo de capitales, los cuales han sido investigados y resueltos con la adopción de las medidas correctivas (plan de acción) y, en su caso, sancionadoras. Dichas medidas han sido o están sido debidamente ejecutadas por las áreas afectadas.
Casos de incumplimiento por normativa ambiental	Durante 2025, el Grupo no ha tenido ningún caso de incumplimiento normativo medioambiental.

Casos de brechas de privacidad y seguridad de datos de clientes	En 2025, el Grupo han identificado 3 casos de brechas de privacidad y seguridad de los datos de clientes que hemos gestionado efectivamente.
Denuncias de vulneración de Derechos Humanos	A lo largo de 2025 hemos recibido 0 caso de denuncia por vulneración de los Derechos Humanos.
Discriminación y Acoso	En 2025 han habido 11 casos de discriminación y acoso, 4 siguen abiertos en investigación y el resto han sido acreditados y gestionados internamente. En cada caso se ha procedido con apercibimiento, refuerzos de procedimientos o cesión de contrato o según corresponda.

ANEXO V

INFORMACIÓN FISCAL

IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS (EN MILES DE EUROS)		
	2025	2024
ESPAÑA	9.243,90	12.901,9
MÉXICO	2.073,2	604,4
POLONIA	183,2	99,4
PORTUGAL	384,1	180,1
EE.UU.	6,6	0
PUERTO RICO	182	93,9
CHINA	0	0
RUSIA	0	5,8
JAPÓN	0	0
COLOMBIA	55,8	81,04

BENEFICIOS OBTENIDOS POR PAÍS (EN MILES DE EUROS)		
	2025	2024
ESPAÑA	114.142	69.346
MÉXICO	3.384	3.618
POLONIA	1.041	1.036
PORTUGAL	1.008	1.034
EE.UU.	668	775
PUERTO RICO	552	676
CHINA	-319	-44
RUSIA	-229	-3.260
JAPÓN	-90	-75
COLOMBIA	816	-707
OTROS	-877	212

Subvenciones públicas recibidas por país (en miles de euros)		
	2025	2024
España	207,3	35

El Consejo de Administración de la sociedad S. TOUS, S.L. en fecha de 25 de marzo de 2026, 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 2025, 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 191.

D ^a . María Alba Tous Oriol	D ^a . Susana Sánchez Sánchez
Presidenta y vocal	Vocal y consejera delegada

D ^a . Rosa M ^a Tous Oriol	D ^a . Laura Tous Oriol
Vocal	Vocal

D. Josep María Bosch Castias	Joyería Tous, S.A.
Vocal	Representada por D ^a M. ^a Alba Tous Oriol

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

D. Steven Chad Davis	D. Adolf Todó Rovira
Vocal	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 2025 que precede al presente documento (hojas 1 a 191 ambas inclusive).



TOUS

TOUS.COM