



RELATÓRIO DE  
RESPONSABILIDADE SOCIAL  
CORPORATIVA 2022



# Contigo. Sempre.

Estamos cada vez mais próximos. Apostar na qualidade acima de tudo. Fazer da confiança a base da nossa relação com o mundo que nos rodeia. E, sobretudo, colocar o coração em cada passo dado.

E tudo isto com um propósito: melhorar a vida dos nossos clientes e da sociedade, acompanhando-os e antecipando as suas necessidades, criando produtos, serviços e experiências de qualidade que os acompanharão em cada momento da sua vida.

Só assim o El Corte Inglés conseguiu superar todas as suas expectativas durante o ano 2022. Um ano marcado por um contexto e uma situação económica muito complicada, mas também com os melhores resultados dos últimos anos.

O futuro apresenta-se com um leque de oportunidades, novas metas e desafios que nos obrigam a melhorar a cada dia. Consigo. Sempre.





O Futuro consigo.

O ano 2022, em análise neste relatório, foi um ano de desafios e objetivos cumpridos, ainda marcado pela pandemia e por um conflito internacional, que impactaram consideravelmente o nosso negócio. Foi igualmente um ano de transformação, de melhorias na gestão e de resultados positivos, como demonstra este relatório de Responsabilidade Social Corporativa e Sustentabilidade que temos a satisfação de apresentar.

Neste sentido, não posso deixar de sublinhar o meu agradecimento a toda a equipa do El Corte Inglés Portugal, pelo seu esforço e resiliência. Devemos a cada um dos nossos colaboradores a continuidade do negócio, sem nunca ter sido colocada em causa a relação que mantemos com fornecedores e a resposta às necessidades dos nossos clientes.

Com os nossos clientes mantemos um compromisso de qualidade, serviço e inovação permanente, em estreita relação com os nossos fornecedores, e firme aposta do Grupo El Corte Inglés por um projeto de futuro, que se traduz num permanente envolvimento com a sociedade.

Sabemos que os desafios ambientais e sociais continuarão a exigir de nós uma resposta robusta e concertada, ao longo de toda a nossa cadeia de valor. Acreditamos que a nossa estratégia de sustentabilidade é a resposta mais adequada. Uma estratégia alicerçada em três pilares fundamentais para o presente e futuro: Qualidade; Inovação; Sustentabilidade.

A nossa oferta de produtos e serviços em todas as nossas áreas de atividades: moda, casa e decoração, beleza, desporto, eletrónica, cultura e entretenimento, ou alimentação, constitui um elemento diferenciador que tem como foco a plena satisfação do cliente.

Para responder às suas expectativas e concretizar o nosso compromisso de qualidade em todas as nossas áreas de negócio, apresentámos novas marcas, renovámos espaços comerciais, assim como, o desenvolvimento dos serviços *online*. Apostando cada vez mais na Digitalização Verde, e conseqüente inovação, como parte da transformação digital da empresa, resultando em poupanças de material e energia.

O Planeta é só um, assim como a nossa responsabilidade na forma como atuamos e o cuidamos no dia-a-dia. Sem este sentido poderemos colocar em causa um futuro melhor e mais saudável para as gerações atuais e futuras.

Em 2022 estabelecemos metas de redução ambiciosa para a nossa operação, alinhadas com o “Roteiro para a Descarbonização” da APED, e com o objetivo de limitar o aquecimento global a 1.5°. Desenhámos uma estratégia, que começámos já a implementar, para obter uma redução das emissões de gases com efeito de estufa de âmbito 1 e 2 na nossa própria operação, e foi implementado o Projeto Net Zero, com o objetivo de se efetuar uma mediação completa das emissões do Grupo no âmbito 3, e que conduza à implementação de medidas em toda a nossa cadeia de valor.

Mas não ficámos por aqui. Em 2022 certificámos, em Portugal, 100% dos espaços comerciais e plataformas logísticas El Corte Inglés e lojas Supercor, com o sistema de gestão Resíduo Zero, certificado pela AENOR, que permitiu a recuperação de 98% dos resíduos gerados, evitando a sua deposição em aterro.

Somos orgulhosamente um empregador de referência em Portugal, com preocupações sempre presentes perante os nossos colaboradores. No El Corte Inglés, as boas práticas de gestão de pessoas e de formação e a promoção da diversidade e da inclusão, são permanentemente valorizadas, por isso, é com compromisso e orgulho que recebemos desde 2017 o selo de Entidade Empregadora Inclusiva, atribuído pelo Instituto de Emprego e Formação Profissionais, que reflete o trabalho desenvolvido ao longo de vários anos pelos departamentos de Gestão de Pessoas e de Responsabilidade Social Corporativa.

Como empresa responsável, estamos também de mãos dadas com os nossos fornecedores, ajudando-os a construir o seu caminho nesta jornada da Sustentabilidade, e alinhando a sua atuação com os critérios ESG. Esta estratégia permite o alinhamento entre os *stakeholders* com as necessidades dos clientes e simultaneamente, contribuir para um planeta mais sustentável.

Neste sentido, promovemos a produção e o consumo sustentáveis ao longo de todo o ciclo de vida dos produtos e serviços, desde a conceção até à sua reciclagem final, com uma abordagem de economia circular. Além de que, dispomos de um Guia de Produtos Sustentáveis para compradores e fornecedores que agrupa os atributos sustentáveis em 4 universos, com base nos quais os produtos são classificados: produção local, conceção e fabrico, origem sustentável e economia-circular.

Renovámos também desta forma, o nosso compromisso com o Pacto Mundial das Nações Unidas, e assumimos como nossos os desafios que integram os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, especialmente aqueles que estão relacionados com a nossa atividade: Saúde e Bem-estar; Educação de Qualidade; Igualdade de Género; Trabalho decente e crescimento económico; Reduzir as

Desigualdades; Produção e Consumos Responsável; Ação Climática e parcerias para alcançar os objetivos.

O exercício de 2022 foi assim, um ano de consolidação de resultados e projetos e de crescimento em todas as nossas áreas de atuação. Mas também, um ano em que reafirmamos perante todos os grupos de interesse, o compromisso como empresa socialmente responsável, mantendo uma política de tolerância zero com a corrupção e fraude.

Os nossos princípios e valores empresariais guiam-nos pelo caminho das melhores práticas de boa-governança, em linha com um comportamento ético que nos permite desenvolver o negócio de forma transparente, eficaz e sustentável.

No El Corte Inglés estamos comprometidos com o futuro de cada um de nós e do nosso Planeta. Para isso, contamos com excelentes profissionais, com a confiança dos nossos clientes na nossa marca, que nos credencia como uma empresa responsável, próxima e ligada à sociedade que nos acolhe.

Tudo isto nos leva a manter o compromisso de melhoria contínua connosco mesmos e com todos os nossos grupos de interesse.

No El Corte Inglés, queremos construir o futuro consigo.



**Enrique Hidalgo**

Diretor-Geral



## INDICE

|   |            |
|---|------------|
| <b>Contigo. Sempre</b> .....                                      | <b>3</b>   |
| <b>Mensagem do Diretor-Geral</b> .....                            | <b>5</b>   |
| <b>1. El Corte Inglés em 2022</b> .....                           | <b>10</b>  |
| <b>2. O Nosso Modelo de Negócio</b> .....                         | <b>14</b>  |
| 2.1. Principais dados Económicos do Grupo.....                    | 19         |
| 2.2. Implantação do Grupo El Corte Inglés.....                    | 20         |
| 2.3. As Nossas Linhas de Negócio .....                            | 24         |
| <b>3. O Nosso Desempenho ESG</b> .....                            | <b>29</b>  |
| 3.1. Governo Corporativo do Grupo El Corte Inglés.....            | 36         |
| 3.1.1. Os Nossos Princípios, Valores e Compromissos .....         | 38         |
| 3.1.2. Modelo de Governo Corporativo.....                         | 42         |
| 3.2. Impacto Social .....   | 58         |
| 3.2.1. O Cliente em Portugal .....                                | 58         |
| 3.2.2. A Nossa Equipa em Portugal .....                           | 75         |
| 3.2.3. A Cadeia de Valor em Portugal .....                        | 89         |
| 3.2.4. Relação com a Sociedade em Portugal.....                   | 105        |
| 3.3. Relação com o Ambiente em Portugal .....                     | 117        |
| <b>4. Gestão de Riscos e Oportunidades</b> .....                  | <b>131</b> |
| <b>5. Princípios do Relatório e Transparência</b> .....           | <b>141</b> |
| 5.1. Princípios seguidos na elaboração do presente Relatório..... | 141        |
| 5.2. Análise de Materialidade .....                               | 144        |

## EL CORTE INGLÉS EM 2022



**CUIDAMOS** da nossa marca que, ao longo de mais de 20 anos, graças ao esforço de todos e de cada um de nós, alcançou o prestígio que representa a essência da nossa empresa. Referência de qualidade, serviço, tecnologia, inovação e tendência, a nossa marca está presente na memória e na vida de todos os nossos clientes.



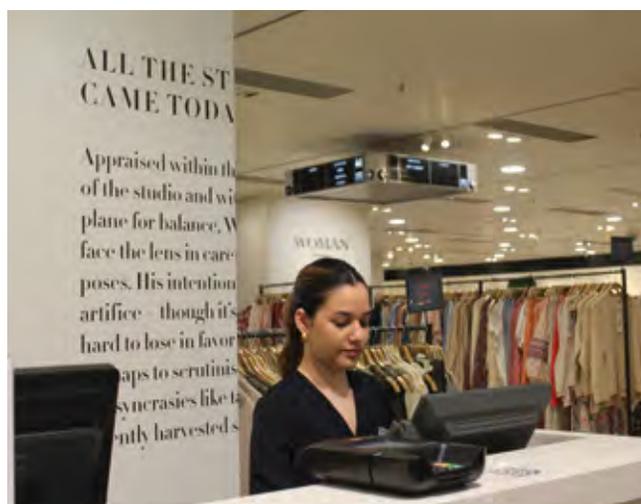
**TRABALHAMOS** para melhorar os nossos resultados. Os resultados obtidos no exercício 2022 foram determinados pela boa evolução do negócio, a otimização dos custos e os acertos na gestão, que permitiram consolidar o crescimento e alcançar os melhores resultados dos últimos anos.



**PROTEGEMOS** o ambiente. Temos uma preocupação firme com a sustentabilidade. Os nossos principais esforços estão centrados na redução do consumo de materiais, energia e água, assim como no controlo das emissões de CO<sub>2</sub> e na gestão de resíduos.



**QUEREMOS** bem os nossos clientes. São o centro de tudo o que fazemos. São a nossa razão de ser. Esforçamo-nos por manter uma relação sólida de confiança baseada numa proposta comercial atrativa, com variedade e de qualidade, que incorpore de forma permanente produtos e serviços pioneiros que dão resposta a todas as necessidades do cliente.





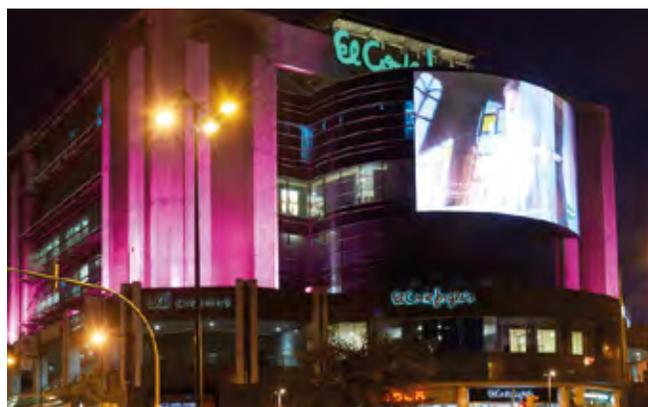
**CONFIAMOS** nos nossos colaboradores. Somos uma empresa de serviço personalizado e os nossos colaboradores são a nossa cara. São o motor do nosso negócio. O seu esforço exemplar e o seu compromisso com o cliente e com a sociedade são a chave para enfrentar um ano apaixonante.



**COLABORAMOS** com os nossos fornecedores. Eles são os nossos primeiros selecionadores de produtos. A sua qualidade é a nossa qualidade. Juntos fazemos algo fundamental na nossa vocação: promover o produto local e de proximidade, contribuindo, assim, para a criação de emprego e riqueza.



**COMPROMISSO** com a sociedade. Somos parte ativa da sociedade, colaborando com fundações, associações e outras entidades públicas e privadas que desenvolvem atividades de interesse geral como a investigação na área da saúde e ação social. Promovemos e patrocinamos atividades culturais e desportivas, com a única condição de que tenham interesse coletivo ou impacto social.





# O Nosso Modelo de Negócio

[GRI 2-4]

O El Corte Inglés tem o seu desenvolvimento empresarial baseado na confiança mútua que mantém com os seus grupos de interesse. Os seus mais de 20 anos de história e os princípios éticos, sustentáveis e responsáveis que demonstram em todas as suas áreas de atuação permitiram estreitar essa relação com os clientes, os colaboradores, os fornecedores, os acionistas e a sociedade em geral. Com o compromisso que sempre mostrou, o El Corte Inglés consolidou um modelo de negócio centrado no comércio de qualidade, com força para crescer e diversificar-se e, também, com capacidade para desenvolver novas oportunidades atuais e futuras.

O **cliente** constitui o motivo principal para o El Corte Inglés estar em constante melhoria dos produtos e serviços que oferece, adaptando-se de forma contínua a novas exigências e necessidades da sociedade. Esta aposta pela qualidade e inovação constante e o empenho em facilitar a vida dos clientes é o pilar sobre o qual se construiu uma relação sólida baseada na confiança mútua a longo prazo.

A atenção personalizada e especializada, a comunicação permanente com os clientes através de diversos canais, os altos níveis de segurança apresentados pelos sistemas de auditoria aos nossos fornecedores, a crescente oferta de produtos sustentáveis e ligação entre a loja física e a loja *online*, constituem elementos diferenciadores que colocam o El Corte Inglés num posicionamento único e bem definido.

Esta aposta na experiência do cliente e nos valores da marca El Corte Inglés é transmitida nos canais físicos, nos canais digitais e no *omnicanal*. Tudo isto nos permite responder às expectativas do cliente e ajuda-nos a atingir um alto nível de satisfação que se reflete nos mais de 400 mil clientes que possuem cartão El Corte Inglés.

Esta relação com o cliente só é possível de alcançar com a dedicação e compromisso dos **colaboradores**. Graças ao profissionalismo das nossas equipas, à sua dedicação, esforço individual e coletivo, conseguimos alcançar os objetivos e a melhoria contínua no nosso modelo de negócio.

Os **fornecedores** são uma parte essencial do nosso modelo de negócio, uma vez que nos ajudam a manter os altos níveis de qualidade nos produtos e serviços que temos para oferecer. Isto leva-nos a realizar uma cuidada e minuciosa seleção dos fornecedores e a desenvolver projetos de forma conjunta, com especial atenção aos que aportam inovação e diferenciação.

Os **acionistas** demonstraram uma vez mais a sua firme aposta no futuro da empresa. Além disso, avançou-se com uma aliança estratégica com o grupo Mutua, que conta com 8% do capital do El Corte Inglés, uma empresa de referência na área das Seguradoras. Os acionistas reforçaram a sua confiança na empresa, apoiando decididamente o processo de transformação do Grupo que contempla o seu Plano Estratégico para continuar a crescer e a ser uma referência empresarial.

O El Corte Inglés afirmou-se como uma marca que gera confiança na **sociedade**, contribuindo para o desenvolvimento económico e social nas comunidades onde se encontra inserido. Neste contexto, damos prioridade a produtos locais, sendo que também participamos de forma ativa no meio social. Apoiamos a sustentabilidade e colaboramos com instituições, organizações, associações e outros agentes sociais. Além disso, apoiamos inúmeras causas sociais, culturais, desportivas e ambientais.

Em resumo, estabelecemos uma colaboração importante e crucial com todos os nossos *stakeholders*, fazendo-nos crescer e corresponder com compromisso e rigor.

## O CAMINHO DO CRESCIMENTO

O exercício 2022 atingiu as expectativas devido à modernização dos processos e a incorporação de novos sistemas e procedimentos, o que traz melhorias na gestão e, por consequência, um aumento de vendas e vantagens. Depois dos anos marcados pela pandemia, pelas restrições e a ausência de turismo, 2022 trouxe um aumento de atividade em todas as áreas do Grupo. O El Corte Inglés fechou o exercício com um aumento de vendas de 20,2%, alcançando os 583 944 411 milhões de euros e um EBITDA de 51 513 milhões de euros, que se traduz num aumento de 13%. O resultado líquido fixou-se nos 19,5 milhões de euros.

## O RETALHO, O CORAÇÃO DO NEGÓCIO

O El Corte Inglés é um dos importantes grupos empresariais em Portugal e em Espanha. O retalho é o eixo fundamental do negócio. É a base sobre a qual se construiu um projeto industrial que junta várias áreas e atividades, como agência de viagens, sistemas de segurança, entre outros. Durante o exercício 2022, o retalho registou um importante crescimento, especialmente nas áreas de moda, têxtil-lar e desporto, trabalhou-se no relançamento de características diferenciadoras da marca El Corte Inglés, com especial promoção nos produtos de marca própria. Neste sentido, o El Corte Inglés reforçou-se como criador de moda e criador de tendências com o lançamento de novas coleções em que prima pela qualidade, o estilo e a variedade, permitindo adaptar-se a diversos gostos e preferências.



A inclusão constante de novos produtos e serviços que satisfaçam as necessidades do cliente constitui uma característica diferenciadora em todos os âmbitos de atuação: moda, casa e decoração, beleza, desporto, eletrónica e eletrodomésticos, cultura e lazer, alimentação, entre outros.

Além disso, o El Corte Inglés é uma referência no comércio ao ser considerado uma grande montra para as marcas, tanto a nível físico como *online*, onde se podem encontrar as mais prestigiosas marcas nacionais e internacionais nos mesmos espaços das marcas próprias.

É, também, um espaço de experiências, onde o cliente pode degustar o melhor da gastronomia, pedir um acompanhamento personalizado, receber um tratamento de beleza, assistir a um evento cultural, entre muitas outras atividades.

O protagonismo do retalho dentro do Grupo traduz-se também na capacidade para aproveitar novas oportunidades e para desenvolver novos projetos. Neste sentido, durante o exercício 2022, foram criados planos de personalização e fidelização para os nossos clientes.

Este investimento no serviço e no cuidado de todos os estabelecimentos comerciais é, também, palpável na atualização e remodelação contínua dos centros. Oferecer espaços inovadores, atrativos e cómodos para o cliente é uma premissa em todos os centros. Por isso, estamos em constante melhoria; um dos casos são as intervenções longas que afetam a loja, outras são intervenções pontuais que proporcionam maior confortabilidade para o cliente.

Cuidamos e mantemos uma política de melhoria contínua dos nossos espaços de restauração, contamos com os melhores chefs de cozinha e, em alguns casos, contamos com chefs com reconhecido prestígio internacional.

## AVANÇO CONTÍNUO NA SUSTENTABILIDADE

O El Corte Inglés é uma empresa comprometida com a sustentabilidade e mantém um avanço contínuo para as melhores práticas sociais, ambientais e de boa governança (ASG). Durante o exercício 2022 continuámos com o roteiro que marca o Plano Direto de Sustentabilidade e Responsabilidade Social Corporativa 2021-2025.

Para isso, aumentou-se, de forma substancial, a oferta de produtos sustentáveis e realizaram-se periodicamente auditorias sociais e ambientais em fábricas (sobretudo em países terceiros) que produzem as marcas próprias. Também foram implementadas campanhas de sensibilização e consciencialização para colaboradores sobre consumo responsável.

Tudo isto se enquadra com o vínculo do El Corte Inglés com a sociedade, com o meio envolvente e com o ambiente. É o nosso compromisso social enquanto eixo transversal que afeta todos e cada uma das linhas de negócio do Grupo.

## PRINCIPAIS DADOS ECONÓMICOS DO GRUPO

[GRI 2-4]

O exercício 2022 significou para o El Corte Inglés o regresso ao crescimento em todas as áreas de atividade. Apesar do complexo contexto económico nacional e internacional, o Grupo registou um volume de vendas de mais de 583 milhões de euros, com um aumento de 20,2%, um EBITDA de 51,513 milhões de euros, que se traduz num aumento de 13% e um resultado líquido de 19,5 milhões de euros.

Durante o exercício foram vários os destaques:

- **Financiamento:** Em março de 2022, foi assinado um financiamento com mais de vinte entidades bancárias com as quais se mantém uma relação estável, com um menor custo e maiores prazos. A sustentabilidade tem estado presente no processo de financiamento. Foram criados vários compromissos de sustentabilidade na área da Economia Circular, pegada do plástico, produtos sustentáveis e inclusão. O cumprimento destes compromissos, com uma série de objetivos anuais, está diretamente ligado a uma melhoria do custo de financiamento. Neste exercício, o Grupo superou, com êxito, os objetivos dos acordos de financiamento.
- **Aprovação de aliança estratégica:** A Mutua Madrilená e o El Corte Inglés obtiveram, em maio de 2022, todas as autorizações pertinentes para culminar a sua aliança estratégica que contempla a entrada do grupo de seguros como acionista do El Corte Inglés e a aquisição de 50,01% do negócio de seguros do El Corte Inglés por parte da Mutua Madrilená.



- **Ações Primefin:** O El Corte Inglés e o seu acionista Primefin fecharam, em junho de 2022, um acordo onde o El Corte Inglés recomprava metade das suas ações à Primefin, que se fixava em 11,07% do capital social.
- **Acordo com o Banco Europeu de Investimentos (BEI):** O BEI e o El Corte Inglés fecharam, em janeiro de 2023, um financiamento de 74 Milhões de euros para potenciar o plano de eficiência energética e de transformação digital até 2024.
- **Plano Estratégico:** O Conselho de Administração aprovou, em setembro de 2022, a atualização do Plano Estratégico do Grupo para enfrentar os desafios e desenvolver novas oportunidades para o futuro.

## IMPLANTAÇÃO DO GRUPO EL CORTE INGLÉS

[GRI 2-1] [GRI 2-4] [GRI 2-6]

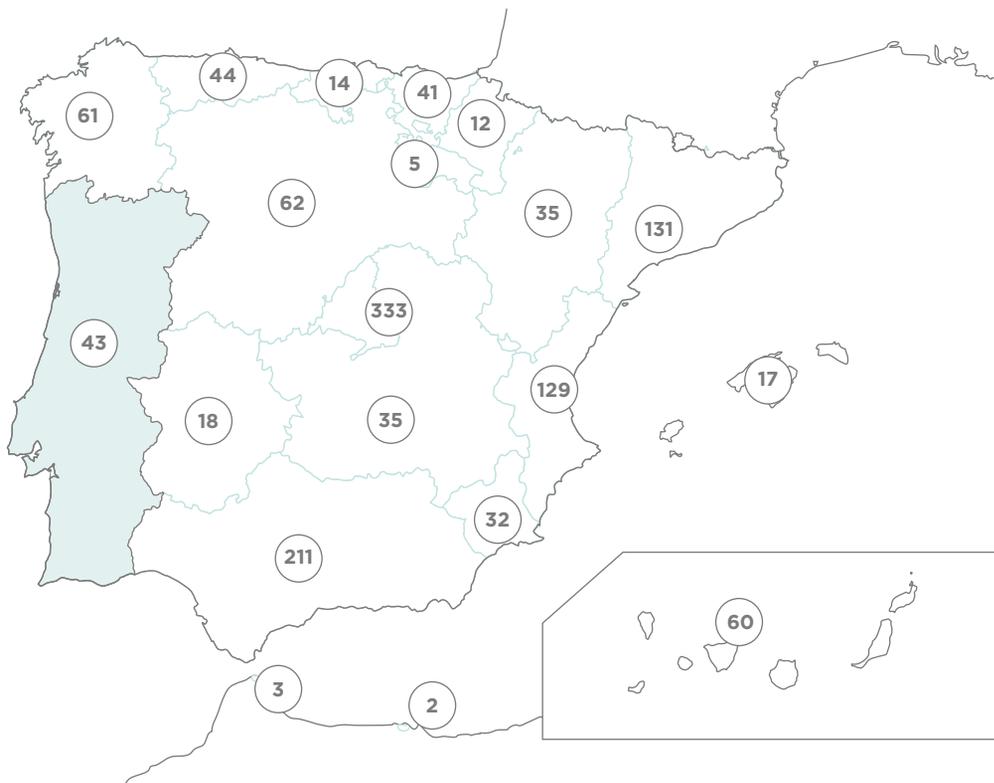
| PONTOS DE VENDA<br>POR LINHAS DE NEGÓCIO                        | EXERCÍCIO 2022 |           |               |              | Total<br>exercício<br>2021* |
|---|----------------|-----------|---------------|--------------|-----------------------------|
|   | Espanha        | Portugal  | Outros países | Total        |                             |
| <b>Retail</b>   | <b>675</b>     | <b>23</b> | <b>305</b>    | <b>1.003</b> | <b>1.022</b>                |
| <b>El Corte Inglés</b>  | <b>486</b>     | <b>17</b> | <b>305</b>    | <b>808</b>   | <b>828</b>                  |
| <b>Grandes Armazéns El Corte Inglés</b>                         | 74             | 2         |               | 76           | 81                          |
| <b>Supermercados El Corte Inglés</b>                            | 52             | 2         |               | 54           | 54                          |
| <b>Hipercor</b>   | 37             |           |               | 37           | 37                          |
| <b>Sfera</b>  | <b>175</b>     | <b>10</b> | <b>305</b>    | <b>490</b>   | <b>500</b>                  |
| • Loja Próprias   | 102            | 8         | 54            | 164          | 165                         |
| • Espaços no El Corte Inglés                                    | 73             | 2         |               | 75           | 79                          |
| • <i>Franchising</i>  |                |           | 251           | 251          | 256                         |
| <b>Outlets</b>  | 54             | 1         |               | 55           | 55                          |
| <b>T. Sportown</b>  | 11             |           |               | 11           | 11                          |
| <b>T. TMJ</b>   | 2              |           |               | 2            | 3                           |
| <b>Bricor</b>   | 66             | 2         |               | 68           | 73                          |
| • Grandes Centros   |                |           |               |              | 1                           |
| • Espaços no El Corte Inglés                                    | 66             | 2         |               | 68           | 72                          |
| <b>Delegações El Corte Inglés</b>                               | 15             |           |               | 15           | 14                          |
| <b>Supercor supermercados</b>                                   | 189            | 6         |               | 195          | 194                         |
| <b>Viagens El Corte Inglés**</b>                                | <b>557</b>     | <b>19</b> | <b>157</b>    | <b>733</b>   | <b>777</b>                  |
| • Delegações  | 397            | 15        | 157           | 569          | 643                         |
| • Outros Pontos de Venda<br>• ( <i>Inplants, outplants...</i> ) | 160            | 4         |               | 164          | 134                         |
| <b>Grupo SICOR (Delegações Comerciais)</b>                      | <b>12</b>      | <b>1</b>  |               | <b>13</b>    | <b>21</b>                   |
| <b>Editorial CERA</b>   | <b>1</b>       |           |               | <b>1</b>     | <b>1</b>                    |
| <b>Total</b>  | <b>1.245</b>   | <b>43</b> | <b>462</b>    | <b>1.750</b> | <b>1.821</b>                |

\*Não considerados os Pontos de Venda do Grupo Seguros, com efeitos comparativos ao exercício de 2022

\*\*Correspondente aos pontos de venda físicos, sem considerar a venda *online* das viagens El Corte Inglés, nem de Logitravel.

**Número Total de Lojas Próprias em:**

|           |       |
|-----------|-------|
| Espanha:  | 1.245 |
| Portugal: | 43    |



**Número Total de Lojas Próprias, Franchising e Delegações Noutros Países**

| <b>País</b>          | <b>Lojas Próprias Sfera</b> | <b>Franchising Sfera</b> | <b>Viagens</b> |
|----------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------|
| Argentina            | -                           | -                        | 2              |
| Colômbia             | -                           | -                        | 19             |
| Costa Rica           | -                           | 7                        | -              |
| Chile                | -                           | 57                       | 13             |
| Chipre               | -                           | 2                        | -              |
| Equador              | -                           | -                        | 2              |
| El Salvador          | -                           | 12                       | -              |
| Emirados Árabes      | -                           | 3                        | -              |
| Estados Unidos       | -                           | -                        | 2              |
| França               | -                           | -                        | 1              |
| Grécia               | 3                           | -                        | -              |
| Guatemala            | -                           | 10                       | -              |
| Irlanda              | -                           | 18                       | -              |
| México               | 51                          | -                        | 102            |
| Nicarágua            | -                           | 3                        | -              |
| Panamá               | -                           | 9                        | 7              |
| Paraguai             | -                           | 6                        | -              |
| Peru                 | -                           | 39                       | 6              |
| Qatar                | -                           | 1                        | -              |
| República Dominicana | -                           | -                        | 1              |
| Suíça                | -                           | 53                       | -              |
| Tailândia            | -                           | 31                       | -              |
| Uruguai              | -                           | -                        | 2              |
| <b>Total</b>         | <b>54</b>                   | <b>251</b>               | <b>157</b>     |

## Mercados onde os Nossos Produtos e Serviços estão Presentes

| África               | América              | Ásia                   | Europa          | Oceania        |
|----------------------|----------------------|------------------------|-----------------|----------------|
| África do Sul        | Argentina            | Arábia Saudita         | Albânia         | Austrália      |
| Angola               | Brasil               | Bahrain                | Alemanha        | Nova Caledónia |
| Argélia              | Canadá               | Cazaquistão            | Andorra         | Nova Zelândia  |
| Cabo Verde           | Chile                | China                  | Áustria         |                |
| Etiópia              | Colômbia             | Coreia do Sul          | Azerbaijão      |                |
| Gabão                | Costa Rica           | Emirados Árabes Unidos | Bélgica         |                |
| Gana                 | Cuba                 | Filipinas              | Bósnia          |                |
| Guiné-Bissau         | Equador              | Hong Kong              | Bulgária        |                |
| Ilhas Reunião        | El Salvador          | Índia                  | Chipre          |                |
| Quênia               | Estados Unidos       | Indonésia              | Croácia         |                |
| Mali                 | Granada              | Irão                   | Dinamarca       |                |
| Marrocos             | Guadalupe            | Israel                 | Eslováquia      |                |
| Maurício             | Guaiana Francesa     | Japão                  | Eslovénia       |                |
| Moçambique           | Honduras             | Jordânia               | Estónia         |                |
| Nigéria              | Ilhas Caimão         | Kuwait                 | Espanha         |                |
| Rep. Centro-Africana | Ilhas Virgens EUA    | Líbano                 | Finlândia       |                |
| Senegal              | Martinica            | Macau                  | França          |                |
| Seychelles           | México               | Malásia                | Geórgia         |                |
| Serra Leoa           | Nicarágua            | Maldivas               | Gibraltar       |                |
| Tanzânia             | Panamá               | Malta                  | Grécia          |                |
| Zâmbia               | Paraguai             | Mauritânia             | Hungria         |                |
| Zimbabué             | Peru                 | Mongólia               | Irlanda         |                |
|                      | República Dominicana | Omã                    | Islândia        |                |
|                      | Uruguai              | Paquistão              | Itália          |                |
|                      | Venezuela            | Qatar                  | Letónia         |                |
|                      |                      | Singapura              | Lituânia        |                |
|                      |                      | Taiwan                 | Luxemburgo      |                |
|                      |                      | Tailândia              | Moldávia        |                |
|                      |                      | Vietname               | Noruega         |                |
|                      |                      |                        | Países Baixos   |                |
|                      |                      |                        | Polónia         |                |
|                      |                      |                        | Portugal        |                |
|                      |                      |                        | Reino Unido     |                |
|                      |                      |                        | República Checa |                |
|                      |                      |                        | Roménia         |                |
|                      |                      |                        | Rússia          |                |
|                      |                      |                        | Sérvia          |                |
|                      |                      |                        | Suécia          |                |
|                      |                      |                        | Suíça           |                |
|                      |                      |                        | Turquia         |                |
|                      |                      |                        | Ucrânia         |                |

## AS NOSSAS LINHAS DE NEGÓCIO

[GRI 2-6]

### PRÉMIOS E RECONHECIMENTOS

A solidez da experiência do El Corte Inglés na relação com o cliente e com os valores associados à sua marca contribuíram para que diferentes entidades, tanto a nível nacional como internacional, reconhecessem a trajetória empresarial e a capacidade para inovar as várias empresas do Grupo:

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Family Business Index</b></p>                      | <p>O El Corte Inglés entre as <b>120 maiores empresas familiares do mundo</b>, segundo a última edição do Índice Mundial de Empresas Familiares elaborado pela EY e a Universidade de St. Gallen.</p>                          |
| <p><b>Deloitte “Global Powers of Retailing 2023”</b></p> | <p>O El Corte Inglés volta a estar entre as <b>100 primeiras posições do mercado</b> de distribuição mundial.</p>  |
| <p><b>Prémio Mares para Sempre</b></p>                   | <p>A <b>MSC</b> (Marine Stewardship Council) galardoou o El Corte Inglés com o Prémio Mares para Sempre, que reconhece a trajetória no âmbito da <b>pesca sustentável</b>, tanto em marca própria como em marcas externas.</p> |
| <p><b>Revista Marketeer en Portugal</b></p>              | <p>O El Corte Inglés foi premiado na categoria <b>“Melhores Grandes Espaços Comerciais em Portugal”</b></p>  |

## EMPRESAS DE RETALHO

O retalho é o coração do negócio do El Corte Inglés, o núcleo sobre o qual se construíram as bases deste conjunto de empresas com o objetivo de facilitar a vida dos clientes e estabelecer uma relação de confiança com estes.

A força da marca, a sustentabilidade, a inovação e a digitalização são chaves para continuar a delinear e a posicionar o El Corte Inglés como referência no comércio de qualidade.



## PRINCIPAIS INDICADORES DO EL CORTE INGLÉS EM PORTUGAL

**54,5** milhões  
de visitas à loja *online*  
(+7% vs. 2021)

**339,3** milhões  
de euros em volume  
de compras a  
fornecedores  
portugueses

**822** mil  
seguidores nas  
redes sociais  
(+20,1% vs. 2021)

**Prémio Melhor  
Loja *Online* 2022**  
pela Revista  
Grande Consumo

**Prémio Marketeer**  
Melhor Grande Espaço  
Comercial



## EL CORTE INGLÉS, GRANDES ARMAZÉNS, S.A.

O El Corte Inglés, em 2022, continuou a apostar na transformação digital e na modernização da sua oferta. A App cumpriu um ano de vida e já conta com mais de 60 mil usuários, sendo uma das principais aplicações de compras em Portugal.

A sustentabilidade tem sido um dos eixos centrais sobre os quais se têm desenvolvido atividades. Neste sentido, temos ampliado a oferta de produtos sustentáveis e de fornecedores nacionais. Atualmente, contamos com mais de 544 mil referências de produtos sustentáveis, dos quais mais de 29 mil são provenientes de fornecedores portugueses. No caso da alimentação, 86% dos fornecedores são portugueses.

No âmbito da sustentabilidade, foi assinado o Pacto do Porto para o Clima, promovido pela Câmara Municipal do Porto, e também foi assinado o Compromisso para a Descarbonização na Distribuição, promovido pela Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição (APED). Além disso, em 2022, foi renovado o certificado Resíduo Zero nas lojas de Lisboa, Gaia e nos centros logísticos, certificado este que resulta dos 98% de resíduos gerados pelo El Corte Inglés serem tratados e/ou valorizados.

Em 2022 foram produzidos mais três mil litros de cerveja “É uma Cerveja”, que utiliza o excedente de pão dos nossos supermercados, um projeto de economia circular. Esta cerveja é vendida nos nossos supermercados e parte dos lucros é destinada à Associação CRESCER, que promove a inclusão laboral de pessoas em situação de sem-abrigo ou em risco de exclusão social.

O El Corte Inglés foi novamente distinguido com o selo de Diversidade em cinco categorias. Este selo é promovido pela Carta Portuguesa para a Diversidade. Também recebeu o selo de Entidade Empregadora Inclusiva de Excelência, promovido pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP). Atualmente são 2,3% de colaboradores com deficiência, tendo sido a primeira empresa privada a receber esta distinção, em 2017.

A loja *online* foi reconhecida pela revista Grande Consumo como a Melhor Loja *Online* 2022 em sete categorias: Acessórios de Moda, Jogos, Lingerie e Roupas Interiores, Moda Feminina, Moda Masculina, Roupas e Artigos Desportivos e, por fim, Sapataria. Esta avaliação foi realizada por consumidores nacionais e foram analisadas 276 marcas portuguesas em 28 categorias diferentes.

Pelo quarto ano consecutivo, o El Corte Inglés foi premiado pela revista *Marketeer* na categoria Melhores Grandes Espaços Comerciais, que reconhece o serviço especializado e de qualidade que a empresa oferece.

Após dois anos de interrupção, 2022 trouxe o regresso da programação habitual e presencial do Âmbito Cultural, com mais de 100 atividades onde estiveram presentes mais de 25 mil pessoas. Entre estas atividades estão cursos, conferências, debates, concertos e apresentações de livros. Estas atividades foram comunicadas, também, nas redes sociais, nos perfis de Facebook do Âmbito Cultural de Lisboa e de Gaia, permitindo fazer chegar a programação a mais de 500 mil pessoas.

O ano 2022 também marcou o regresso da Corrida São Silvestre El Corte Inglés, que tem como objetivo promover a atividade física e que se realizou, uma vez mais, pelas principais ruas de Lisboa, contando com a participação de cerca de cinco mil atletas.



# O Nosso desempenho ESG

O El Corte Inglés desenvolve a sua atividade guiando-se pelos princípios éticos responsáveis e sustentáveis, permitindo, assim, alcançar uma relação de confiança com os clientes, com os colaboradores, com os fornecedores e com a sociedade em geral. O El Corte Inglés integra, no seu modelo de negócio, critérios ambientais, sociais e de boa governança (ESG), criando e fornecendo valor tanto para a empresa como para as partes interessadas.

O trabalho do El Corte Inglés em termos de Sustentabilidade articula-se em torno de três aspetos, cujo desempenho se encontra em detalhe no seguimento deste capítulo com a seguinte ordem:

## GOVERNO CORPORATIVO

### FOCO SOCIAL

CLIENTE  
A NOSSA EQUIPA  
CADEIA DE VALOR  
RELAÇÃO COM A SOCIEDAD

### RELAÇÃO COM O MEIO AMBIENTE

Neste exercício, o Conselho de Administração aprovou a **Política Corporativa de Sustentabilidade**, uma evolução da anterior Política de Responsabilidade Social Corporativa de 2019, e que, juntamente com o Plano Diretor de Sustentabilidade e RSC 2021-2025, constitui um marco de referência para o Grupo El Corte Inglés.

---

#### **Política Corporativa de Sustentabilidade**

<https://www.elcorteingles.pt/empresa/governo-corporativo/etica-e-cumprimento/politicas-corporativas/>

---

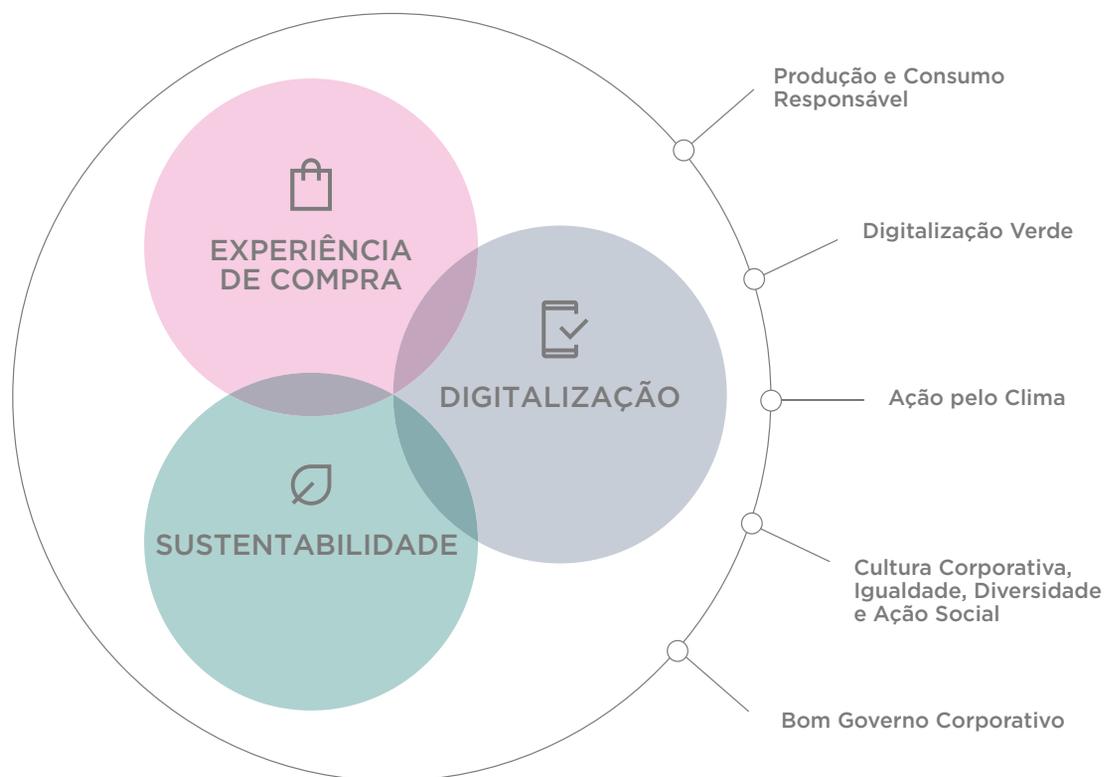
A Política Corporativa de Sustentabilidade recorre aos princípios ambientais, sociais e de boa governança que devem ser levados a cabo pelo Conselho de Administração, os órgãos de Direção e os colaboradores, assim como todos os grupos de interesse.

No Plano Diretor de Sustentabilidade e RSC 2021-2025 definem-se os objetivos de atuação em todos os âmbitos da sustentabilidade, no que diz respeito ao meio ambiente, clientes, colaboradores, fornecedores, sociedade, boa governança e acionistas e investidores.

Na definição destes objetivos, o El Corte Inglés teve em conta o cumprimento dos compromissos, assumidos voluntariamente, entre os quais se destacam a adesão às seguintes iniciativas:

- Pacto Mundial das Nações Unidas, assumindo os seus princípios de respeito pelos Direitos Humanos, direitos laborais, ambientais e na luta contra a corrupção;
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas como guia para orientar os objetivos de sustentabilidade;
- Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos e Diretrizes da OCDE para Empresas Multinacionais, com especial foco na aplicação das Convenções Fundamentais da Organização Internacional do Trabalho;
- A integração dos princípios e objetivos do Pacto Verde Europeu e a integração de todos os desenvolvimentos normativos com impacto na atividade do El Corte Inglés;
- Reconhecimento dos acordos e objetivos do Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre as Alterações Climáticas de 2015 (Acordo de Paris);
- Ratificação dos Direitos das Crianças e dos Princípios Empresariais das Nações Unidas, como formalização do compromisso ativo com os direitos das crianças e jovens;
- Adesão do Código Ético Mundial para o Turismo, desenvolvido pela Organização Mundial do Turismo, vinculada às Nações Unidas.

O Plano Diretor é sustentado por três pilares estratégicos: **experiência de compra, digitalização e sustentabilidade**. Estas, por sua vez, se desenvolvem em cinco eixos estratégicos:



Continuamos em “**Movimento pela Sustentabilidade**”, o movimento que é apoiado na influência que o El Corte Inglés tem, tanto com a sua cadeia de distribuição, como com a sua relação direta com os clientes. O El Corte Inglés trabalha em seis pilares para continuar a promoção de um modelo de negócio sustentável:



Com o objetivo de promover a oferta sustentável, como será descrito mais detalhadamente no capítulo “O Cliente em Portugal” do presente relatório, foi realizado um exaustivo trabalho nos processos internos relacionados com a sustentabilidade.



## CONTRIBUIÇÃO PARA OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

O El Corte Inglés está comprometido na realização dos desafios globais presentes na Agenda 2030 sobre o desenvolvimento sustentável e, anualmente, monitoriza o seu desempenho ESG, em linha com os programas e objetivos definidos no Plano Diretor de Sustentabilidade e RSC 2021-2025.

| ODS   | PLANO DIRETOR  | PRINCIPAIS AÇÕES  | INDICADORES  |
|---|--|---|--|
| <b>3 SAÚDE DE QUALIDADE</b><br>      | Vida saudável, segurança e bem-estar<br><br>Equipa comprometida  | Saúde e segurança dos colaboradores<br><br><br>Atividades de prevenção e apoio de projetos para a prevenção do cancro<br><br>Altos padrões de qualidade e segurança em processos e produtos | Sistema de gestão de saúde e segurança certificado<br><br><br>Posto médico próprio composto por 3 médicos e 10 enfermeiros<br><br>Mais de 100 mil euros doados a projetos de investigação do cancro em colaboração com a Liga Portuguesa contra o Cancro<br><br>343 análises em produtos de alimentação e grande consumo<br><br>71 auditorias de segurança alimentar |
| <b>4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE</b><br> | Cultura Corporativa, Igualdade, Diversidade e Compromisso Social | Formação contínua dos colaboradores   | Mais de 98 mil horas de formação<br><br>Mais de 952 Mil € investidos em formação   |
| <b>5 DE GÉNERO IGUALDADE</b><br>   | Equipa comprometida  | Apoiar as mulheres no local de trabalho e promover a sua progressão na carreira   | 67% de mulheres na empresa<br><br>47% dos colaboradores que ocupam um cargo de Direção são mulheres<br><br>Plano de Igualdade para todas as empresas do Grupo  |

| ODS   | PLANO DIRETOR                                      | PRINCIPAIS AÇÕES   | INDICADORES   |
|---|--|--|---|
| <b>8</b> TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO<br>          | Equipa comprometida                                | Emprego de qualidade   | 98% dos colaboradores com contrato sem termo<br><br>519 dos novos contratos são pessoas com menos de 30 anos                                    |
|   |  | Boas práticas laborais   | Os colaboradores recebem um salário-base superior ao Ordenado Mínimo Nacional<br><br>Novo sistema de incentivos<br><br>Medidas de flexibilidade |
| <b>10</b> REDUZIR AS DESIGUALDADES<br>                       | Políticas, responsabilidade e <i>due diligence</i> | Aplicação da <i>due diligence</i> na nossa cadeia de distribuição                            | 2.534 auditorias a fábricas de fornecedores de marca própria  |
|   | Equipa comprometida                                | Modelo empresarial comprometido com a inclusão laboral de todos os grupos                    | 91 colaboradores com deficiência<br><br>Contratação de mulheres vítimas de violência de género  |
|   |  | Aposta pela diversidade geracional   | 31% dos colaboradores têm menos de 30 anos, 57% têm entre 30 e 50 anos e 12% têm mais de 50 anos  |
|   | Vida saudável, segurança e bem-estar               | Acessibilidade física e digital  | Lojas acessíveis<br><br>Páginas web e app acessíveis  |
|   | Compromisso com a Sociedade                        | Acessibilidade à cultura   | Ações Âmbito Cultural   |
|   | Economia local e de proximidade                    | Vínculo com a sociedade através de atividades desportivas, culturais e de compromisso social | Cerca de 500 atividades   |
| <b>12</b> PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS<br>              | Hábitos de consumo sustentável                     | Maior informação na etiqueta do produto<br><br>Referências com atributos sustentáveis        | Guia de produto sustentável<br><br>132.694 referências de produtos sustentáveis, mais 8,5% que no exercício anterior                            |
|   | Produtos, serviços e negócios sustentáveis         | Redução do desperdício alimentar   | Doação de mais de 100 toneladas de excedentes alimentares a associações   |
|   | Economia local de proximidade                      | Potencialização da produção local  | 3.718 fornecedores portugueses  |
| <b>13</b> AÇÃO CLIMÁTICA<br>                               | Logística e mobilidade sustentáveis                | Promoção de energia renovável  | 36% da energia adquirida é renovável  |
|   |  | Plano de packaging sustentável e redução de plásticos  | Redução das embalagens de plástico nos supermercados  |
|   |  | Resíduo Zero   | 2 lojas e 2 centros logísticos com certificação Resíduo Zero<br><br>98% dos resíduos gerados são valorizados                                    |
|   |  | Certificações ambientais   | Gestão eficiente das rotas de transporte  |
| <b>17</b> PARCERIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS<br> | Políticas, responsabilidade e <i>due diligence</i> | Rede de alianças estratégicas estáveis e sólidas   | Participação em 20 organizações e instituições  |
|   |  | Diálogo permanente com os grupos de interesse  | Canais de comunicação à disposição dos grupos de interesse  |





# Governo Corporativo do Grupo ECI

A sólida estrutura de governança do El Corte Inglés, aliada aos valores e princípios éticos corporativos, é a fórmula para desenvolver a atividade de forma transparente e responsável, com o objetivo de gerar valor e confiança para os seus grupos de interesse.

A aplicação efetiva das boas práticas no Governo Corporativo permite uma correta gestão e supervisão de assuntos-chave, promovendo um crescimento sustentável dos negócios.

Nos princípios relacionados com aspetos ESG, que firmam a atuação do El Corte Inglés em matéria de boa governança, estão contempladas as mais variadas políticas corporativas, destacando-se a Política de Sustentabilidade Corporativa com os seguintes pontos:

- Os valores e princípios presentes no Código Ético;
- Uma cultura empresarial própria, ligada à promoção da inovação e desenvolvimento sustentável a longo prazo;
- Um modelo e estrutura de governo corporativo alinhado com as melhores práticas e códigos empresariais em matéria de sustentabilidade;
- Um sistema de controlo e gestão de riscos e oportunidades que tem em conta o impacto e os resultados dos programas de atuação ambiental e social;
- Relatórios transparentes e de qualidade das informações de matéria de Sustentabilidade, elaborados pelo El Corte Inglés.

## OS NOSSOS PRINCÍPIOS, VALORES E COMPROMISSOS

[GRI 2-15] [GRI 2-23] [GRI 2-24] [GRI 2-25] [GRI 2-26] [GRI 3-3] [GRI 406-1] [GRI 418-1]

### Princípios, valores e compromissos corporativos



Integridade e  
responsabilidade



Garantia e serviço de  
atenção ao cliente



Respeito pelos  
Direitos Humanos



Relação e  
vinculação com  
a sociedade e sua  
envolvente



Respeito pelo  
meio ambiente  
e compromisso com  
o desenvolvimento  
sustentável

O El Corte Inglés está comprometido com o desenvolvimento da sua atividade de forma ética e responsável, promovendo uma cultura empresarial que evita condutas contrárias aos princípios e valores. Sob estes princípios, entende-se que qualquer atividade deve ser realizada de forma honesta, íntegra, profissional e transparente.

Para além do cumprimento das normas e regulações legais aplicáveis a cada momento, o comportamento ético leva-nos a dar seguimento tanto aos compromissos como a normas internas e boas práticas que o El Corte Inglés adota de forma voluntária.

Entre esses compromissos externos que o El Corte Inglés aderiu, destacam-se o Pacto Mundial das Nações Unidas, os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas e as Diretrizes da OCDE para Empresas Multinacionais, a Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre as Alterações Climáticas de 2015, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, a ratificação dos Direitos das Crianças e Princípios Empresariais das Nações Unidas ou o Código Ético Mundial para o Turismo.



Estes princípios éticos e de atuação estão presentes no Código Ético do Grupo El Corte Inglés e devem ser respeitados e cumpridos por todos os membros que integram a organização. O Código Ético foi aprovado pelo Conselho de Administração em setembro de 2017 e está disponível na web corporativa do El Corte Inglés nos seguintes idiomas: espanhol, inglês e português. O Código Ético está sujeito a atualizações periódicas em função da evolução do negócio e do contexto em que atua. A última revisão foi realizada em junho de 2022.

#### Código Ético El Corte Inglés

<https://www.elcorteingles.pt/empresa/governo-corporativo/etica-e-cumprimento/normas-eticas/>

As disposições inseridas no Código Ético são desenvolvidas nas políticas corporativas, no Programa de *Compliance* e nos regulamentos e procedimentos internos.

**1. Políticas Corporativas:** todas foram aprovadas pelo Conselho de Administração do El Corte Inglés como órgão máximo de governo e revistas ao longo do exercício 2022:

- *Compliance*
- Estatuto da Função de *Compliance*
- Regulamento dos Órgãos da Função de *Compliance*
- Regulamento do Comité de *Compliance* e Controlo de Riscos
- Estatuto da Função de Auditoria Interna
- Prevenção de delitos
- Prevenção de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo
- Luta contra a corrupção e fraude
- As três políticas de Integridade que são:
  - Presentes e hospitalidades
  - Doações e patrocínios
  - Relações com autoridades, funcionários públicos e entidades privadas
- Sustentabilidade
- Recursos Humanos
- Igualdade e Diversidade
- Proteção de Dados
- Controlo e gestão de riscos
- Segurança da Informação
- Fiscalidade
- Financeiro
- Sistema de controlo interno de informação financeira<sup>6</sup>

As políticas podem ser consultadas na web corporativa <https://www.elcorteingles.pt/empresa/governo-corporativo/etica-e-cumprimento/politicas-corporativas/>, e estão disponíveis para todos os colaboradores na intranet corporativa NEXO.

**2. Programa de *Compliance***<sup>7</sup>: descreve as normas e procedimentos em matéria de *compliance* estabelecidos pelo El Corte Inglés. Inclui as medidas implementadas para avaliar, prevenir, deter e gerir com antecedência os riscos, em especial os que poderão ser de ordem criminoso, bem como atingir os objetivos na área de *Compliance*.

**3. Conduta corporativa para a gestão de conflitos de interesse:** desenvolve o que se encontra presente no Código de Ética em relação a conflitos de interesse e determina medidas necessárias a serem tomadas em situações de conflito para que estas sejam solucionadas sem impactos negativos na atividade do El Corte Inglés, nos princípios éticos e nos interesses legítimos das pessoas envolvidas. A conduta é obrigatória para todos os colaboradores, diretores, administradores e restantes colaboradores do El Corte Inglés.

O El Corte Inglés conta, também, com o Canal Ético, uma via de comunicação confidencial para todos os membros da organização e para outros stakeholders (fornecedores, clientes, colaboradores, etc.). Este canal permite comunicar qualquer irregularidade ou incumprimento do Código Ético ou outras normas internas aplicáveis. O canal está regulado mediante a Conduta Corporativa para o tratamento das comunicações recebidas através do Canal Ético que garante a confidencialidade, a proteção de quem realiza a denúncia e a ausência de represálias.

Neste processo são estabelecidas etapas que devem ser respeitadas no processo de qualquer comunicação recebida. Este processo tem o seguinte esquema:



6. 7 Não está disponível na web corporativa por se tratar de uma ferramenta de uso interno



As comunicações ao Canal Ético podem ser enviadas através das seguintes vias:

- Correio eletrónico – [coordinador.gestionaatc@elcorteingles.es](mailto:coordinador.gestionaatc@elcorteingles.es)
- Web: [www.elcorteingles.es/informacioncorporativa/pt/](http://www.elcorteingles.es/informacioncorporativa/pt/)
- Morada: El Corte Inglés, S.A. C/Hermosilla, 112, 28009 Madrid. Responsável da área de Compliance, Controlo e Gestão de Riscos

Ao longo do exercício, foram recebidas 162 comunicações através do Canal Ético. Das comunicações recebidas, 66% foram registadas através da web corporativa. Do total de 2022, 51 correspondem a reclamações comerciais que derivam do Serviço de Atenção ao Cliente. As 111 comunicações restantes são referentes a proteção de dados, denúncias, conflitos de interesse, discriminação e corrupção. Também destacamos que, neste exercício, foi incluída uma nova tipologia de denúncia referente ao risco ambiental.

A gestão do Canal Ético é responsabilidade da área de *Compliance* que, para além de analisar e solucionar as comunicações recebidas, também é encarregue de reportar a informação aos órgãos do Governo Corporativo através da Comissão de Auditoria e Controlo. Ao fecho do exercício, 128 comunicações tinham sido resolvidas e 14 em resolução.

## MODELO DE GOVERNO CORPORATIVO

[GRI 2-9] [GRI 2-11] [GRI 2-12] [GRI 2-13] [GRI 2-17] [GRI 3-3]

O modelo de Governo Corporativo implementado no Grupo dá espaço para o desenvolvimento de uma estrutura dinâmica e eficaz de governança tanto para o El Corte Inglés como para as empresas filiais. O nosso modelo evolui a cada momento conforme a situação em que o Grupo vive. Este modelo alinha-se com as melhores práticas dos organismos reguladores e com os padrões das sociedades quotizadas.

Na estrutura do Governo Corporativo do Grupo, o Conselho de Administração do El Corte Inglés, S.A. é o órgão máximo de decisão, salvo nos temas da competência da Assembleia Geral de Acionistas, como órgão soberano da empresa.



Dentro do Conselho de Administração existem quatro Comitês:

- O Comité Executivo, com funções de supervisão e controlo;
- Três comités de carácter informativo e consultivo, sem funções executivas, com poder informativo e aconselhamento: o Comité de Auditoria e Controlo, o Comité de Nomeações e Remunerações e o Comité de Sustentabilidade. As suas competências encontram-se estabelecidas nos Estatutos do El Corte Inglés.

## ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS

[GRI 2-9]

A Assembleia Geral de Acionistas do Grupo El Corte Inglés conhece e resolve com eficácia todos os assuntos que lhe competem, os quais se encontram estabelecidos no Estatutos do Grupo. As assembleias podem ser de carácter ordinário ou extraordinário e devem ser convocadas pelo Conselho de Administração. Estas assembleias são o principal canal de informação para os acionistas.

Sobre o exercício 2021 foi celebrada a Assembleia Geral Ordinária com data de dia 22 de julho de 2022. O quórum foi de 99,46% do capital subscrito com direito a voto. Entre os acordos estabelecidos, destacam-se os seguintes:

- Aprovação das Contas Anuais e do Relatório de Gestão, tanto a nível individual como consolidado, correspondente ao exercício 2021/2022, com encerramento a 28 de fevereiro de 2022 e devidamente auditados;
- Aprovação do Relatório Não Financeiro do exercício 2021/2022, devidamente verificado;
- Aprovação da gestão do Conselho de Administração durante o exercício 2021/2022;
- Validação das operações de compra e venda de ações;
- Validação da nomeação como Conselheiro a D. Javier Rodríguez-Arias Ambrosini;
- Aprovação da remuneração do Conselho de Administração.

---

### Estrutura acionária a 28 de fevereiro de 2023

[GRI 2-1]

Os acionistas com uma participação superior a 10% do capital social do El Corte Inglés, S.A. são: a Fundação Ramón Areces, com 40,040% do capital, e a sociedade Cartera de Valores IASA, S.L., com uma participação de 18,401%.

Quanto à composição acionista, a 21 de junho de 2022, a sociedade Primefin, S.A. vendeu 5,533% da sua participação nas ações do El Corte Inglés, S.A.

A sociedade Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguros Prima Fija, adquiriu 8% do capital do El Corte Inglés, S.A.

---

## CONSELHOS DE ADMINISTRAÇÃO

[GRI 2-9] [GRI 2-11] [GRI 405-1]

O funcionamento e responsabilidades do Conselho de Administração vêm definidos pelos Estatutos Sociais do El Corte Inglés.

O número mínimo de reuniões por exercício é de oito reuniões, com a condição de ser realizada, pelo menos, uma reunião a cada trimestre.

Em cada reunião do Conselho de Administração, todos os administradores são informados dos assuntos tratados em cada uma das reuniões realizadas pelas Comissões, bem como das propostas aprovadas nessas mesmas reuniões para submissão do próprio Conselho de Administração.

As reuniões realizadas pelo Conselho de Administração ao longo do exercício 2022 foram 13.

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO GRUPO:

- D.<sup>a</sup> Marta Álvarez Guil – Presidente
- D.<sup>a</sup> Cristina Álvares Guil – Conselheira
- Cartera Mancor, S.L. (representada por D.<sup>a</sup> Paloma García Peña) – Conselheira
- Corporación Ceslar, S.L. (representada por D.<sup>a</sup> Carlota Areces Galán) – Conselheira
- Mutua Madrileña Automovilista, Sociedade de Seguros a Prima Fija (representada por D. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco) – Conselheiro
- D. Fernando Bécker Zuazua – Conselheiro
- D. Manuel Pizarro Moreno – Conselheiro
- D. Javier Rodríguez-Arias Ambrosini – Conselheiro
- D. José Ramón de Hoces Íñiguez – Conselheiro Secretário

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO EL CORTE INGLÉS, GRANDES ARMAZÉNS S.A.:

- D. José Maria Folache Gonzalez-Parrado – Presidente
- D.<sup>a</sup> Cristina Consuelo Álvarez Guil
- D.<sup>a</sup> Paloma García Peña
- D.<sup>a</sup> Ana Carlota Areces Galán
- D. Rafael Diaz Yeregui
- D. Enrique José Hidalgo Miralles

Em cumprimento do disposto na Lei das Sociedades de Capitais, existe um controlo exaustivo, de forma a evitar potenciais situações de conflitos de interesse que possam acontecer com qualquer membro do Conselho de Administração.

Entre os acontecimentos mais relevantes que aconteceram no Conselho de Administração do El Corte Inglés durante o exercício 2022 destacam-se:

- A renúncia como conselheiro de D. Víctor del Pozo Gil, no dia 28 de março de 2022;
- Rodríguez-Pina Borges, no dia 22 de julho de 2022.

## COMITÉS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO GRUPO

### A. COMITÉ EXECUTIVO

O Comité Executivo tem como missão assistir ao Conselho de Administração como supervisor dos órgãos executivos e diretivos, garantindo que os mesmos cumprem as suas obrigações de informação ao Conselho de Administração.

No exercício 2022, o Comité Executivo foi constituído pela presidente D.<sup>a</sup> Marta Álvarez Guil, o conselheiro D. Javier Rodríguez-Arias Ambrosini e o conselheiro secretário D. José Ramón de Hoces Íñiguez.

Também fazem parte deste comité, como convidados permanentes, os diretores-gerais D. José M<sup>a</sup> Folache González-Parrado e D. Santiago Bau Arrechea. O primeiro é encarregue de presidir os negócios de retail e o segundo assume os negócios corporativos. Ambos reportam diretamente ao Comité Executivo e contam com o apoio do Comité Diretivo.

Este comité reuniu-se um total de 37 vezes ao longo do exercício 2022.

### B. COMITÉ DE AUDITORIA E CONTROLO (CAC)

[GRI 2-9] [GRI 2-16]

De acordo com os Estatutos Sociais do El Corte Inglés, o Comité é composto pelo mínimo de três e o máximo de seis administradores, todos eles executivos e na sua maioria independentes.

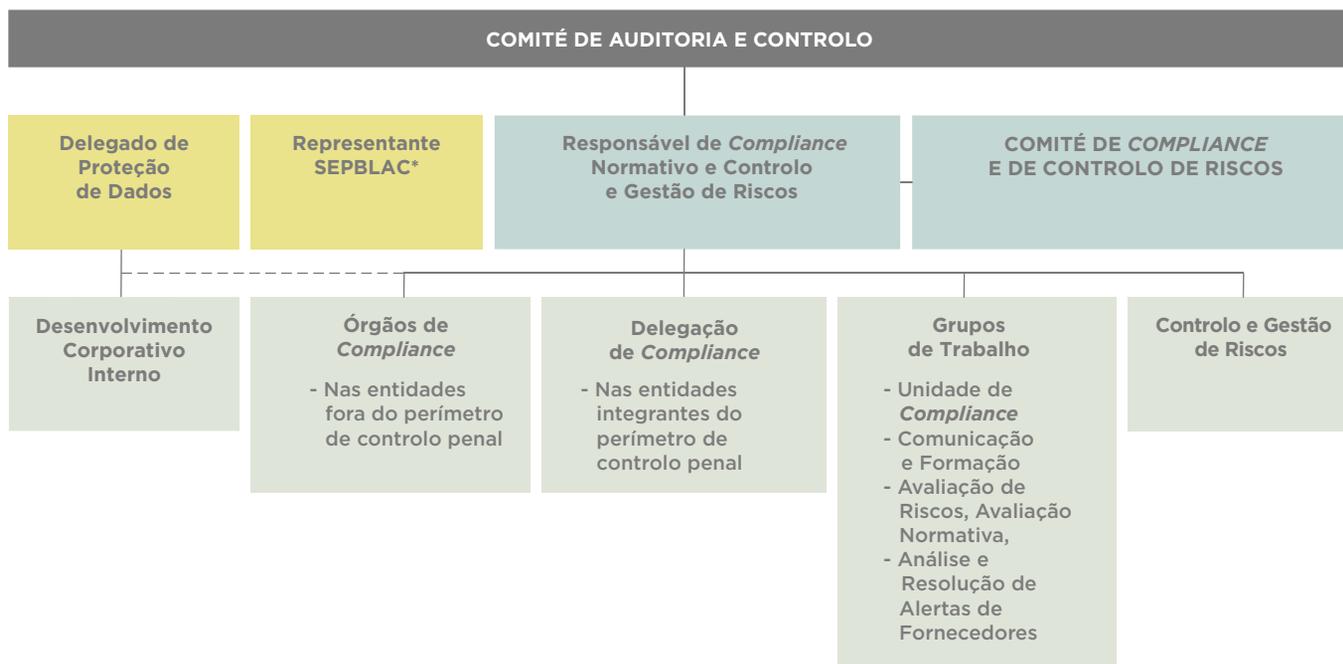
No exercício 2022, este Comité foi constituído por três administradores, o conselheiro D. Fernando Becker Zuazua, que exerce a função de presidente desde junho de 2020, e as conselheiras D.<sup>a</sup> Cristina Álvarez Guil e Cartera Mancor, S.L. (representada por D.<sup>a</sup> Paloma García Peña). O secretário deste Comité é o conselheiro secretário D. José Ramón de Hoces Íñiguez. Durante este exercício este Comité reuniu-se dez vezes.

Entre as funções gerais deste Comité, destacam-se as seguintes:

- Informar a Assembleia Geral de Acionistas, através do seu presidente ou seu secretário, sobre as questões faladas durante as reuniões, em particular sobre os resultados de auditorias externas;
- Supervisionar a eficácia do controlo interno, a auditoria interna e os sistemas de controlo e gestão de riscos;
- Supervisionar o processo de elaboração e apresentação da informação financeira;
- Supervisionar a auditoria externa de contas e levar ao Conselho as propostas de seleção, nomeação, reeleição e substituição do auditor de contas;
- Receber do auditor externo informação sobre a sua independência e sobre o processo de auditoria de contas, elaborar um relatório sobre a independência do auditor externo;
- Supervisionar o *Compliance*;
- Analisar as questões tributárias e as operações relevantes com as partes relacionadas;
- Apresentar, após análise dos riscos e do controlo realizado pelos diferentes gestores de áreas e pelo Controlo e Gestão de Riscos, um relatório ao Conselho de Administração com as principais preocupações críticas.

No seguinte esquema, apresentamos a estrutura das funções de *Compliance* e Controlo e Gestão de Riscos.

\*Serviço Executivo do Comité de Prevenção de Branqueamento de Capitais e Infrações Monetárias.



## B.1 COMPLIANCE

[GRI 2-12] [GRI 2-16] [GRI 3-3]

O *Compliance* tem como objetivo detetar, avaliar, gerir e informar sobre a gestão de risco de incumprimento das obrigações normativas, sejam elas internas ou externas. Entre as suas funções principais, que se encontram descritas nas políticas corporativas e no Código Ético, encontramos as seguintes:

Reconhecimento e estudo dos possíveis riscos de incumprimento e determinação dos procedimentos de atuação, mitigação e prevenção.

- Comunicação de riscos potenciais que podem surgir devido a alterações normativas. Para apoiar o Comité de *Compliance* e Gestão de Riscos foi criado o grupo de Avaliação Normativa, que analisa as novidades normativas relevantes que podem afetar o negócio do El Corte Inglés;
- Controlo do Sistema de Gestão de *Compliance*;
- Atualização do Código Ético, políticas e outros regulamentos éticos e supervisão do seu cumprimento;
- Gestão do Canal Ético;
- Sensibilização e formação a colaboradores e diretores sobre a importância da ética e do cumprimento normativo.
- No El Corte Inglés, o *Compliance* é exercido por uma única pessoa, **o responsável de Compliance Normativo e Controlo e Gestão de Riscos**. Este tem poderes autónomos de iniciativa e controlo e tem a responsabilidade de supervisionar o funcionamento adequado do Sistema de Gestão de *Compliance* da organização. Além disso, dispõe de competências referentes à fiscalização do cumprimento de regulamentos internos, entre os quais se encontra o Código Ético, a política de prevenção à prática de delitos e a política corporativa contra a corrupção e fraude.

## B.2 CONTROLO E GESTÃO DE RISCOS

A função do Controlo e Gestão de Riscos é de natureza empresarial e é supervisionado pelo Comité de Auditoria e Controlo. Durante o exercício 2022 esta função foi integrada na Direção de *Compliance* Normativo, dependendo do responsável de *Compliance* Normativo e Controlo e Gestão de Riscos, com ajuda do Comité de *Compliance* e Controlo de Riscos.

O seu objetivo principal é identificar, avaliar e controlar os possíveis riscos que possam afetar a organização, assim como realizar o seguimento dos possíveis riscos que sejam detetados e que sejam considerados mais relevantes para o Grupo, informando sobre a sua situação e possível evolução tanto o Governo Corporativo como as áreas que constituem as linhas de defesa.

Entre as suas funções destacamos as seguintes:

- Manutenção de uma estrutura de procedimentos, diretrizes, políticas e indicadores de potenciais riscos, assim como limites de tolerância e instrumentos para a sua aprovação e implementação;
- Reconhecimento, estudo, seguimento e verificação periódica dos possíveis riscos;
- Medição e verificação dos possíveis riscos tendo em conta métodos e padrões uniformes e universais;
- Manutenção de um sistema de controlo interno para assegurar o cumprimento das políticas, diretrizes, procedimentos e limites estabelecidos, assim como os planos de contingência imprescindíveis para mitigar o impacto que poderiam ter estes riscos;
- Elaboração do Mapa de Riscos Corporativos, como parte essencial do Sistema Integrado de Controlo e Gestão de Riscos, sendo revisto periodicamente;

A função de Controlo e Gestão de Riscos no modelo de governo do Grupo é implementada da seguinte forma:

- **Quadros Superiores**, a quem compete difundir a cultura de controlo, implementar estratégias eficazes através de diferentes comités e grupos de trabalho.
- **Responsável de *Compliance* Normativo e Controlo e Gestão de Riscos** que está encarregue de controlar e promover o sistema de controlo e gestão de riscos operativos, financeiros, de compliance e estratégicos do Grupo.

## C. COMITÉ DE NOMEAÇÕES E RETRIBUIÇÕES

[GRI 2-10] [GRI 2-17] [GRI 2-18] [GRI 2-19] [GRI 2-20] [GRI 201-3]

Conforme os Estatutos Societários, o Comité é formado por um número mínimo de três e um número máximo de seis administradores. Atualmente o Comité é constituído por três administradores: D.<sup>a</sup> Marta Álvarez Guil (como presidente), D.<sup>a</sup> Cristina Álvarez Guil e Cartera Mancor, S.L. (representada por D.<sup>a</sup> Paloma García Peña). O secretário deste Comité é o conselheiro secretário D. José Ramón de Hoces Íñiguez. Durante o exercício 2022 este Comité realizou um total de seis reuniões.

Entre as principais funções deste Comité, destacamos as seguintes:

- Avaliar as competências, conhecimento e experiência necessários no Conselho de Administração, definindo as funções e aptidões aos candidatos que preenchem cada vaga.

Existe um plano de avaliação anual do Conselho de Administração e dos seus comités no qual é analisado o funcionamento do máximo de órgãos do governo corporativo. Após este processo de avaliação são acordadas medidas de melhoria a serem implementadas no exercício seguinte.

Entre as medidas recomendadas em resposta à avaliação são destacadas as seguintes:

- I. Aprovar um Programa anual de assuntos e datas a tratar pelo Conselho de Administração e os seus comités, no início do exercício;
  - II. Promover, sem prejuízo de que a documentação necessária já esteja disponível, que a secretária-geral aprove um procedimento de encaminhamento ao Conselho de Administração e aos seus comités, estabelecendo uma planificação estável que permita aumentar a eficácia na compilação e revisão da documentação utilizada por cada uma das Direções competentes;
  - III. Aprovar um Plano de Formação contínuo dos administradores em que estejam incluídas as prioridades que os administradores considerem relevantes para o seu cargo, assim como os temas que, por prioridade regulatória ou estratégica, sejam considerados adequados pelo Conselho de Administração após o relatório do Comité de Nomeações e Remunerações. O plano de Formação dos administradores é um dos componentes do plano de Boa Governança Corporativa.
- Apresentar ao Conselho de Administração as propostas de nomeação de administradores, tanto independentes como não independentes, para a sua designação por parte da Assembleia Geral, assim como as propostas para a reeleição ou separação de certos administradores pela Assembleia. O Comité avalia anualmente as capacidades e conhecimentos dos membros do Conselho de Administração, apresentando o relatório ao próprio Conselho de Administração, que deverá dar conhecimento deste mesmo relatório à Assembleia Geral de Acionistas.
  - Examinar e organizar a sucessão do presidente do Conselho de Administração e do diretor e, se for o caso, realizar propostas ao Conselho de Administração para que essa sucessão aconteça de forma ordenada e planeada.
  - Informar sobre as propostas de nomeação dos restantes administradores para a sua designação por cooptação ou para apresentação à Assembleia Geral, assim como as propostas para a sua reeleição ou destituição indicada pela Assembleia Geral.
  - Rever a política de remuneração dos administradores e dos quadros superiores e levar ao Conselho de Administração uma proposta de melhoria caso seja necessário.

Em relação ao último ponto, e de acordo com os Estatutos Sociais, os administradores têm direito a receber um salário anual fixo que, no seu conjunto, não pode exceder o valor fixado pela Assembleia Geral. Na Assembleia Geral das Políticas de Remuneração e seus regulamentos são envolvidos consultores externos e independentes da Direção. Por outro lado, é responsabilidade do Conselho de Administração determinar a quantidade exata a pagar aos administradores, tendo em conta as suas funções e responsabilidades e, se for caso disso, a acumulação do seu pagamento ao longo do exercício.

Além disso, os administradores terão direito a perceber as remunerações que correspondem a cada desempenho de funções executivas, sempre dentro do limite máximo fixado pela Assembleia Geral. A remuneração variável dos administradores executivos, quadros superiores e algumas direções-chave está sujeita à concretização de objetivos estabelecidos no Plano Estratégico da Sociedade.

## Remuneração do Conselho de Administração e quadros superiores

A remuneração média recebida pelos membros do Conselho de Administração na qualidade de administradores do El Corte Inglés, S.A., sem considerar indemnizações e tendo em conta a retribuição por pertencerem a Conselhos de Administração de outras sociedades do Grupo, foi de 1.760.953€ para as mulheres e de 1.757.715€ para os homens.

A remuneração média recebida pelos membros de quadros superiores no exercício 2022 foi de 548.166€ (585.778€ em 2021) no caso dos homens<sup>10</sup>.

O Conselho de Administração, após proposta do Comité de Nomeações e Remunerações, aprovou uma política de remunerações para os administradores da sociedade e uma política para os quadros superiores.

As políticas de remunerações são elaboradas em conjunto e em coordenação com o Plano Estratégico 2021-2026, assim como os objetivos do Governo Corporativo Sustentável.

As políticas aplicam-se aos exercícios financeiros 2021 a 2026, a menos que a Assembleia Geral de Acionistas adote um acordo que altere a política durante o seu período de vigência.

As políticas visam assegurar que a retribuição, tanto dos administradores como dos quadros superiores da empresa, seja adequada à dedicação e responsabilidade assumida, contribuindo para a retenção, motivação e desenvolvimento em termos competitivos.

As políticas têm como objetivo estar alinhadas com os interesses dos acionistas e do grupo de empresas, cuja matriz é o El Corte Inglés, de forma a alcançar maior otimização da nova estratégia empresarial e da sua sustentabilidade a longo prazo.

Na definição das políticas de remuneração e na determinação dessa mesma remuneração, conta-se com o apoio de consultores especialistas na matéria, que elaboram um *benchmark* com o objetivo de confirmar que a remuneração se encontra dentro dos padrões de mercado. No caso dos administradores executivos, este exercício é feito anualmente.

Além disso, o Comité de Nomeações e Retribuições avalia, anualmente, o grau de cumprimento dos objetivos fixados, de forma a informar a Assembleia sobre a remuneração e fixar os valores do exercício seguinte.

As regras que se encontram nas políticas têm carácter complementar e subsidiário à disposição legal em vigor e à disposição dos estatutos e regulamentos que, caso seja necessário, resultem na aplicação aos administradores do Grupo.

Os princípios das políticas são os seguintes:

- I. Ser transparente na informação relativa à retribuição dos administradores e quadros superiores da empresa;
- II. Alinhar as retribuições com os interesses dos acionistas, com a criação de valor da empresa e do Grupo a longo prazo e com os objetivos do Plano Estratégico 2021-2026;

<sup>10</sup> Valor calculado considerando o salário médio anual. Não há divulgação da remuneração média das mulheres devido a ser apenas contabilizada uma mulher.

- III. Assegurar que a estrutura e a quantia da retribuição cumprem os objetivos estratégicos e as recomendações de boa governança, sendo competitivos em relação a outras entidades similares;
- IV. Promover a atenção ao cliente com base na eficácia, no profissionalismo e na qualidade do serviço, procurando a máxima satisfação dos clientes, apresentando-lhes soluções competitivas e de qualidade;
- V. Garantir o compromisso com o meio ambiente e a economia sustentável, mediante uma gestão ativa e responsável da conservação do meio ambiente, para além do cumprimento de exigências legais; compromisso com os programas de economia sustentável colocados em prática pela empresa e atuação com máxima diligência na regularização de qualquer melhoria na proteção ao meio ambiente;
- VI. Promover a inovação e a melhoria contínua para alcançar a máxima qualidade. Desta forma, poder-se-á incentivar à introdução de mudanças com o objetivo de melhoria contínua, antecipar mudanças e incitar outros a tomar iniciativa sempre que os riscos estejam controlados e, também, procurar novas soluções para os problemas;
- VII. Assegurar que o sistema retributivo permite atrair e reter talento;
- VIII. Alinhar a retribuição com os padrões do mercado e do país, com flexibilidade para adaptação às mudanças do ambiente, do setor e do negócio.

Esta política contempla uma retribuição fixa para o desempenho dos respetivos membros da Direção, incluindo uma retribuição variável anual em função do cumprimento dos objetivos individuais e/ou coletivos, sejam eles concretos ou quantificáveis, que a empresa determine e comunique anualmente. Inclui, também, uma retribuição variável a longo prazo com a intenção de potenciar e incentivar os membros da Direção na conclusão dos objetivos estratégicos da empresa.

A retribuição dos administradores referente à sua função geral (ou seja, aquela que corresponde às funções inerentes ao cargo de administrador, sem ter em conta as funções que possam corresponder ao desempenho de funções executivas) é de natureza fixa devido à sua presença no Conselho de Administração e nos seus comités, não incluindo componentes variáveis.

Enquanto sendo administradores executivos, a política de remunerações contempla uma retribuição variável anual em função do cumprimento de objetivos individuais e/ou coletivos que a empresa determina e comunica anualmente e uma retribuição variável a longo prazo, com intenção de incentivar a conclusão de objetivos estratégicos para a empresa.

A política de remunerações da empresa está, por enquanto, vocacionada para a geração de valor, procurando alinhar-se com os interesses dos acionistas e da sustentabilidade da empresa, com uma gestão com noção dos riscos e com respeito às recomendações em matéria de boa governança.

Os anteriores elementos retributivos fixados em função de conceitos económico-financeiros, industriais e operativos serão consistentes, quantificáveis e alinhados com os objetivos estratégicos da empresa e do Grupo.

Para o exercício 2022-2023, entre os objetivos definidos, tendo em conta os critérios ESG, foram incluídos os seguintes:

- I. Implementação da primeira fase do Plano de Boa Governança.
- II. Aprovação do Plano de Sustentabilidade.

É também de destacar que nenhum dos administradores é beneficiário de pensões ou prémios de reforma.

#### **D. COMITÉ DE SUSTENTABILIDADE (CS)**

[GRI 2-9] [GRI 2-12] [GRI 2-13] [GRI 2-14] [GRI 2-25]

O Comité de Sustentabilidade é composto por quatro administradores: D. Manuel Pizarro Moreno, que desde 2020 é presidente; D.<sup>a</sup> Cristina Álvares Guil, Cartera Mancor, S.L. (representada por D.<sup>a</sup> Paloma García Peña) e Corporação Ceslar, S.L. (representada por D.<sup>a</sup> Carlota Areces Galán). O secretário deste Comité é D. José Ramón de Hocés Íñiguez. Durante o exercício 2022 aconteceram dez reuniões.

Entre as responsabilidades que tem este Comité, também se inclui o objetivo de impulsionar e supervisionar o Informe Não Financeiro do El Corte Inglés. Esta é a máxima expressão do seu desempenho e apresentação de contas na área da sustentabilidade. Além disso, entre outras responsabilidades e funções, destacamos as seguintes:

- Realizar um acompanhamento dos objetivos, planos de atuação, práticas e políticas do Grupo nas áreas de meio ambiente e social;
- Controlo da estratégia e das políticas e práticas de sustentabilidade do Grupo;
- Comprovar o cumprimento de padrões de saúde e segurança dos produtos comercializados;
- Confirmar o cumprimento de padrões ambientais mais rigorosos, ajudando a conservação da biodiversidade e a gestão sustentável dos recursos naturais, tanto no uso de matérias-primas como nos processos produtivos, nos produtos e na implementação em loja;
- Comprovar o cumprimento das políticas de Direitos Humanos em toda a cadeia de valor;
- Reportar e controlar, de acordo com os padrões internacionais de referência e da norma aplicada, o processo de relate da informação de sustentabilidade;
- Promover uma estratégia coincidente com as políticas do Grupo para a ação social, os patrocínios e mecenato;
- Dar prioridade à contribuição do Grupo no cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável aprovados pela Organização das Nações Unidas;
- Controlo de outras ações que podem afetar a sustentabilidade do Grupo.

De qualquer forma, este Comité impulsiona, supervisiona e controla a política corporativa de sustentabilidade, através de instrumentos-chave como o Plano Diretor de Sustentabilidade e o Informe Não Financeiro do Grupo. No dia 30 de novembro de 2022, o Conselho de Administração aprovou a nova Política Corporativa de Sustentabilidade, que atualiza e substitui a anterior Política de Responsabilidade Social Corporativa.

O diálogo com as distintas organizações é canalizado através do grupo de trabalho das Partes Interessadas criado em 2005 e que se encontra detalhado no capítulo 5 deste relatório.

Para uma gestão correta dos temas ESG o Comité conta com os seguintes órgãos:

- **Comité Executivo de Sustentabilidade:** do qual fazem parte os diretores das principais áreas funcionais e tem como objetivo principal apoiar o Comité de Sustentabilidade;
- **Comité de Coordenação de Filiais em Desenvolvimento Sustentável:** que incorpora um nível mais operativo às distintas empresas do Grupo e aos seus delegados de sustentabilidade. Tem como principal objetivo apresentar propostas tanto ao Comité Executivo como ao Comité de Sustentabilidade;
- **Direção de Comunicação, Relações Institucionais e Sustentabilidade:** é a área encarregue de colocar os planos em ação e coordenar a execução e comunicação dos planos e programas definidos pelos distintos órgãos do governo corporativo em matéria de sustentabilidade. Também é responsável por elaborar e propor ao Comité o Plano Diretor de Sustentabilidade, da elaboração do Informe Não Financeiro e do Quadro de Avaliação de Sustentabilidade para controlo, supervisão e acompanhamento do Comité de Sustentabilidade.

## ESTRUTURA DIRETIVA E QUADROS SUPERIORES

A estrutura diretiva e quadros superiores, a 28 de fevereiro de 2023, era composta da seguinte forma:

- D. José María Folache: Diretor-geral de *Retail*;
- D. Santiago Bau: Diretor-geral Corporativo;
- D. Antonio Ortega: Diretor de Transformação;
- D. Alfonso Gordon: Diretor de Pessoas e Gestão de Talento;
- D. Javier Catena: Diretor de Operações;
- D. Arsenio de la Vega: Diretor de Vendas;
- D. Enrique Solbes: Diretor de Sistemas;
- D. José Luis González-Besada: Diretor de Comunicação, Sustentabilidade e Relações Institucionais;

- D.<sup>a</sup> Catalina Polán: Diretora de Segurança;
- D. Luis Santa-María: Diretor Jurídico e de Governo Corporativo;
- D. Rafael Díaz Yeregui: Vice-secretário-geral;

A estrutura dos Comitês corporativos é a seguinte:

- **Comité de Comunicação:** Encarregue da coordenação das várias ações com repercussão na imagem e na marca do Grupo El Corte Inglés. Em particular, dá seguimento às atividades do Grupo relacionadas com:
  - Relações Institucionais;
  - Plano de Comunicação;
  - Plano de Sustentabilidade.
- **Comité de Direção:** A sua função é apresentar a informação necessária na sua área de responsabilidade e que permita:
  - Identificar, avaliar e gerir os riscos;
  - Operações comerciais – seguimento das operações e evolução do negócio;
  - Execução da planificação estratégica;
  - Propostas de investimento de capital;
  - Governação de alto nível de novos produtos e serviços;
  - Acompanhamento dos controlos internos da empresa sobre informação financeira, não financeira e gestão de riscos, controlos e procedimentos de divulgação da empresa, capacitar esses mesmos controlos e procedimentos para detetar e impedir atividades fraudulentas;
  - Planos operativos e orçamentos anuais;
  - Estrutura organizacional de gestão;
  - Desenvolvimento, implementação e revisão periódica dos planos de resistência e recuperação do negócio e preparação e resposta a situações de crise.
- **Comité de Direção *Retail*.** Este órgão encarrega-se de:
  - Tomada de decisões executivas mensalmente que asseguram o cumprimento do orçamento aprovado pela Assembleia;
  - Preparação e execução de assuntos do Comité de Direção do Grupo.

- **Comité de Área Corporativa.** As suas funções são:
  - Coordenação da área corporativa, de forma a garantir a adequada gestão dos recursos económicos da organização, garantindo a sustentabilidade, liquidez e viabilidade dos investimentos, assim como as políticas de crescimento e diversificação;
  - Preparação e execução dos assuntos do Comité de Direção do Grupo;
  - Proposta, valorização e aprovação das operações imobiliárias do grupo, incluindo a aquisição, arrendamento e desinvestimento de ativos dentro do contexto do orçamento aprovado pela Assembleia;
  - Proposta e valorização de operações de investimento ou desinvestimento de perfil corporativo que não se enquadrem no curso normal dos negócios do Grupo.
- **Comité de Transformação.** Comité encarregue de acompanhar e impulsionar os projetos de transformação para cumprir o Plano Estratégico.
- **Comité de Capex.** As suas funções incluem propor, valorizar e aprovar os principais investimentos em ativos materiais e de tecnologia.
- **Comité de Compliance e Riscos.** Exerce as funções apresentadas nas Políticas de Compliance Normativo e de Controlo e Gestão de Riscos.

## OUTROS ASSUNTOS VINCULADOS AOS ÓRGÃOS MÁXIMOS DO GOVERNO CORPORATIVO

### A. LUTA CONTRA A CORRUPÇÃO, SUBORNO E BRANQUEAMENTO DE CAPITALS

[GRI 3-3] [GRI 205-1] [GRI 205-2]

O Grupo El Corte Inglés dispõe de uma série de políticas corporativas para prevenir e atuar o quanto antes sobre possíveis riscos de corrupção, suborno e branqueamento de capitais, assim como programas e sistemas de cumprimento e controlo interno.

Entre estas políticas encontram-se a Política contra a Corrupção e Fraude, a Política de Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo, a Política e Procedimento de Presentes e Hospitalidades, de Relações com funcionários públicos e entidades privadas e de doações e patrocínios.

Como resultado da aplicação da Política contra a Corrupção e Fraude é estabelecido em todos os contratos e acordos com parceiros de negócio e terceiros, uma cláusula de obrigações de cumprimento sobre condutas anticorrupção com referência ou ligação direta ao disposto na política. Além disso, inclui-se outra cláusula que habilita o Grupo a rescindir unilateralmente o contrato, caso haja falhas da outra parte. Também são revistos os controlos existentes nos procedimentos de contratação com as Administrações Públicas, de forma a garantir o cumprimento das normas e procedimento internos.

Entre as novidades dos exercícios, encontra-se o desenvolvimento e implementação do Sistema de Cumprimento de Defesa das Competências.

A Política Corporativa de Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo é revista anualmente, e de forma extraordinária, cada vez que haja mudanças nos objetivos estratégicos ou na legislação, correspondendo ao *Compliance* apresentar qualquer proposta de modificação, contando com o apoio do Comité de *Compliance* e Controlo de Riscos. A última modificação desta política teve lugar no dia 30 de novembro de 2022.

De qualquer forma, segundo estabelecido na normativa de prevenção de branqueamento de capitais e financiamento de terrorismo, tanto o departamento de Auditoria Interna como uma terceira parte externa e independente efetuam uma revisão anual das medidas de controlo interno referentes à prevenção do branqueamento de capitais e financiamento de terrorismo, não se tendo identificado nenhuma incidência a destacar durante o exercício. No âmbito da revisão, avalia-se a correta aplicação do estabelecido na Política Corporativa de Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento de Terrorismo e, como está descrito na normativa, em 2022 foram realizadas declarações obrigatórias ao Serviço Executivo do Comité de Prevenção de Branqueamento de Capitais (SEPBLAC) em relação à prevenção de branqueamento de capitais.

Para garantir a correta implantação desta política, contamos com três órgãos fundamentais que se encarregam de revê-las e atualizá-las: um representante do Grupo El Corte Inglés perante a SEPBLAC, o Órgão de Controlo Interno e a unidade de Prevenção de Branqueamento de Capitais.

Com esta colaboração, realizando controlos e análises às operações, foram reportadas 37 operações ao Órgão de Controlo Interno. Na aplicação das medidas estabelecidas, de *due diligence* a procedimentos internos, o Departamento de Prevenção de Branqueamento de Capitais e das Unidades Técnicas efetua um exame oportuno.

Dentro dos planos de formação de prevenção de branqueamento de capitais, foram desenvolvidas ações para um dos sujeitos obrigados. Neste contexto, cabe assinalar a aprovação e colocar em marcha uma ação formativa sobre as obrigações gerais em matéria de prevenção de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo para todos os colaboradores nos departamentos afetados pela normativa e que trabalhem nos centros El Corte Inglés.

## B. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CIBERSEGURANÇA

Atualmente, a digitalização é essencial para o desenvolvimento e prestação de serviços de alta qualidade. Portanto, é crucial contar com um sistema de segurança de informação sólido que possa prevenir, detetar, reagir e recuperar em caso de incidentes ou ameaças. De forma a estabelecer os princípios de atuação nesta matéria, o Conselho de Administração aprovou, em 2020, a Política Corporativa de Segurança da Informação, aplicável a todas as empresas do Grupo. A política foi implementada e revista pelo Comité de Segurança de Informação, o Comité Delegado de Segurança e o Centro de Operações de Segurança e Cibersegurança.

---

**Política Corporativa de Segurança da Informação:**

<https://www.elcorteingles.pt/empresa/governo-corporativo/etica-e-cumprimento/politicas-corporativas/>

---

O Comité de Segurança da Informação encarrega-se de preparar novos procedimentos para dar resposta às novidades regulatórias. Tendo em conta a importância crescente da cibersegurança, o Comité ocupa-se de promover formações relativas a cibersegurança para todos os colaboradores.

Por sua vez, o Comité Delegado de Segurança encarrega-se de tomar as medidas executivas necessárias para o impulso do trabalho do Comité.

O Centro de Operações de Segurança e Cibersegurança estuda e encarrega-se de responder a todas as ameaças cibernéticas que surgem durante o ano, coordenando-se com a equipa encarregue de resolver os incidentes de segurança e o Comité de Crises que, perante riscos potenciais, gere a atuação do Grupo.

Ao longo de 2022, o El Corte Inglés continuou com a melhoria dos nossos sistemas de segurança, destacando as soluções tecnológicas que fortaleçam a segurança interna, a proteção de dispositivos, a gestão de credenciais e certificados digitais e a gestão de vulnerabilidades.

Destacamos, também, que o processo de gestão de segurança de informação encontra-se certificado e auditado segundo a norma ISO 20001.





U U U U

HERA

GOURM

MOLEMTS

CHA

SUMI

DEN LOULS

Jo Jo

Handwritten signature or initials

Handwritten signature or initials



## IMPACTO SOCIAL

# O Cliente em Portugal

[GRI 2-6]

A confiança que o cliente deposita no El Corte Inglés serve de guia para avançar no caminho da inovação, na cuidada seleção da nossa oferta e na procura de novos produtos e serviços com o objetivo de encontrar soluções para as necessidades atuais e futuras do cliente.

Com tudo isto, num ambiente omnicanal que facilita a relação constante entre o mundo físico e digital, priorizamos o diálogo permanente de forma a manter uma relação estreita e duradora.

Os princípios básicos de atuação que guiam a nossa relação com o cliente encontram-se descritos na **Política Corporativa de Atenção e Serviço ao Cliente** e, também, na **Política Corporativa de Sustentabilidade**.

---

### **Política Corporativa de Atenção e Serviço ao Cliente:**

<https://www.elcorteingles.pt/empresa/governo-corporativo/etica-e-cumprimento/politicas-corporativas/>

---



## UM AMPLO PORTFÓLIO DE SERVIÇOS PARA O CLIENTE OMNICANAL

Esforçamo-nos para conseguir que os nossos clientes tenham uma boa experiência através dos nossos compromissos, altos padrões de qualidade e pela atenção personalizada.

---

**O nosso duplo objetivo:** Alcançar a excelência no serviço e na satisfação do cliente. Apostar na criação de um ambiente que, adaptando-se às necessidades do cliente, disponibiliza uma experiência de relação capaz de superar as expectativas.

---

Para alcançar estes objetivos trabalhamos em diferentes linhas de atuação:

- Oferecemos uma **atenção personalizada e especializada** e contamos com uma ampla gama de produtos e serviços de forma a satisfazer as necessidades do cliente. Formamos os nossos colaboradores para se tornarem consultores de confiança nos diferentes negócios do El Corte Inglés. Neste sentido, podem encontrar desde Consultores Pessoais de Viagens até aos serviços de Intérpretes, *Personal Shopper* ou o serviço Pergunte ao Especialista.
- O nosso **Serviço de Atenção ao Cliente** permite-nos manter uma relação próxima com o cliente, de forma presencial nas lojas ou mediante chamada telefónica, e-mail, redes sociais ou formulário web. Nos nossos estabelecimentos temos disponíveis pontos especializados com especialistas que resolvem qualquer dúvida ou incidência, gerem operações relacionadas com meios de pagamento e passam outros assuntos para os departamentos correspondentes.

- Na omnicanalidade e na estratégia de stock universal, foi desenvolvido no retalho um algoritmo que nos permite regular em tempo real o número de produtos publicados na web, contando assim com um único stock.
- Cuidamos do ambiente musical nas nossas lojas, de forma a dinamizar a experiência de compra através da memória sensorial. Daí ser importante dispor de uma megafonia adequada, com uma boa seleção musical e estilos adaptados em função do tipo de loja, departamento ou marca.

Estes esforços foram traduzidos num crescimento dos usuários registados no nosso site, alcançando cerca de 651 mil registos em 2022 (103 mil registos em 2021).

### Principais números do mundo *online* em 2022, no ECIGA

---

Mais de 665 mil de pedidos *online*

---

Cerca de 51 milhões de visitas na nossa webs e apps

---

Cerca de 651 mil clientes registados na nossa *web*

---

Mais de 135 mil *downloads da app* El Corte Inglés em 2022

---

### App El Corte Inglés

---

A *App* continua em fase de crescimento. Durante este exercício, foram registados mais de 135 mil *downloads*.

Este canal permite enriquecer a nossa relação com o cliente, oferecendo novos produtos, serviços, funcionalidades e notificações *push*.

Foram otimizados os espaços de forma a incorporar um maior número de artigos que se ajustem aos gostos e necessidades de cada um. Foram integrados novos módulos oferecendo uma navegação adaptada:

- “Últimos produtos vistos”, destacando-se em primeira posição os artigos vistos na última utilização;
- “Promoções para ti”, personalização de promoções com acesso a cupões promocionais disponíveis;
- São mostradas notificações para os pedidos pendentes com o objetivo de facilitar a informação sobre o estado do pedido e dar seguimento ao mesmo.

Para além disso, foram adicionadas novas formas de pagamento de modo a melhorar a experiência do cliente, como o pagamento através de tecnologia NFC (sem contacto, para pagamento com dispositivos Android), Paypal e pagamento com código QR.

---

### El Corte Inglés Plus

---

O El Corte Inglés conta com um serviço subscrição, o El Corte Inglés Plus. Os clientes podem desfrutar de vantagens nos envios e já conta com cerca de 1500 usuários.

---

## A OFERTA MAIS AMPLA E DE MÁXIMA QUALIDADE

[GRI 417-1]

Colocamos à disposição dos nossos clientes uma ampla oferta de produtos e serviços, cuja seleção prima pela qualidade e segurança de todos, compromissos estes que consolidam a confiança na marca El Corte Inglés.

Procuramos uma relação a longo prazo com os nossos clientes e, por isso, promovemos hábitos de consumo responsável e avançamos na rastreabilidade dos produtos que oferecemos avaliando processos de fabricação e distribuição.

---

# 132.694

Referências sustentáveis

Promovemos as nossas marcas próprias, representadas em todos os segmentos da nossa oferta: alimentação, moda, têxtil, desporto, casa e decoração, jogos, eletrónica e eletrodomésticos. O número de referências sustentáveis nas marcas próprias é de 132 694, que se traduz em 47,5% do total de referências sustentáveis.

---

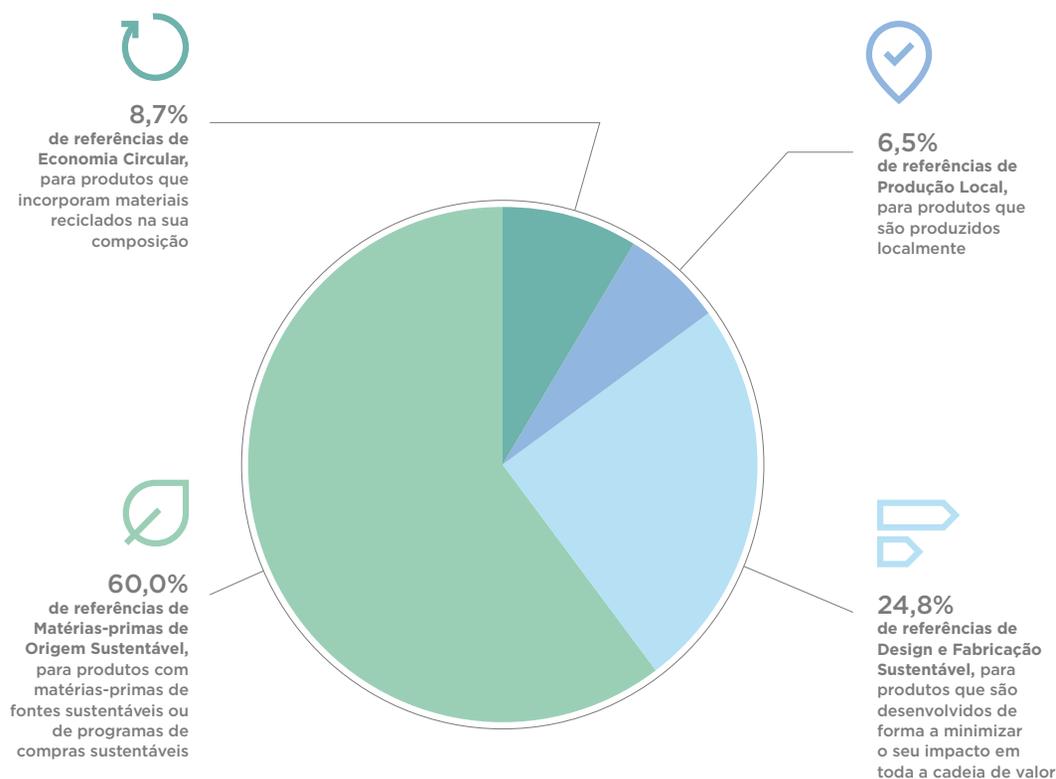
## A. UMA SELEÇÃO COMPLETA E SUSTENTÁVEL DA NOSSA OFERTA

O compromisso com os nossos clientes baseia-se também numa forte aposta na sustentabilidade, um dos eixos estratégicos do El Corte Inglés em Portugal. Incentivamos a produção e consumo sustentável em todo o ciclo de vida dos produtos e serviços, desde o seu design até à reciclagem, focando-nos na economia circular, presente na nossa oferta.

Esta seleção sustentável de produtos estende-se tanto às marcas próprias como às marcas externas.

Durante o exercício 2022 podemos destacar os seguintes pontos:

- Desenvolveu-se o Procedimento interno de Compras Sustentáveis para padronizar o processo de aquisição de referências sustentáveis de marca própria. Paralelamente desenvolvemos na loja *online* a Montra Portuguesa, onde o objetivo é promover as melhores marcas portuguesas e apostando assim na produção nacional.
- Foi atualizado o Guia de Produto Sustentável para fornecedores, disponível no nosso Portal do Fornecedor, foram revistos os atributos de sustentabilidade aceites pelo Grupo (tipo de matéria-prima, design, processo de fabrico e uso ou lugar de produção) e que são avaliados por terceiras partes. Quando uma referência contém, pelo menos, um atributo de sustentabilidade, é catalogada como sustentável. O Guia agrupa os atributos à volta de quatro universos, sobre os quais se classificam os produtos, como se apresenta no seguinte esquema:



Qualquer produto sustentável de marca própria é etiquetado conforme o procedimento interno, pelo qual se identifica a característica concreta que faz que seja considerado produto sustentável.

**O nosso objetivo:** Aumentar anualmente em 5% a oferta de referências com atributos sustentáveis até 2025.

| Referências Sustentáveis                    | 2022           | % sobre o Total | Varição respeito 2021 |
|---|----------------|-----------------|-----------------------|
| Nº Referências marca própria                | 63.116         | 47,6%           | 0,8%                  |
| Nº Referências marca própria                | 69.578         | 52,4%           | 16,5%                 |
| <b>Nº Total de referências sustentáveis</b> | <b>132.694</b> | <b>100%</b>     | <b>8,5%</b>           |

### Top 10 Atributos Sustentáveis

|   |
|---|
| Better Cotton Iniciativa (BCI)                        |
| Standar 100 by OEKO-TEX                               |
| Certificação Forest Stewardship Council (FSC)         |
| Polyester Reciclado                                   |
| Certificação Produção Ecológica                       |
| Certificação PEFC                                     |
| Denominação Origem Protegida (DOP)                    |
| Montra Portuguesa                                     |
| Certificação Energética B ou Superior                 |
| Certificação Standard de Conteúdo Orgânico (OCS) 100% |

Para avançar com este objetivo, foram incorporadas novas certificações de sustentabilidade no portfólio de produtos do El Corte Inglés, em Portugal, permitindo alcançar uma oferta composta por, exatamente, 90 atributos sustentáveis. Como parte do Em Movimento pela Sustentabilidade, trabalhamos em várias iniciativas a favor do aumento da oferta sustentável, destacando as seguintes:

- **Na área de moda e acessórios**, destacamos as marcas *Southern Cotton* e *Green Coast* como marcas sustentáveis, assumindo o compromisso de aumentar até aos 80% a oferta sustentável até 2024. Estas marcas, na área de Jovem Ela, contam com 70% da oferta de produtos sustentáveis.
- **Na área de alimentação** temos apostado na sustentabilidade dos produtos frescos de peixaria, através da certificação MSC/ASC para diversas espécies de pescado.

Estas iniciativas somam-se a outras estabelecidas, durante o exercício anterior, a favor do bem-estar animal, como a promoção de ovos frescos de galinhas livres de gaiolas ou a adesão ao Compromisso Europeu do Frango, comprometendo-nos a que 100% do frango fresco de marca própria seja de criação de ritmo lento e com certificação de bem-estar animal.



## B. QUALIDADE E SEGURANÇA

[GRI 3-3] [GRI 416-1]

**O nosso objetivo:** zelar pela saúde, bem-estar, proteção e segurança dos nossos clientes em todos os produtos e serviços comercializados.

Trabalhamos para promover a saúde e o bem-estar dos nossos clientes através dos produtos e serviços que comercializamos, garantindo o cumprimento de altos padrões de qualidade e segurança.

Para isso, contamos com profissionais especializados em qualidade no âmbito da alimentação e grande consumo, têxtil e produtos de bazar, que realizam avaliações rigorosas dos nossos produtos.

### Principais números de 2022

|   |  |
|---|--|
| Alimentação<br>- Grande Consumo                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>9.558 amostras de alimentação analisadas</li> </ul>               |
| Têxtil  | <ul style="list-style-type: none"> <li>5.738 testes em artigos têxteis e modelos de sapataria</li> </ul> |
| Produtos de Bazar                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>11.041 verificações e testes</li> </ul>                           |
| Marcas próprias<br>de alimentação<br>e grande consumo | <ul style="list-style-type: none"> <li>343 análises a produtos</li> <li>23 visitas a fábricas</li> </ul> |

## ALIMENTAÇÃO E GRANDE CONSUMO

No âmbito da alimentação, as nossas atuações são estruturadas em torno do nosso Sistema de Gestão da Segurança Alimentar e a Política e Cultura de Segurança Alimentar.

# 71

Auditorias de segurança alimentar em 2022

Este número representa um aumento de 39% comparado com o ano anterior (51 auditorias em 2021).

O **Sistema de Gestão de Segurança Alimentar** procura a melhoria contínua e está a evoluir para se adaptar ao negócio e às suas mudanças, incluindo os formatos onde comercializamos alimentação: supermercado El Corte Inglés, Supercor, Club del Gourmet, restauração e alimentação na parafarmácia.

A sua eficácia verifica-se periodicamente mediante o **plano de auditorias de segurança alimentar**, tanto nas nossas instalações como nos operadores externos que se encontram dentro dos nossos centros. Contamos com um plano analítico para assegurar que em todas as instalações estão implementadas as medidas de higiene máximas.

Por termos um sortido para todos os clientes e prestando especial atenção aos grupos com necessidades especiais, contamos com 963 referências de alimentação para pessoas celiacas ou com outras intolerâncias. Contamos, também, com uma oferta de mais de 300 produtos multiculturais, *kosher e halal*.

## MODA E SETOR TÊXTIL

Através do Padrão de Segurança **Têxtil, Calçado e Acessórios**, são transmitidas aos nossos fornecedores as normas e exigências relacionadas com as substâncias químicas proibidas e de uso restringido e, também, recomendações sobre a sua utilização nos diferentes processos. Neste manual, também, são refletidos outros aspetos relevantes, como critérios que devem cumprir para garantir a segurança das crianças em produtos específicos.

Os conteúdos do Padrão estão submetidos a uma contínua revisão e atualização por equipas especializadas, em linha com as novidades legislativas ou por aquisição de novos compromissos por parte do El Corte Inglés. Durante o exercício foram incluídas as substâncias PFCA (Ácidos perfluorocarboxílicos) na nossa lista de substâncias restringidas, com a conseqüente limitação do uso por parte dos fornecedores e uma verificação por parte do El Corte Inglés. Com esta alteração, adiantamo-nos às modificações dos requisitos do regulamento europeu REACH, que é aplicado de forma rigorosa.

---

### **Padrão de Segurança Têxtil, Calçado e Acessórios:**

<https://www.elcorteingles.pt/empresa/governo-corporativo/etica-e-cumprimento/politicas-corporativas/>

---



O Padrão de Segurança Têxtil, Calçado e Acessórios, juntamente com outros procedimentos, como o Procedimento de Testagem de Têxtil, podem ser encontrados na web corporativa.

| Exercício | Número de relatórios para controlo de segurança de artigos têxtil e calçado | Percentagem de informes que correspondem ao controlo de substâncias químicas perigosas |
|-----------|---|--|
| 2022      | 9.013   | 75%  |
| 2021      | 8.583   | 73%  |

## DECORAÇÃO, BRINQUEDOS, ELETRÓNICA E ELETRODOMÉSTICOS

Para garantir a qualidade e segurança dos produtos comercializados na área de bazar, realizam-se diferentes avaliações antes da sua comercialização. Nesta categoria estão incluídos produtos de casa e decoração, brinquedos, eletrónica e eletrodomésticos.

Em primeiro lugar, de forma a gerir o cumprimento dos padrões estabelecidos em matéria de segurança e saúde, é realizada uma classificação em função dos níveis de risco dos diferentes produtos. Todos os fornecedores devem cumprir com o padrão concreto aplicável a cada categoria de artigos, segundo o El Corte Inglés, que se baseia no *GECI Quality Requirement*. Através destes padrões, passamos aos fornecedores e fabricantes os requerimentos legais, testes de laboratório a serem realizados na origem, limites de tolerâncias e certificados que devem acompanhar os produtos, entre outros aspetos.

Nas seguintes categorias estabelecem-se procedimentos para levar a cabo uma gestão eficaz dos riscos identificados:

|   |   |
|---|---|
| <b>Eletrónica</b>                         | A existência de elementos químicos deve estar limitada nos componentes elétricos. Para isso, comprova-se o cumprimento da Diretiva RoHS, que restringe substâncias perigosas.   |
| <b>Brinquedos</b>                         | De acordo com a Diretiva Europeia 2009/48/CE e as seguintes modificações sobre segurança dos brinquedos, realizam-se controlos referentes a substâncias e materiais, assim como testes físico-mecânicos, químicos e inflamáveis.                                      |
| <b>Produtos em contacto com alimentos</b> | Controlam-se as substâncias reguladas e determinados materiais através dos guias publicados pela <i>Joint Research Centre</i> (JRC).  |
| <b>Velas, ambientadores e incensos</b>    | Estuda-se a composição das velas, ambientadores e incensos de acordo com as normas CLP (Regulamento sobre classificação, etiquetas e embalagens de substâncias e misturas químicas). Uma vez analisada, os pictogramas são identificados na etiqueta de cada produto. |

O El Corte Inglés dispõe de um **procedimento de alertas e remoções** que permite, de forma ágil e eficaz, conhecer, localizar e retirar de venda qualquer artigo que apresente potencial risco para a saúde ou segurança do consumidor. Estes procedimentos, implementados tanto nos alimentos como em produtos não alimentares, implicam a colaboração e participação ativa nas distintas redes de alertas nacionais, conectadas, também, com redes europeias e internacionais.

Adicionalmente, como reforço do nosso compromisso, estendemos a certificação dos sistemas de gestão de qualidade a outras áreas do El Corte Inglés nos padrões reconhecidos como é o ISO 9001:2015.

## C. ETIQUETAS DOS NOSSOS PRODUTOS

[GRI 3-3] [GRI 417-1]

De forma a cobrir as necessidades dos nossos clientes, é importante proporcionar uma informação completa e rigorosa dos produtos que comercializamos. Dispomos de numerosos procedimentos sobre as etiquetas, manuais de instrução, *packaging* e informação adicional disponível na página web.

As etiquetas são revistas por técnicos especialistas em cada categoria de produto. No âmbito dos fornecedores de marcas próprias de alimentação, estes são submetidos a auditorias de segurança alimentar, cujo alcance inclui a revisão das etiquetas. Além disso, existem protocolos internos que indicam que informação deve ser dada ao consumidor nos produtos de alimentação que manipulamos e elaboramos nas lojas.

### Informação relevante das etiquetas nos nossos produtos de marca própria

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Eletrónica e eletrodomésticos</b> | Entre a informação obrigatória destacamos as etiquetas energéticas para os eletrodomésticos. Os nossos técnicos realizam a verificação dos certificados de laboratórios creditados pelos fornecedores que garantem a eficiência energética indicada.  |
| <b>Alimentação e Grande Consumo</b>  | <p>A informação que se encontra na etiqueta (ingredientes, informação nutricional, origem do produto e pictogramas de segurança em produtos químicos), é contrastada através de várias verificações, incluindo exercícios de rastreabilidade e análises.</p> <p>Para que o consumidor tenha uma informação cada vez mais precisa, determinados produtos têm <i>claims</i>, selos ou logótipos relacionados com distintos aspetos de qualidade, saúde, segurança e sustentabilidade. Todas as indicações sobre tais atributos verificam-se através de certificações ou análises em função de cada caso (por exemplo, Denominação de Origem Protegida, Bem-estar Animal, Ecológicos, Sem Glúten, FSC, MSC, produtos baixos em sal/açúcar ...).</p> <p>Com a tendência atual de oferecer aos consumidores alimentos com etiquetas cada vez mais claras e simples, listas de ingredientes mais reduzidas, são revistos, com os fornecedores, determinados alimentos com o objetivo de simplificar etiquetas através da eliminação, redução ou substituição de aditivos de que se pode prescindir sem que o produto perca qualidade ou segurança</p> |
| <b>Moda e Setor Têxtil</b>           | De forma complementar aos testes de qualidade e segurança do vestuário, realizam-se também testes para assegurar que as fibras e as suas percentagens declaradas nas etiquetas estão corretas.  |

Temos informação relativa a advertências de uso, pictogramas e declarações de conformidade em mais de 3000 referências das áreas de Moda e Setor Têxtil e Decoração, Brinquedos, Eletrónica e Eletrodomésticos. Os nossos clientes podem aceder a esta informação nos produtos vendidos nas lojas e através da loja *online*, em três idiomas.



Gama de produtos ecológicos El Corte Inglés BIO.

## MELHORIA CONTÍNUA E DIÁLOGO PERMANENTE

Estar em contínua comunicação com o cliente é necessário para atender às suas necessidades e dar uma resposta adequada. O El Corte Inglés dispõe de diversos canais de comunicação que permitem ouvir o cliente, mantendo assim um diálogo permanente que garante a confidencialidade e a proteção dos seus dados pessoais.

### A. COMUNICAÇÃO PERMANENTE MULTICANAL

O cliente conta com os canais necessários para contactar diretamente com o serviço de atenção ao cliente e transmitir as suas dúvidas, tanto presencialmente nas lojas como por telefone, e-mail, redes sociais, entre outros.

#### Principais números de 2022

---

Mais de 811 mil chamadas recebidas

---

Mais de 12 mil chamadas realizadas para clientes

---

Cerca de 51 milhões de visitas na nossa web

---

Mais de 219 milhões de visitas nas nossas redes sociais

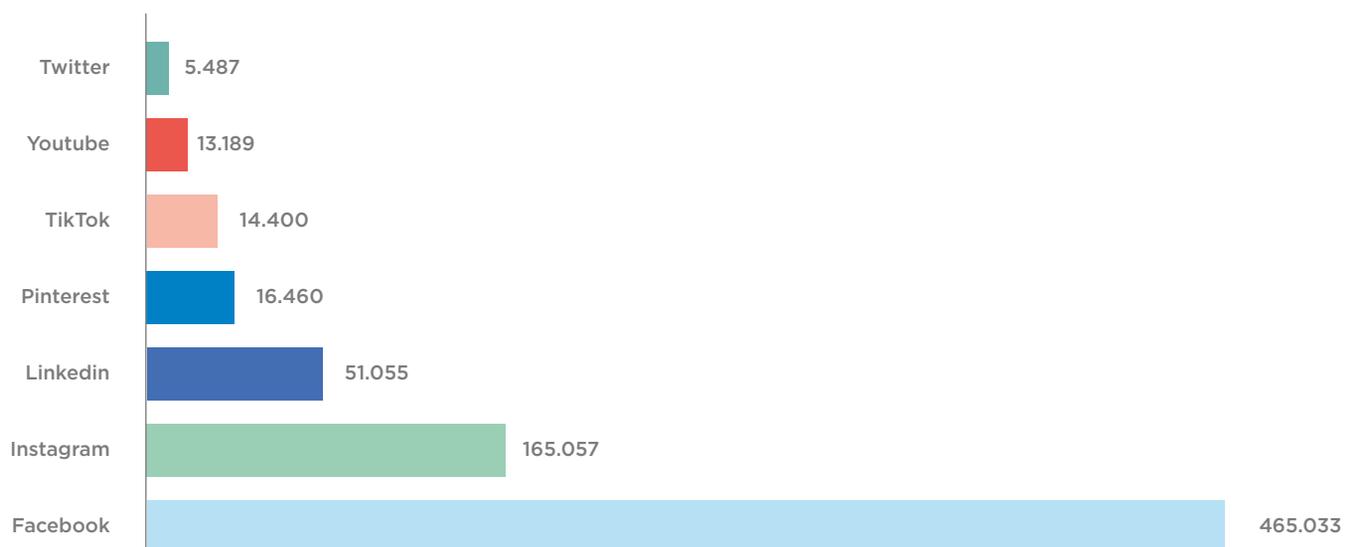
---

Mais de 821 mil seguidores nas nossas redes sociais

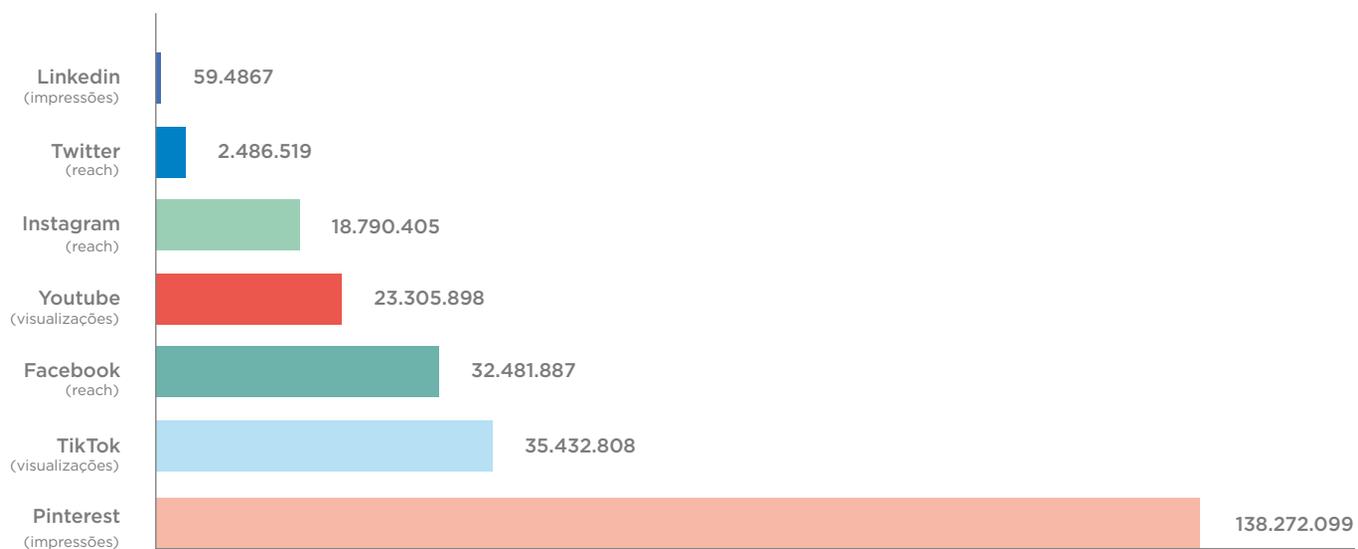
Aproveitamos o alcance à relevância das redes sociais para mostrar as últimas novidades, interagir com os seguidores para receber sugestões, recomendações e estreitar a confiança. Com o objetivo de aproximar-se e conectar-se com um público variado, o El Corte Inglés está presente no *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, *YouTube*, *Pinterest*, *LinkedIn* e *TikTok*.

Durante o exercício, o El Corte Inglés alcançou 821 731 seguidores em todas as suas redes sociais, mais 76 624 que no exercício 2021. O *Facebook* é a rede social com mais seguidores, contando com 465 033 seguidores, seguindo-se o *Instagram* com 165 057 seguidores.

### Seguidores Redes Sociais 2022



### Visitas Redes Sociais 2022



## B. GESTÃO DE INCIDÊNCIAS

Uma das nossas prioridades é ter uma resposta adequada, eficaz e em menos tempo possível para as incidências e reclamações que possam surgir.

Dispomos de um modelo de gestão que integra as incidências, sugestões, queixas, reclamações e agradecimento através do Serviço de Atenção ao Cliente, da central de chamadas e do resto dos canais como as redes sociais, formulários *online* ou e-mail.

No El Corte Inglés, através da nossa ferramenta de gestão, temos registadas 90 001 incidências de clientes durante o exercício 2022. A maioria destas incidências foram resolvidas em 24 horas. Destas, apenas 1% corresponde a reclamações oficiais, com um tempo médio de resolução de 1 dia.

## C. PROTEÇÃO DE DADOS

[GRI 3-3] [GRI 418-1]

---

**O nosso objetivo:** Adotar os instrumentos necessários para garantir a confidencialidade, segurança e proteção dos dados pessoais.

---

A gestão correta da privacidade da informação é um aspeto fundamental. Com a finalidade de reduzir os riscos associados ao tratamento de dados pessoais, o El Corte Inglés conta com uma Política de Proteção de Dados disponível no site corporativo.

---

**Política Corporativa de Proteção de Dados:**

<https://www.elcorteingles.pt/empresa/governo-corporativo/etica-e-cumprimento/politicas-corporativas/>

---

Esta política foi aprovada pelo Conselho de Administração e determina princípios e compromissos de cumprimento obrigatório para todos os colaboradores, diretores e administradores do Grupo El Corte Inglés. A sua finalidade é evitar, detetar e responder a possíveis situações de violação da privacidade que possam surgir, com o objetivo de salvaguardar os direitos fundamentais de pessoas físicas, em especial o direito à proteção dos seus dados pessoais, o que demonstra, uma vez mais, o compromisso com os Direitos Humanos.

Como resultado desta política, foi feita uma avaliação dos riscos associados à gestão de registos e uso de dados pessoais em todas as áreas. Além disso, o El Corte Inglés conta com um Delegado de Proteção de Dados (DPD) para assessoria e supervisão.

Existe um procedimento único através da ferramenta *SalesForce* para recolha e gestão das petições dos clientes sobre os seus direitos, de maneira que possam ser atendidas de forma correta e nos tempos estabelecidos pela legislação vigente. O El Corte Inglés responde a todas as questões, sejam elas relativas a acessos, retificações, oposição, supressão ou limitação. O departamento de Desenvolvimento Corporativo Interno (DCI) controla a gestão de todas as solicitações dos clientes e encerra-as dentro dos prazos estabelecidos.

Dada a importância deste tema, o Grupo conta com um curso corporativo *online* obrigatório para todos os colaboradores sobre proteção de dados. Também foram realizadas, ao longo do exercício, outras ações com o objetivo de consciencializar e garantir o cumprimento da política.

Ao longo do exercício foram desenvolvidas várias linhas de atuação:

- Aplicação de medidas de diligência específicas para proteção de dados para novas contratações ou acordos com terceiros, através de um questionário interno sobre a diligência dos fornecedores.
- Análise de riscos dos registos de tratamento e encerramento das avaliações de impacto derivadas dessa análise.
- Formação sobre proteção de dados pessoais.
- Adaptação do modelo de gestão de proteção de dados do Grupo, implementado em 2017, para adequá-lo a novos negócios e estratégias. Isto inclui uma organização operativa homogénea quanto a políticas, normas e procedimentos e com uma única ferramenta de controlo.

O Grupo estabeleceu diferentes objetivos para os próximos anos, com o fim de melhorar a gestão da privacidade e a proteção de dados, tais como:

- Formação contínua aos responsáveis de proteção de dados;
- Aumento da estrutura de proteção de dados do Grupo, de forma a adaptá-la a novos negócios e estratégias;
- Atualização contínua do registo de atividades de tratamento de dados.





## IMPACTO SOCIAL

# A Nossa Equipa em Portugal

[GRI 3-3]

O empenho e o compromisso dos nossos colaboradores são o motor para estabelecer uma relação de confiança com o cliente. O esforço, a dedicação e o profissionalismo das nossas equipas são a chave para a evolução do negócio e para uma melhoria contínua.

O modelo de gestão do El Corte Inglés está orientado para as pessoas, promovendo a igualdade de oportunidades, a formação, a diversidade das equipas e o cuidado com um ambiente laboral saudável e seguro.

Tudo isto está detalhado na **Política Corporativa de Recursos Humanos**, na **Política Corporativa de Igualdade e Diversidade** e na **Política Corporativa de Sustentabilidade**, que têm um papel fundamental na inserção, proteção, desenvolvimento e remuneração dos nossos colaboradores.

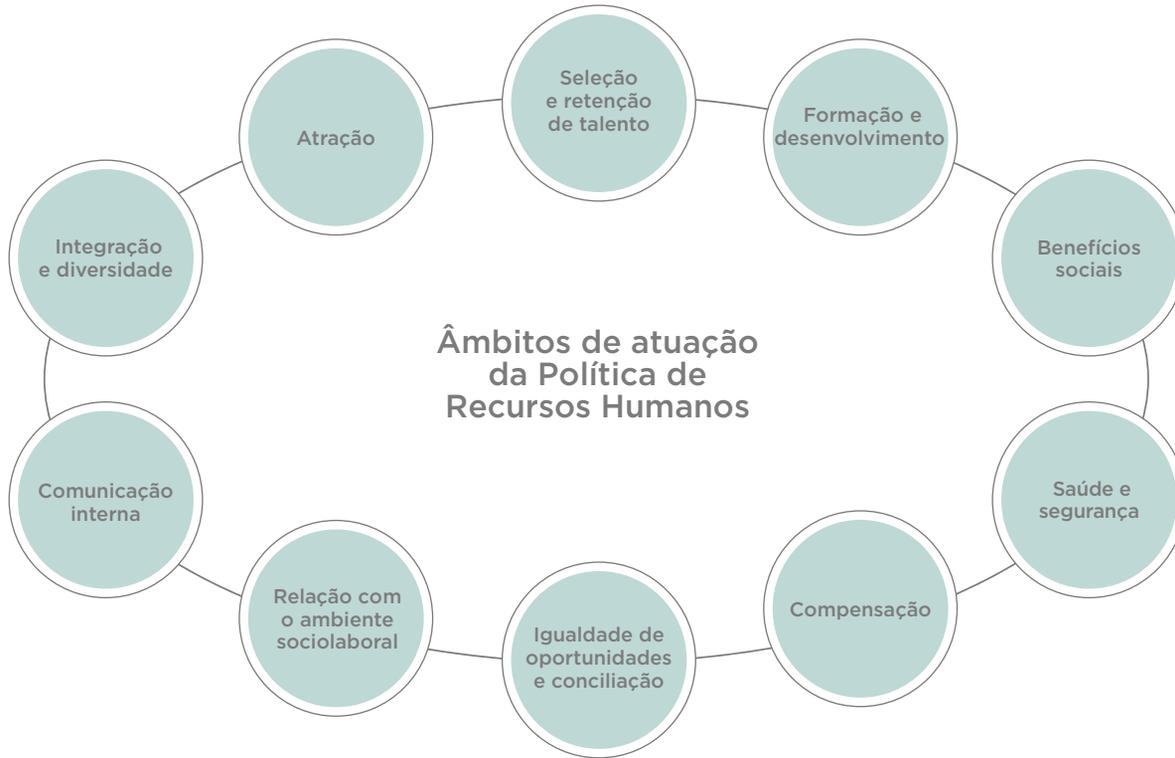
---

### Política Corporativa de Recursos Humanos:

<https://www.elcorteingles.pt/empresa/governo-corporativo/etica-e-cumprimento/politicas-corporativas/>

---

O trabalho desenvolvido na gestão dos nossos profissionais pode ser resumido em dez áreas principais de atuação:



## A NOSSA EQUIPA EM 2022

[GRI 2-6] [GRI 2-7] [GRI 2-8] [GRI 405-1]

**O nosso objetivo:** Gerar e manter emprego de qualidade, estável, com uma retribuição digna, que favoreça a conciliação da vida laboral e pessoal e que fomente a corresponsabilidade num ambiente laboral seguro e saudável.

No final do exercício 2022, o coletivo do El Corte Inglés em Portugal era formado por 3.238 colaboradores, dos quais 2.154 eram mulheres e 1.084 homens.

### Estrutura da equipa no exercício 2022

|           |                      |                    |                 |
|-----------|----------------------|--------------------|-----------------|
| 1%        | 8%                   | 65%                | 26%             |
| Diretores | Chefes               | Técnicos           | Pessoal-base    |
|           | 31%                  | 57% entre          | 12% com         |
|           | com menos de 30 anos | os 30 e os 50 anos | mais de 50 anos |
|           | 67% Mulheres         | 33% Homens         |                 |

|  |                    |          | País     |         |        |
|--|--------------------|----------|----------|---------|--------|
|  |                    |          | Portugal | Espanha | México |
| Distribuição da equipa por tipo de contrato e género | Contrato sem termo | Mulheres | 2.078    | 45.728  | 551    |
|  |                    | Homens   | 1.080    | 28.039  | 308    |
|  | Contrato com termo | Mulheres | 265      | 1.004   | 235    |
|  |                    | Homens   | 142      | 586     | 131    |
| Distribuição da equipa por tipo de horário e género  | Full-time          | Mulheres | 1.805    | 29.012  | 736    |
|  |                    | Homens   | 1.091    | 24.934  | 416    |
|  | Part-time          | Mulheres | 538      | 17.720  | 50     |
|  |                    | Homens   | 131      | 3.691   | 23     |

## ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTO

[GRI 3-3] [GRI 401-1]

Para poder transmitir confiança e responder de forma eficaz às necessidades da sociedade, é fundamental dispor do melhor talento. As equipas de Recursos Humanos estão orientadas para atrair profissionais que se sintam identificados com os nossos valores e compromissos. Esforçamo-nos em fidelizar os nossos colaboradores de forma que possam desenvolver todo o seu potencial dentro do El Corte Inglés.

O desenvolvimento das pessoas continua a ser um dos eixos principais que promove a nossa Política Corporativa de Recursos Humanos e, por isso, damos prioridade à seleção interna quando surgem vagas disponíveis. Acreditamos que a mobilidade interna favorece a retenção de talento e o sentido de pertença. As vagas são sempre publicadas no nosso Portal Interno de Emprego, cujos processos de seleção são baseados nos conhecimentos, competências, disponibilidade e profissionalismo dos candidatos.

Os processos de seleção externa realizam-se, também, através do Portal de Emprego do El Corte Inglés, continuando a promover a automatização e digitalização dos processos de seleção, mediante a implementação de melhorias tecnológicas com recurso à inteligência artificial, assim como a formação das equipas para sua utilização.

### Entrega de pins

Sentimo-nos muito orgulhosos de poder contar com uma equipa comprometida com a empresa ao longo de vários anos, uma vinculação que reconhecemos com a entrega de pins às pessoas que cumprem 25 ou 15 anos. Em 2022, 78 colaboradores foram reconhecidos com esta insígnia.

| OURO 25 ANOS | PRATA 15 ANOS | TOTAL 2022 |
|--------------|---------------|------------|
| 0            | 78            | 78         |

## DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

---

**O nosso objetivo:** Investir na formação dos colaboradores, favorecendo a promoção profissional, de forma a potenciar o talento interno e desenvolver carreiras profissionais.

---

Promovemos planos de carreira e, para isso, introduzimos processos internos que nos permitem identificar novas necessidades para o crescimento profissional e pessoal, assim como potencializar perfis idóneos para assumir maiores responsabilidades dentro da empresa.

Os nossos esforços estão focados na melhoria das capacidades da nossa equipa mediante um amplo catálogo formativo que adaptamos a cada pessoa, contexto e posto de trabalho, com o objetivo de conseguir melhor qualificação profissional.

### A. PROGRAMAS DE FORMAÇÃO

[GRI 3-3] [GRI 403-5] [GRI 404-1] [GRI 404-2]

#### Principais indicadores de formação em 2022

|  |                   |
|--|-------------------|
| Total de horas de formação   | + de 98 mil horas |
| Horas de formação por colaborador (pelo nº total de colaboradores) | 30 horas          |
| Investimento em formação (euros)                                   | + de 952 mil €    |

O El Corte Inglés consolidou o seu modelo de formação híbrido, ampliando a oferta de formações *online* e recuperando as habituais nas aulas de formação presencial.

Através da nossa plataforma virtual Aul@ECI continuamos a partilhar formações *online* e conseguimos chegar a todos os colaboradores do El Corte Inglés.

### B. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

[GRI 404-3]

Para promover o talento das nossas equipas e potencializar as suas capacidades e desenvolvimento profissional, os colaboradores estão sujeitos a avaliações periódicas de desempenho.

---

# 84

Colaboradores promovidos

Em 2022 foram promovidas 84 pessoas, das quais 74% foram mulheres e 25% foram homens.

---

## PROMOÇÃO DAS MELHORES PRÁTICAS LABORAIS

### A. DIÁLOGO SOCIAL E REPRESENTAÇÃO SINDICAL

[GRI 2-7] [GRI 2-29] [GRI 2-30] [GRI 3-3] [GRI 402-1] [GRI 403-2] [GRI 403-4]

Estamos comprometidos com os direitos dos trabalhadores, tendo em conta o diálogo social como pilar fundamental para estabelecer relações laborais. Entre estes direitos encontram-se a representação sindical, liberdade de associação e negociação coletiva.

Qualquer alteração organizacional que possa afetar os colaboradores está enquadrado na legislação em vigor e é negociada com os sindicatos. Neste sentido, atendemos ao cumprimento dos prazos de comunicação e de execução.

### B. ORGANIZAÇÃO DO TEMPO DE TRABALHO E MEDIDAS DE FLEXIBILIDADE LABORAL

[GRI 401-1] [GRI 401-2] [GRI 401-3]

Com a variedade de áreas que o El Corte Inglés tem, faz que coexistam diferentes formas de distribuição da jornada de trabalho dos colaboradores.

Contando com esta heterogeneidade de modelos de negócio, é imprescindível que todos os colaboradores conheçam com antecedência os seus horários de trabalho, com uma clara orientação para as chefias favorecerem a conciliação da vida pessoal com a vida profissional.



#### PROGRAMA FLEXI 2.0

---

O programa FLEXI está adequado às necessidades atuais, com o objetivo de melhorar a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal. Nasceu, então, o Programa FLEXI 2.0, composto por quatro âmbitos: (i) Flexi Time - Flexibilidade horária; (ii) Flexi Days - Dias adicionais de férias e aniversário; (iii) Trabalho Flexível - Trabalho em casa; (iv) Flexi Baby ECI - Medidas de apoio à maternidade.

- 
- Medidas específicas de conciliação da vida profissional, familiar e pessoal: de acordo com os representantes legais dos trabalhadores, estabelecem-se medidas de conciliação para compatibilizar o trabalho com a guarda de crianças menores e familiares dependentes, assim como de corresponsabilidade com outro cônjuge. Estas medidas, que são detalhadas no capítulo de “Igualdade, Diversidade e Inclusão”, enquadram-se nos seguintes compromissos:

- Promover que as pessoas façam uso de qualquer um dos direitos relacionados com a conciliação da vida familiar e profissional, para que não tenham o seu desenvolvimento ou possibilidade de promoção afetados;
- Utilizar as possibilidades que oferece a tecnologia, sempre que seja possível, para evitar deslocações e otimizar o tempo de trabalho;
- Facilitar a mobilidade geográfica ou de área, ou a alteração de turnos ou férias, quando os motivos do pedido sejam cuidados familiares de dependentes no primeiro grau;
- Favorecer, dentro do possível, a troca de turno a pessoas que, previamente, informaram que se encontram em processos de reprodução assistida;
- Dar prioridade às adaptações da jornada em vez de reduções de jornadas, assim como incentivar as jornadas continuadas em vez de jornadas divididas;
- Incentivar as pessoas que estão de licença, por motivos familiares, a terem a oportunidade de participar em formações.

No início do exercício 2022, foi aprovado o primeiro Acordo de Trabalho à Distância para mais de 700 colaboradores dos departamentos de atenção ao cliente, venda telefónica e gestão de clientes do El Corte Inglés.

Durante o exercício, o número de pessoas que utilizou o direito de baixa por maternidade ou paternidade foi de 45 mulheres e 39 homens



## C. MODELO DE RETRIBUIÇÃO

[GRI 2-20] [GRI 202-1] [GRI 405-2]

Consideramos essencial reconhecer a dedicação, a responsabilidade e o esforço das nossas equipas, favorecendo o desenvolvimento, o reconhecimento, o compromisso e o talento individual dos nossos colaboradores. Por isso, o nosso sistema de remuneração encontra-se baseado no conceito de compensação total e equidade.

A fim de estabelecer as condições retributivas dos colaboradores, no que se refere à retribuição fixa, o El Corte Inglés cumpre os termos dos vários acordos coletivos de trabalho. No que diz respeito à retribuição variável, empregamos diferentes fórmulas, relacionadas com resultados individuais.

- No El Corte Inglés, a retribuição fixa consta do capítulo III da Convenção Coletiva de Trabalho para o setor do retalho e a mesma é constituída por um vencimento-base de acordo com o grupo profissional do colaborador e complementos salariais (entre eles complemento pessoal, de antiguidade, de posto de trabalho; de qualidade ou por horas extraordinárias feitas de forma voluntária). A empresa oferece também o Plano +, um sistema de retribuição flexível, dando a possibilidade de substituir parte da retribuição bruta anual por retribuição em espécie, acedendo a determinadas vantagens fiscais contempladas na legislação vigente. Esta substituição pode ser feita em cartão-refeição, cartão de puericultura, passe para transportes e seguros médicos. O pessoal de venda conta com um sistema de incentivos, vigente desde 2014, que foi renovado no exercício 2021.
- Os Supercor sofreram uma atualização dos conceitos retributivos aplicáveis aos seus colaboradores em linha com o novo sistema de retribuição que consta no Plano de Ação 2022-2025, além de definir alguns novos, para maior transparência e objetividade na aplicação da prática da política salarial.
- No que diz respeito à retribuição variável, alguns grupos profissionais, como os chefes de piso ou de área, dispõem de um bônus anual sujeito à realização de objetivos fixados pela Direção-Geral da empresa, relacionados com o EBITDA. Os grupos de diretores e coordenadores dispõem de um veículo de *renting* como um conceito adicional do salário variável.

Como parte do nosso compromisso com a igualdade, as nossas políticas retributivas desenvolvem-se a partir de critérios de equidade e sem discriminação de género. Como indicador-chave para a evolução do nosso sistema retributivo, analisamos todos os anos os resultados das análises da brecha salarial, tendo em conta as diferenças por género em postos de trabalho comparáveis, por cada grupo profissional.

## D. BENEFÍCIOS SOCIAIS

Todos os nossos colaboradores têm os mesmos benefícios sociais, independentemente do modelo de contrato que apresentam.

Através da Fundação Ramón Areces, oferecemos bolsas de estudo anuais aos filhos dos colaboradores.

## E. COMUNICAÇÃO INTERNA

[GRI 403-4] [GRI 403-6]

Manter uma relação de confiança com os colaboradores e incentivar o seu bem-estar é essencial para a comunicação bidirecional. O El Corte Inglés está consciente da necessidade de ouvir os colaboradores, por isso partilhamos informação relevante, novidades, benefícios sociais e comerciais e colocamos à sua disposição diferentes canais para que possam realizar consultas ou expor outro tipo de situações e inquietudes. Tudo isto com o objetivo de contribuir e incentivar o espírito de equipa e de cooperação.

**NEXO**, na sua versão móvel e web, é o principal canal de comunicação interna do El Corte Inglés, unindo a empresa aos colaboradores através dos seus serviços digitais e mantendo uma comunicação constante, imediata e próxima com todos os colaboradores.

Em linha com a estratégia de transformação digital, de melhoria dos processos e alinhamento com os canais internos, vão sendo incorporadas novas funcionalidades.

A omnicanalidade é também transportada para a comunicação. Por isso, colocamos, todas as semanas, a NEXO FM na megafonia interna dos nossos centros e, também, nas páginas do NEXO. Para além disso, também temos a NEXO TV, um canal televisivo e de reportagens interno.

### Principais números do NEXO em 2022

---

- **3238** usuários
  - **+ de 830 mil** sessões
  - **784** notícias publicadas
- 



## IGUALDADE DE OPORTUNIDADES, DIVERSIDADE E INCLUSÃO

[GRI 406-1]

De acordo com os valores essenciais adotados pelo El Corte Inglés, expostos no seu Código Ético e nas suas diferentes políticas, entende-se como aspeto fundamental a promoção da igualdade de oportunidades, a inclusão e o respeito pela diversidade das pessoas no desenvolvimento do nosso negócio.

Contamos com a **Política Corporativa de Igualdade e Diversidade** que ajuda a garantir uma adequada gestão da diversidade interna e externa e, deste modo, conseguir uma igualdade efetiva de oportunidades para todos, independentemente de qualquer condição física e/ou psicológica. Esta política estabelece os princípios básicos de atuação que devem prevalecer durante toda a relação laboral com qualquer colaborador, em linha com as diretrizes fixadas na Política de Recursos Humanos.

---

### Política Corporativa de Igualdade e Diversidade

<https://www.elcorteingles.pt/empresa/governo-corporativo/etica-e-cumprimento/politicas-corporativas/>

---

Os planos de igualdade foram renovados durante o exercício, de forma a adaptarem-se à nova normativa RD 901/2020 e RD 902/2020, começando em junho de 2022 com a aprovação do III Plano de Igualdade do El Corte Inglés.

Os principais eixos de atuação do III Plano de Igualdade do El Corte Inglés, que serve como referência, são:

- Garantir a igualdade de oportunidades entre mulheres e homens no acesso e seleção;
- Oferecer mais e melhores oportunidades aos colaboradores para a promoção e o desenvolvimento de uma carreira profissional dentro da empresa, como melhor via para a retenção de talento;
- Melhoria das políticas de conciliação entre a vida profissional, familiar e pessoal, e incentivando a corresponsabilidade para o desenvolvimento profissional de mulheres e homens em condições iguais;
- Garantir a transparência salarial, respeitar e garantir a eficácia do princípio de igual retribuição por trabalhos de igual valor;
- Garantir um ambiente de trabalho livre de todo o tipo de assédio sexual, trabalhando na prevenção como melhor medida de tratamento de possíveis casos que possam surgir;
- Reforçar o compromisso da empresa com as mulheres vítimas de violência de género.

O El Corte Inglés é, também, membro da Carta da Diversidade de Portugal.

### Principais indicadores de igualdade, diversidade e inclusão em 2022

|  |   |
|--|---|
| Igualdade de oportunidades e diversidade de género | 67% dos colaboradores são mulheres.   |
|  | 48% dos diretores são mulheres.   |
| Diversidade cultural                               | 408 pessoas dos nossos colaboradores são de nacionalidade distinta da portuguesa. No total, são 22 nacionalidades diferentes presentes no El Corte Inglés |
| Integração de grupos vulneráveis                   | 91 colaboradores com algum tipo de deficiência  |
|  | 61 instituições de emprego com quem temos colaborado.   |



Como parte do nosso compromisso pela igualdade, trabalhamos para eliminar o assédio, com tolerância zero perante qualquer atitude deste tipo. Neste sentido, foi acordado com a representação legal dos colaboradores um Procedimento de Prevenção e Tratamento de situações de assédio sexual, procedimento este em que, para além de medidas preventivas incluídas, foi criado o CITSA (Comissão Instrutora para o Tratamento de Situações de Assédio)

Este Protocolo de Atuação tem sido atualizado e acordado com a representação legal dos colaboradores em dezembro de 2022, para adaptá-lo às novidades legislativas em matéria de igualdade. O mesmo foi ratificado pela Comissão de Acompanhamento do Plano de Igualdade do El Corte Inglés no dia 17 de março de 2023.

## Prémios e reconhecimentos

Fruto do trabalho conjunto, fomos distinguidos com o Selo de Entidade Empregadora Inclusiva com menção de excelência, entregue pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional e também fomos novamente distinguidos com o selo da diversidade em cinco categorias que constam na Carta Portuguesa para a Diversidade, da qual somos assinantes.

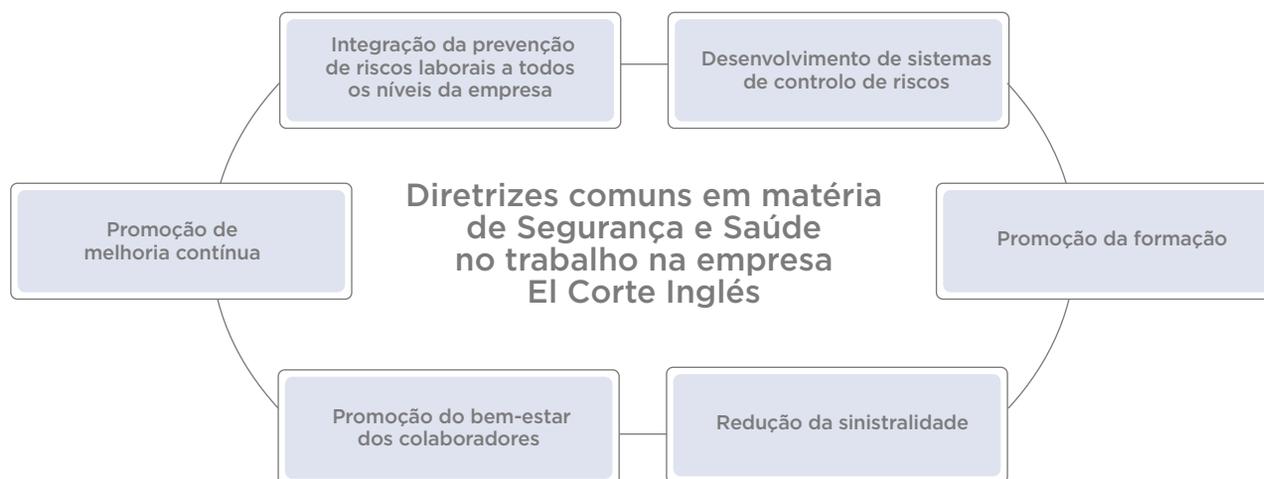
## AMBIENTE DE TRABALHO SEGURO E SAUDÁVEL

[GRI 403-1] [GRI 403-3] [GRI 403-8]

### SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Damos prioridade à saúde dos colaboradores e à manutenção de um ambiente seguro, promovendo uma cultura preventiva e participativa de todos.

O El Corte Inglés dispõe de Serviço Médico nos dois centros, constituído por 3 médicos e 10 enfermeiros. Estes oferecem cuidados de saúde primários.



Os diferentes grupos de trabalho também regulam questões relacionadas com a saúde e segurança no trabalho, de forma a dar cumprimento à regulamentação aplicável.

Para assegurar uma gestão efetiva, contamos com sistemas de gestão de segurança e saúde no trabalho que cobrem 100% dos colaboradores. Entre estes sistemas, destacamos o Sistema de Prevenção de Riscos Laborais.

Estes sistemas de gestão integram distintos procedimentos para regular as atuações das equipas de prevenção, como avaliações periódicas dos riscos a que os colaboradores se encontram expostos, investigação dos incidentes que possam ocorrer, definir planos

de evacuação ou medidas de vigilância da saúde no trabalho. Para além disso, incluem processos para que os colaboradores possam notificar os perigos ou situações que identifiquem como perigosas durante o desenvolvimento da sua atividade.

Com o objetivo de avaliar a eficácia das medidas implementadas em matéria de segurança e saúde no trabalho, foram desenvolvidos indicadores de segurança. A evolução destes dados, ano para ano, permite-nos identificar quais as áreas de melhoria e desenhar os respetivos planos de ação.

No exercício 2022, os principais indicadores são:

- **Acidentalidade** – Registaram-se 123 acidentes laborais com baixa, dos quais 48 foram homens e 75 mulheres. Os principais tipos de lesões foram devido a queimaduras, algias e esforço excessivo.
- **Absentismo** – O número de horas de absentismo por doenças comuns e acidentes não laborais foram em média 35 mil horas.

## BEM-ESTAR DO COLABORADOR

O El Corte Inglés avalia o bem-estar dos seus empregados e a influência dos fatores psicossociais na sua saúde. Neste sentido, o El Corte Inglés realiza o Questionário de Bem-Estar do Colaborador, através do qual obtém os resultados sobre o grau de envolvimento e sentimento de pertença das equipas, o impacto das políticas da empresa, a imagem interna e a liderança.







EPCATE Jugo



## IMPACTO SOCIAL

# Cadeia de Valor em Portugal

[GRI 3-3] [GRI 204-1]

A nossa vocação para gerar valor para a sociedade orienta-nos para uma escolha metódica dos nossos fornecedores. Estes devem cumprir as melhores práticas de produção responsável e assumir os nossos princípios éticos como seus. Uma das nossas prioridades no âmbito da cadeia de valor é o respeito dos Direitos Humanos. Tudo isto ajuda-nos a manter relações sólidas e duradouras.

Os princípios que seguimos para a gestão responsável da cadeia de valor encontram-se definidos na Política Corporativa de Sustentabilidade e resumem-se nos seguintes pontos:

- Melhorar a gestão ambiental das nossas atuações, promovendo o respeito e conservação do meio ambiente;
- Respeitar e promover que se respeitem os Direitos Humanos e Laborais em todas as áreas da nossa atividade e, também, em todas as nossas relações comerciais e relações com terceiros;
- Considerar o trabalho infantil, trabalho forçado, os riscos de saúde e segurança e atuações pouco éticas como incompatíveis com o nosso Código Ético;
- Observar e respeitar os direitos laborais, em particular os que se encontram destacados nas recomendações fundamentais da Organização Internacional do Trabalho;
- Desenvolver a nossa própria cultura empresarial e ligada desde o início à promoção da inovação e do desenvolvimento sustentável a longo prazo;
- Controlar e gerir os riscos e oportunidades que possam afetar a empresa, tendo em conta o impacto e os resultados dos programas de atuação ambiental e social;
- Reportar, de forma transparente e rigorosa, a informação em matéria de Sustentabilidade.

Durante o exercício 2022 continuou-se a trabalhar no avanço das alianças já estabelecidas em exercícios anteriores, que fundamentam a gestão que a empresa realiza sobre a sua cadeia de valor.

| SISTEMA DE GESTÃO                     | DISTRIBUIDOR                          | MARCA                                 | LOJAS                                  | OPERAÇÕES E LOGÍSTICA                 |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|--|---------------------------------------|
| Meio Ambiente<br>61,1%<br>Verificação | Meio Ambiente<br>50,0%<br>Verificação | Meio Ambiente<br>44,7%<br>Verificação | Meio Ambiente<br>100,0%<br>Verificação | Meio Ambiente<br>69,0%<br>Verificação |
| Social<br>63,6%<br>Verificação        | Social<br>78,6%<br>Verificação        | Social<br>44,3%<br>Verificação        | Social<br>92,3%<br>Verificação         | Social<br>69,4%<br>Verificação        |

## OS NOSSOS FORNECEDORES

[GRI 2-1] [GRI 2-6]

**O nosso objetivo:** Promover o desenvolvimento sustentável através do apoio à produção local e de proximidade, considerando a complexidade da nossa cadeia de valor.

Durante o exercício 2022, cerca de 6219 fornecedores formaram a cadeia de valor do El Corte Inglés. Este número de fornecedores é referente a todos os fornecedores ativos, ou seja, aqueles com os quais o El Corte Inglés efetuou alguma compra durante o exercício, com um volume de compra de mais de 337 milhões de euros.

A distribuição do número de fornecedores e volume de compras pelas principais áreas geográficas são apresentadas na tabela abaixo:

### Número de fornecedores do El Corte Inglés:

| Linhas de negócio | Portugal | Otros países da UE | Países terceiros | Total 2022 |
|-------------------|----------|--------------------|------------------|------------|
| El Corte Inglés   | 3.718    | 2.495              | 6                | 6.219      |

### Volume de compras do El Corte Inglés:

| Linhas de negócio | Portugal     | Otros países da UE | Países terceiros | Total 2022   |
|-------------------|--------------|--------------------|------------------|--------------|
| El Corte Inglés   | 247.675.988€ | 90.160.930€        |                  | 337.836.918€ |

Devido à ampla variedade de produtos que são comercializados, a nossa cadeia de valor é composta por fornecedores de diversas tipologias. Ainda assim, apresenta uma série de características comuns, resultantes dos princípios e compromissos estabelecidos pelo El Corte Inglés:

|   |   |
|---|---|
| <b>1. Otimização da carteira de fornecedores:</b>                               | Desde os últimos exercícios, o El Corte Inglés trabalha no sentido de concentrar um maior volume de compras entre os fornecedores que fazem parte da sua cadeia de valor, de forma a assegurar uma correta gestão e supervisão das práticas que realizam.   |
| <b>2. Relevância do <i>retail</i> e foco nos fornecedores de marca própria:</b> | <p>Por volume de compra, os fornecedores mais significativos são aqueles correspondentes ao setor do <i>retail</i>.</p> <p>O El Corte Inglés diferencia os fornecedores de marca própria e os fornecedores de marca externa, dependendo da origem e propriedade da marca. Os fornecedores de marca própria que no exercício 2022 assumiram 19,6% das vendas de <i>retail</i> estão sujeitos a avaliações adicionais.</p> <p>O El Corte Inglés diferencia os fornecedores de marca própria e os fornecedores de marca externa, dependendo da origem e propriedade da marca. Os fornecedores de marca própria que no exercício 2022 assumiram 19,6% das vendas de <i>retail</i> estão sujeitos a avaliações adicionais.</p> |

### 3. Aposta nas compras locais e de proximidade:

A maioria dos fornecedores do El Corte Inglés encontra-se em Portugal e Espanha. Entre eles, promove-se a compra a fornecedores locais, entendendo que são aqueles em que a morada fiscal está localizada no país de origem onde se efetua a compra, fruto do compromisso com o progresso económico e social do país.

59,78% dos fornecedores estão localizados em Portugal, o que se traduz num volume de compras local de 73,31%.

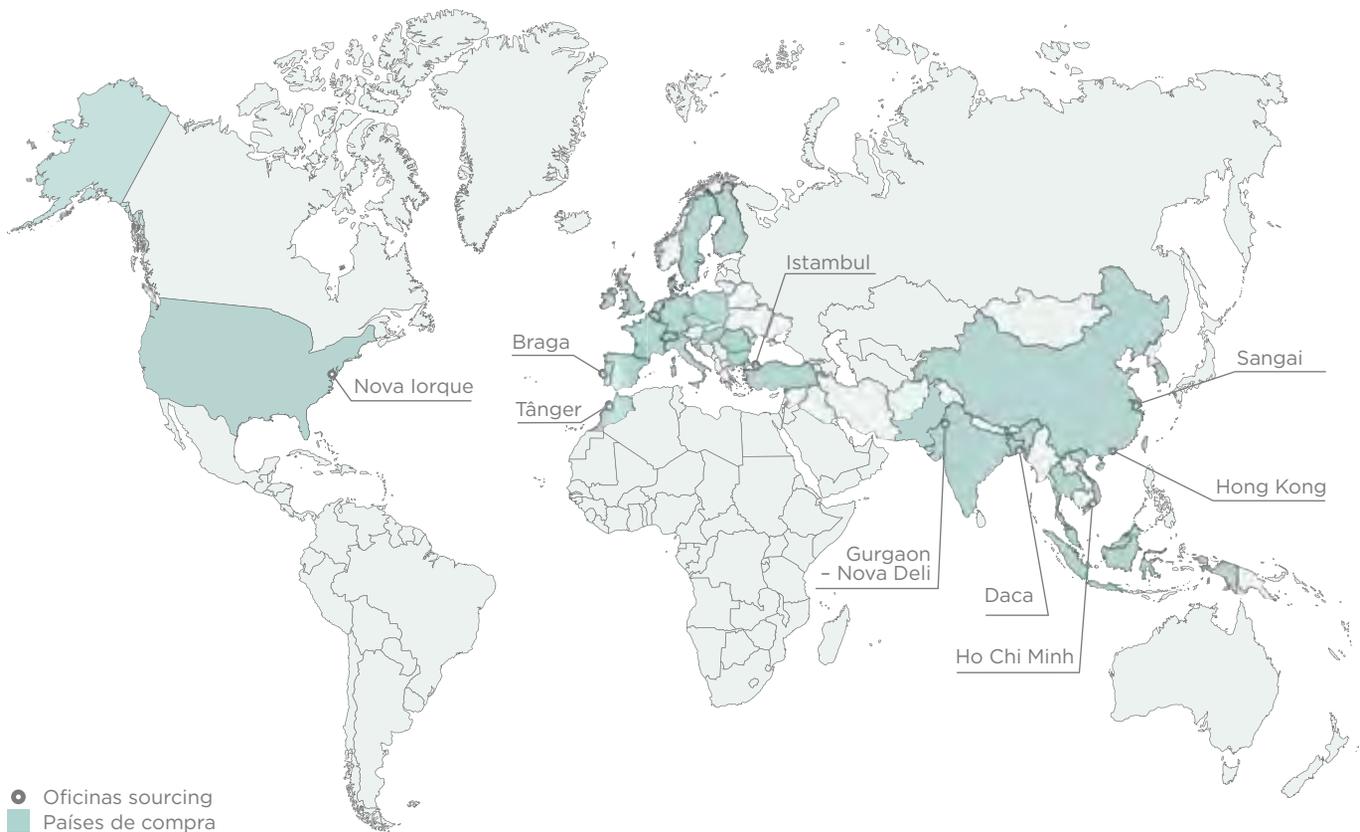
O El Corte Inglés conta com o atributo “Montra Portuguesa” para artigos de origem nacional.

### 4. Cadeia de Valor global

Também contamos com fornecedores de outros países da União Europeia e do resto do mundo. Esta diversidade geográfica da cadeia de valor permite formar uma rede global de abastecimento ao longo de 138 países para servir todos os nossos clientes.

- 26,3% dos fornecedores estão localizados em outros países sem ser Portugal e Espanha.
- Estes fornecedores representam 15% do volume de compras.

Com o objetivo de impulsionar a *due diligence* a nível local, o Grupo opera desde os escritórios centrais, em Madrid, e a estes é somada a rede de escritórios de *sourcing* situados noutros países que aparecem assinalados no mapa:



| Escritórios Sourcing        | Principais países de compras em retail |               |                 |
|-----------------------------|--|---------------|-----------------|
| Braga (Portugal)            | Alemanha                               | Hong Kong     | Portugal        |
| Nova Iorque (EUA)           | Bangladesh                             | Hungria       | Reino Unido     |
| Tânger (Marrocos)           | Bélgica                                | Índia         | República Checa |
| Istambul (Turquia)          | Bulgária                               | Indonésia     | Roménia         |
| Hong Kong (Hong Kong)       | China                                  | Irlanda       | Singapura       |
| Xangai (China)              | Coreia do Sul                          | Itália        | Suécia          |
| Daca (Bangladesh)           | Dinamarca                              | Luxemburgo    | Suíça           |
| Ho Chi Minh (Vietname)      | Estados Unidos da América              | Marrocos      | Tailândia       |
| Gurgaon - Nova Deli (Índia) | Espanha                                | Países Baixos | Taiwan          |
|                             | Finlândia                              | Paquistão     | Turquia         |
|                             | França                                 | Polónia       | Vietname        |

## DUE DILIGENCE NA CADEIA DE VALOR

[GRI 2-12] [GRI 2-23] [GRI 2-24] [GRI 2-25] [GRI 2-26] [GRI 2-29] [GRI 3-3] [GRI 308-1] [GRI 308-2] [GRI 406-1] [GRI 407-1] [GRI 408-1] [GRI 409-1] [GRI 412-1] [GRI 412-2] [GRI 412-3] [GRI 413-2] [GRI 414-1] [GRI 414-2]

**O nosso objetivo:** exercer a *due diligence* na cadeia de valor mediante um sistema de gestão que identifique os riscos ESG negativos, os previna e possa mitigar ou remediar.

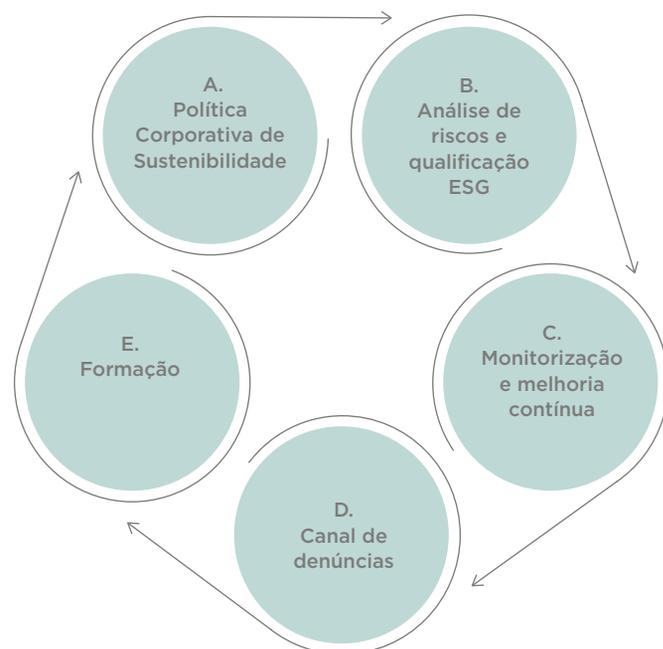
O modelo de gestão responsável pela cadeia de valor definido pelo El Corte Inglés é baseado no enfoque da *due diligence*, essencial para prevenir e mitigar os impactos negativos que resultam de um desempenho inadequado por parte dos nossos fornecedores.

O nosso foco de *due diligence* é guiado por uma série de mecanismos e incentiva boas práticas a nível de meio ambiente, social e de boa governança, especialmente na proteção e respeito pelos Direitos Humanos e no impacto ambiental.



A gestão dos fornecedores de empresas de *retail* realiza-se de forma integrada, dentro do mesmo sistema de gestão. Este sistema segue as orientações estabelecidas no nosso “ciclo de boas práticas”, baseado em padrões internacionais de reconhecido prestígio, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas, as diretrizes da OCDE para empresas multinacionais, a declaração tripartida sobre as empresas multinacionais e a política social da Organização Internacional do Trabalho.

### Ciclo de boas práticas no *retail*



## A. POLÍTICA CORPORATIVA DE SUSTENTABILIDADE

Tal como se descreve no princípio deste capítulo, aplicamos os compromissos da Política Corporativa de Sustentabilidade para uma gestão responsável da cadeia de valor. Mediante esta política, atualizada e aprovada pelo Conselho de Administração no exercício 2022, levamos a cabo as nossas atividades baseando-nos na *due diligence* e nos acordos e recomendações fundamentais da Organização Internacional do Trabalho.

## B. ANÁLISE DE RISCO E PROCESSO DE QUALIFICAÇÃO ASG

A **análise de risco** realiza-se com três focos, avaliando o que o El Corte Inglés entende como risco reputacional, risco de produto e risco do país.

### B.1. RISCO REPUTACIONAL

Em função do tipo de fornecedor, é associado um risco de responsabilidade pela implementação no mercado do produto, diferenciado entre fornecedores de marca externa

e fornecedores de marca própria. **Esta análise de risco determina o nível de *due diligence* que se exerce sobre cada fornecedor**, em que os de marca própria têm mais risco ESG que os de marca externa.

---

#### Fornecedores de marca externa: *due diligence* básica

---

Os fornecedores de serviços e produtos, quando a marca é propriedade do fornecedor, representaram, em 2022, 80,4% das vendas *retail*.

Sujeitos à *due diligence* básica através da qualificação ESG, devem aderir à Carta de **Compromisso de Cumprimento ESG** do El Corte Inglés. Com a sua adesão, comprometem-se a assumir e aceitar como próprios os princípios éticos e de atuação do El Corte Inglés, entre eles o respeito pelos Direitos Humanos no âmbito das condições laborais, ambientais e sociais.

---

#### Carta de compromisso de Cumprimento ESG:

<https://www.elcorteingles.es/informacioncorporativa/pt/sustentabilidade/os-nossos-fornecedores/>

---

---

#### Fornecedor de marca própria: *due diligence* reforçada

---

Os fornecedores de produto, quando a marca é propriedade do El Corte Inglés, representam 19,6% das vendas *retail*.

Sujeitos à *due diligence* reforçada, de forma adicional à sua adesão à Carta de Compromisso do Grupo El Corte Inglés, têm obrigação de declarar todas as suas fábricas de produção, bem como o seu processo de qualificação em conformidade com as auditorias ESG realizadas nessas mesmas fábricas. Todas as fábricas declaradas no nosso sistema pelos fornecedores de marca própria estão sujeitas ao nosso sistema de *due diligence* mediante avaliações ESG.

---

Perante esta análise, os seguintes níveis de risco são quantificados apenas para os fornecedores de marca própria.

## B.2. RISCO DE PRODUTO

Consoante diversos fatores de risco em cada setor de produção, são identificados fornecedores de alto risco. Estes fatores de risco são determinados por questões como uma produção intensiva com mão de obra pouco qualificada, produto com uma margem de venda muito reduzida (portanto, o risco de incumprimento dos aspetos ESG é considerado alto) e contratação de trabalhadores imigrantes ilegais, entre outros.



### B.3. RISCO DE PAÍS

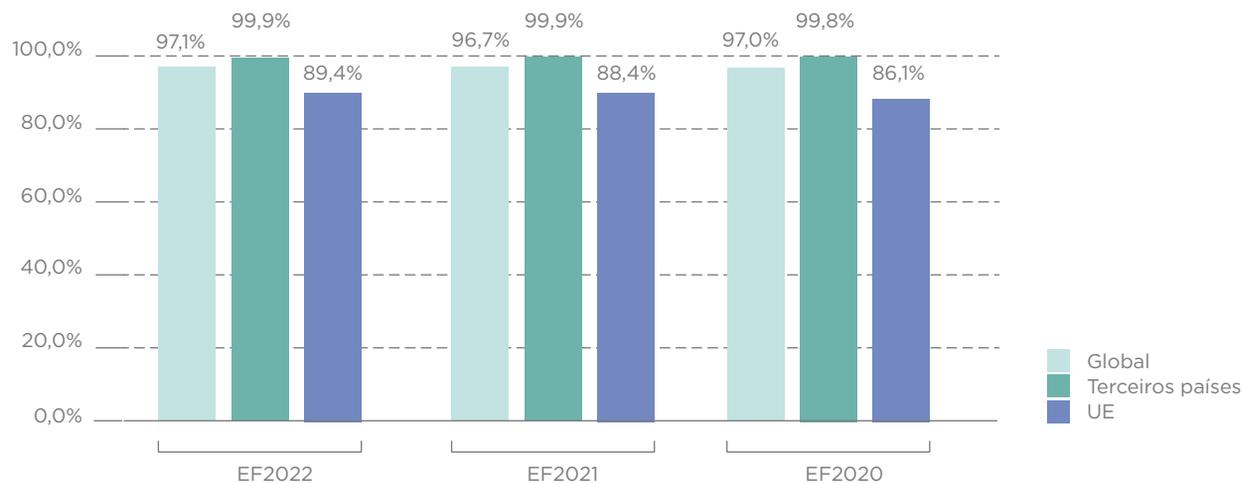
Baseamo-nos no informe de “Classificação de Risco de País”, que anualmente elabora amfori a partir de dados facilitados pelo Banco Mundial e que pode ser descarregado no <https://www.amfori.org/resource/country-risk-classification-2022>

O El Corte Inglés não tem relações comerciais com fornecedores cuja origem seja de países de risco extremo segundo esta classificação.

Enquanto os países de risco são suscetíveis a uma *due diligence* especificamente reforçada em função dos riscos identificados, conforme estes fatores, nas marcas próprias a *due diligence* é levada a cabo em todas as categorias de produtos: moda, casa e decoração, lazer, eletrónica e grande consumo, entre outros.

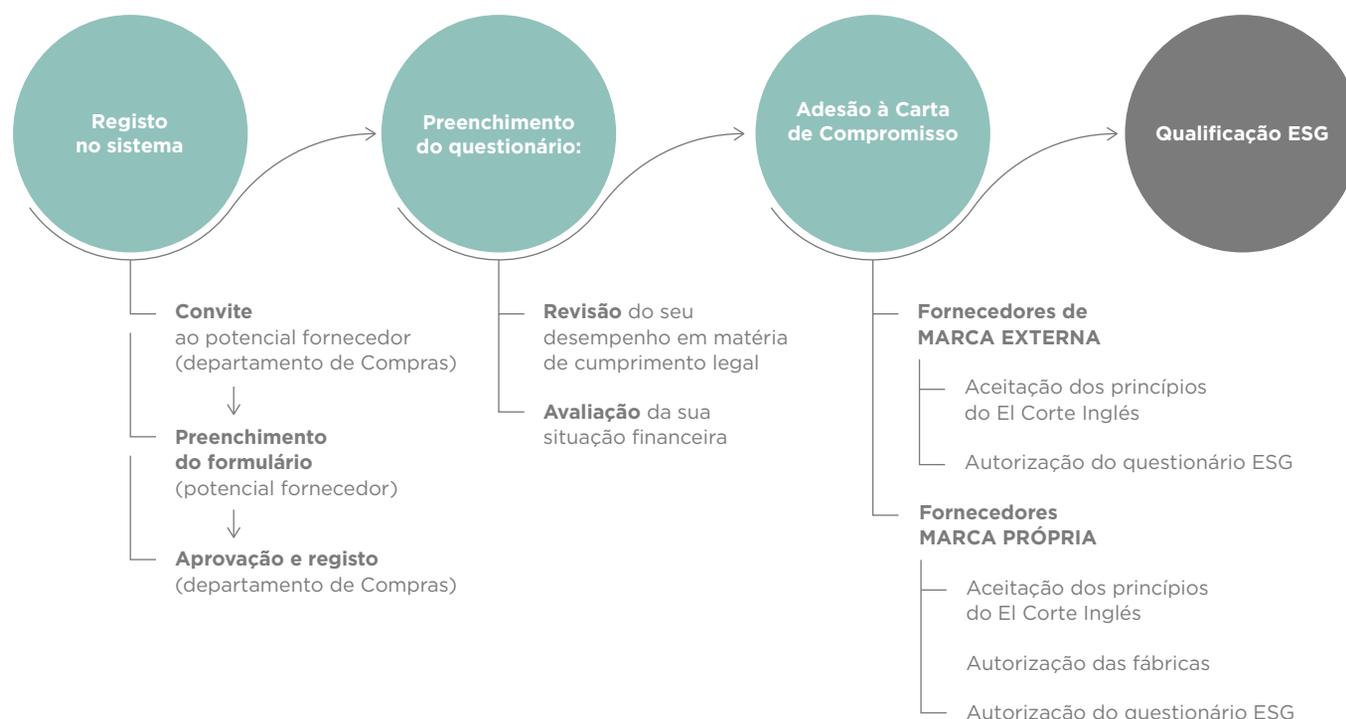
Fruto desta análise, o El Corte Inglés monitoriza o indicador de cobertura de instalações de fornecedores de marca própria, que dá conta do número de fábricas avaliadas em comparação com o número total de fábricas declaradas pelos fornecedores de marca própria. Este índice de cobertura foi de 97,1% no exercício 2022.

#### Cobertura de fábricas



Por outro lado, o **processo de qualificação ESG** tem de ser concluído de forma satisfatória pelo fornecedor. Deste modo, avalia-se a sua situação financeira, assim como o seu desempenho em matéria de cumprimento legal, de forma que possa continuar com o processo.

## Processo B2B de qualificação ESG de fornecedores no portal do El Corte Inglés



**Todos os fornecedores novos das empresas de retail estão qualificados em matéria ESG.**

Este é um mecanismo de controlo indispensável para que um novo fornecedor possa estabelecer relação comercial com o El Corte Inglés. Durante o exercício 2022, todos os novos fornecedores que passaram a fazer parte da cadeia de valor das empresas *retail* obtiveram um resultado favorável na qualificação ESG.

O processo de qualificação foi complementado e melhorado mediante a sua digitalização. Trabalhou-se na criação de um projeto-piloto que consiste em que um robot assista na validação e verificação dos questionários ESG preenchidos pelos fornecedores, tanto de marca própria como de marca externa, permitindo maior celeridade e dinamismo do processo. Começou com uma prova de controlo e funcionamento numa amostra de fornecedores, com o objetivo de a lançar a todos os potenciais fornecedores no próximo exercício.

## C. MONITORIZAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

**O nosso objetivo:** exercer uma *due diligence* reforçada aos nossos fornecedores classificados como marca própria, verificando periodicamente o desempenho ESG nos seus centros de produção e fazendo monitorização dos planos de ação derivados dessas mesmas verificações.

Com o fim de identificar qualquer risco associado aos fornecedores de marca própria, estes devem apresentar, periodicamente, uma auditoria ESG reconhecida pelo El Corte Inglés para cada uma das suas fábricas declaradas.

Como membros da iniciativa internacional amfori BSCI, adotámos o seu Código de Conduta, que é obrigatório para os nossos fornecedores de marca própria, e que serve como base para verificar o cumprimento de boas práticas em aspetos ESG em cada uma das fábricas declaradas.

### Código de conduta amfori BSCI:

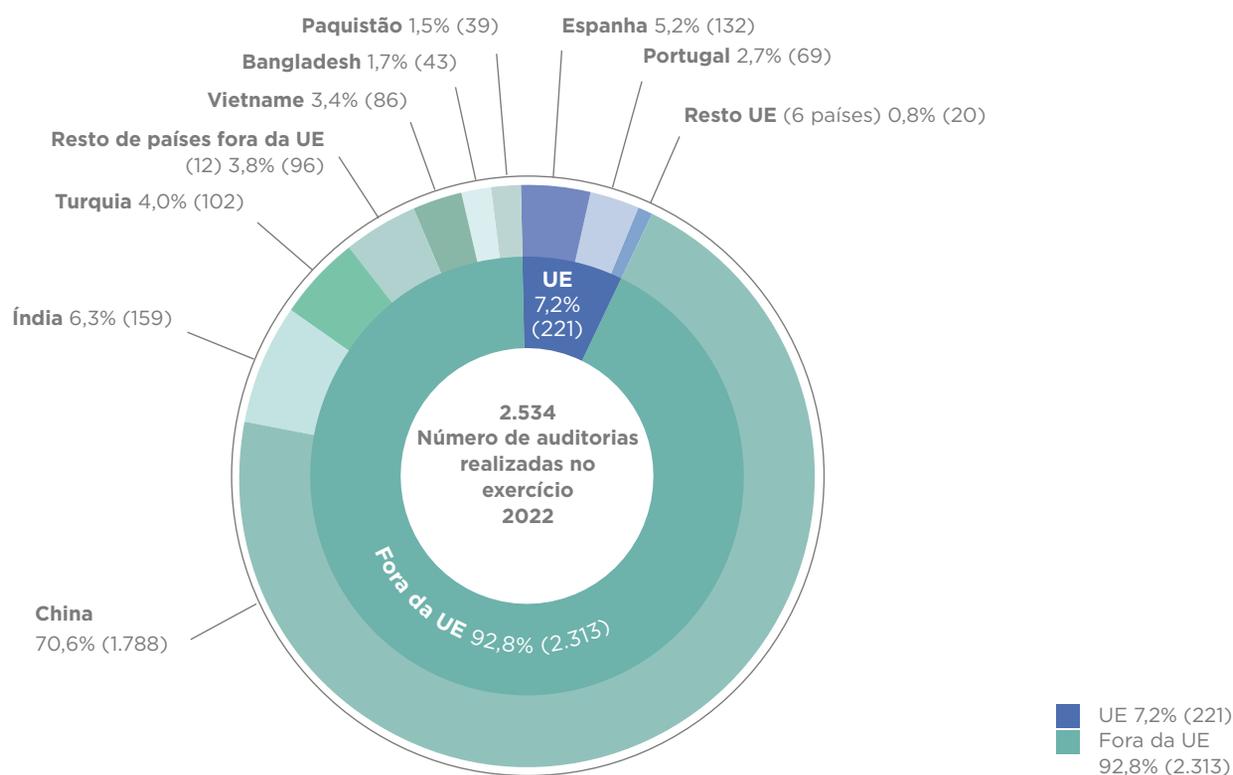
<https://www.elcorteingles.es/informacioncorporativa/pt/sustentabilidade/os-nossos-fornecedores/>

Além disso, ao longo dos anos o El Corte Inglés reconhece outras auditorias como SEDEX SMETA, ICS, ECI-FASP, sendo a amfori BSCI a que voltou a predominar no exercício, representando 75,6% do total de auditorias realizadas no exercício. O peso da auditoria social amfori cresceu, junto com a auditoria própria do El Corte Inglés que se realiza tanto por auditores externos como internos, uma característica que a distingue das demais. A partir deste ano, também se consideram as auditorias SLCP realizadas a nível das fábricas, aceites na Higg FSLM.

### Auditorias avaliadas por padrão no exercício 2022



No total, foram realizadas 2534 auditorias a fábricas de fornecedores e a sua localização é detalhada no seguinte gráfico. Este dado supõe um crescimento de 8% no número de auditorias em comparação com o exercício anterior, o que apresenta um maior conhecimento da nossa cadeia de valor a nível das fábricas.



Das fábricas avaliadas durante o exercício 2022 cabe destacar que os níveis de autorização dessas fábricas qualificadas a nível A, B e C (cumprem, como mínimo, mais de 50% o código de conduta do El Corte Inglés) melhoraram em comparação com o exercício anterior (98,4% em 2022, frente a 97,8% em 2021).

| Qualificação da fábrica (Grau de cumprimento no que diz respeito ao Código de Conduta do El Corte Inglés) | Distribuição sobre o total de auditorias no exercício 2022 | Distribuição sobre o total de auditorias no exercício 2021 | Evolução exercício 2022 vs. Exercício 2021 | Distribuição sobre o total de auditorias no exercício 2020 |
|---|--|--|--|--|
| A (86-100%)   | 7,5%   | 8,4%   | -0,87 p.p.                                 | 5,8%   |
| B (71-85%)  | 10%  | 9,9%   | +0,03 p.p.                                 | 7,4%   |
| C (51-70%)  | 80,9%  | 79,5%  | +1,37 p.p.                                 | 84,5%  |
| D (30-50%)  | 1,7%   | 2,2%   | -0,53 p.p.                                 | 2,2%   |
| E (1-29%)   | 0,0%   | 0,0%   | 0 p.p.                                     | 0,0%   |
| ZT (0%)   | 0,0%   | 0,0%   | 0 p.p.                                     | 0,1%   |

Em relação aos aspetos ESG auditados, a tabela de não conformidade dá conta dos diferentes indicadores que são controlados com base nos resultados negativos de impacto ESG que são evidenciados.

A tendência evidenciada no ano passado de melhoria no indicador “Sistema de Gestão e Efeito Cascata” é confirmada este ano, uma vez que a proporção de não conformidades neste indicador foi reduzida em mais de 27,15% face ao ano anterior, o que demonstra o nosso esforço para garantir que as fábricas de fornecedores de marca própria controlam cada vez mais os aspetos ESG.

| Percentagem (%) de Não Conformidade por aspeto ESG auditado               | Exercício 2022 | Exercício 2021 | Exercício 2020 | Melhoria das Não-Conformidades em 2022 vs. 2021 | Exercício 2019 | Indicadores GRI            | Acordos fundamentais OIT | Metas ODS vinculadas | Tolerância Zero |
|---|----------------|----------------|----------------|---|----------------|----------------------------|--------------------------|----------------------|-----------------|
| <b>Resultados globais das auditorias amfori BSCI e ECI FASP realizada</b> | 1,67%          | 2,20%          | 2,31%          | ▲ -0,53%  | 3,99%          |                            |                          |                      |                 |
| <b>Aspectos ESG Auditados</b>   |                |                |                |   |                |                            |                          |                      |                 |
| 1. Sistema de gestão e efeito cascata                                     | 30,06%         | 57,21%         | 70,35%         | ▲ -27,15%                                       | 71,01%         | 414-1, 414-2               |                          | 8,5, 8,8             |                 |
| 2. Implicação de trabalhadores e proteção                                 | 0,79%          | 0,98%          | 1,54%          | ▲ -0,19%  | 1,76%          | 414-1, 414-2               |                          | 8,5, 8,8             |                 |
| 3. Liberdade de associação e negociação coletiva                          | 0,04%          | 0,05%          | 0,00%          | ▲ -0,01%  | 0,08%          | 414-1, 414-2               | X                        | 8,5, 8,8             |                 |
| 4. Não discriminação  | 0,13%          | 0,26%          | 0,13%          | ▲ -0,13%  | 0,16%          | 414-1, 414-2               | X                        | 8,5, 8,8             |                 |
| 5. Remuneração justa  | 0,98%          | 0,66%          | 0,94%          | ▼ 0,32%   | 2,64%          | 414-1, 414-2               |                          | 8,5, 8,8             |                 |
| 6. Horas de trabalho  | 74,11%         | 73,55%         | 75,86%         | ▼ 0,56%   | 72,85%         | 414-1, 414-2               |                          | 8,5, 8,8             |                 |
| 7. Segurança e saúde no trabalho  | 6,02%          | 6,39%          | 7,06%          | ▲ -0,37%  | 9,88%          | 414-1, 414-2               |                          | 8,5, 8,8             | X               |
| 8. Não ao trabalho infantil   | 0,00%          | 0,05%          | 0,04%          | ▲ -0,05%  | 0,08%          | 408-1, 414-1, 414-2        | X                        | 8,5, 8,7, 8,8        | X               |
| 9. Proteção especial para jovens trabalhadores                            | 0,05%          | 0,11%          | 0,00%          | ▲ -0,06%  | 0,13%          | 408-1, 414-1, 414-2        |                          | 8,5, 8,8             |                 |
| 10. Não ao trabalho irregular   | 0,00%          | 0,05%          | 0,05%          | ▲ -0,05%  | 0,26%          | 414-1, 414-2               |                          | 8,5, 8,8             |                 |
| 11. Não ao trabalho forçado   | 0,00%          | 0,10%          | 0,09%          | ▲ -0,10%  | 0,04%          | 409-1, 414-1, 414-2        | X                        | 8,5, 8,8             | X               |
| 12. Proteção do meio ambiente   | 0,26%          | 0,20%          | 0,51%          | ▼ 0,06%   | 1,01%          | 308-1, 308-2, 414-1, 414-2 |                          | 8,4                  |                 |
| 13. Comportamento ético empresarial                                       | 0,30%          | 0,15%          | 0,47%          | ▼ 0,15%   | 0,31%          | 414-1, 414-2               |                          | 8,5, 8,8             | X               |

Fonte dos resultados: amfori, sobre a base do conjunto das auditorias partilhadas por mais de 2400 empresas em mais de 40 países.

Entre os indicadores avaliados, diferenciamos aqueles que consideramos Tolerância Zero ou “ZT” (trabalho infantil, trabalho forçado, risco iminente contra a saúde dos trabalhadores e comportamento ético). A seguinte tabela representa o balanço do exercício em casos ZT e mostra como, em caso de se observar algum incumprimento referente a estes aspetos, pode-se colocar em prática um plano de remediação. Se os esforços consequentes da remediação forem insatisfatórios, é procedido um bloqueio permanente desse fornecedor, assim como a rescisão da relação comercial com o fornecedor por parte do El Corte Inglés.

| Aspetos de Tolerância Zero (ZT)   | Casos (nº de fornecedores) no exercício 2022 em fase de remediação | Casos (nº de fornecedores) no exercício 2022 remediados | Casos de bloqueio (nº de fornecedores) no exercício 2022 |
|---|--|---|--|
| Trabajo Infantil  | -  | -   | -  |
| Trabalho forçado  | -  | 1   | 1  |
| Saúde e Segurança   | -  | -   | -  |
| Falta de ética (incluindo subcontratação não declarada ou não autorizada) | 1  | -   | 4  |
| <b>Total</b>  | <b>1</b>   | <b>1</b>  | <b>5</b>   |
| <b>Total fornecedores com ZT</b>  |  | <b>7</b>  |  |

Nota: No exercício 2022 iniciou-se a remediação de uma ZT de Segurança e Saúde com a qual se finalizou no exercício 2023.

## D. CANAL DE DENÚNCIAS

**O nosso objetivo:** manter um canal de denúncias próprio (Canal Ético) e servir-nos de canais de denúncias externos de implantação internacional

Como mecanismo análogo e complementar do processo de *due diligence*, o El Corte Inglés emprega canais de denúncia (acessíveis a colaboradores, fornecedores diretos e indiretos, colaboradores a todos os níveis de produção, clientes, etc.) de forma a monitorizar o desempenho dos seus fornecedores. Através dos mesmos, podemos investigar qualquer infração ou violação dos valores ou princípios éticos corporativos que sejam comunicados.

O El Corte Inglés mantém o Canal Ético como canal de denúncias próprio. O procedimento seguido pelas comunicações através do Canal Ético está detalhado no capítulo “Governo Corporativo” deste relatório. Adicionalmente, o El Corte Inglés reconhece outros canais de denúncia como o amfori BSCI, o International Accord e S4C (este último também da amfori BSCI), avaliando as denúncias recebidas.

A seguinte tabela representa, segundo o canal de denúncia, o número de comunicações recebidas, durante o exercício 2022, a matéria e fase de gestão. Além disso, cabe destacar que durante o exercício foi concluída a fase de investigação e iniciou-se a fase de remediação das nove denúncias recebidas no S4C no exercício anterior, assim como a denúncia pendente do Código Ético.

| Canal de denúncia    | Tema da denúncia  | Tema da denúncia          | Fase de gestão / Comentários                              |
|----------------------|---|---------------------------|---|
| Código Ético         | 2   | Todas as relativas a DDHH | Foram encerradas as duas denúncias                        |
| amfori               | 0   | -                         | -   |
| S4C de amfori        | 0   | -                         | -   |
| International Accord | 14  | Todas as relativas a DDHH | 12 denúncias foram encerradas, 2 em fase de processamento |
| <b>Total</b>         | <b>16 denúncias recebidas ao longo do exercício 2022, todas referentes a Direitos Humanos</b> |                           |   |

## E. FORMAÇÃO EM ASPETOS ESG

[GRI 410-1]

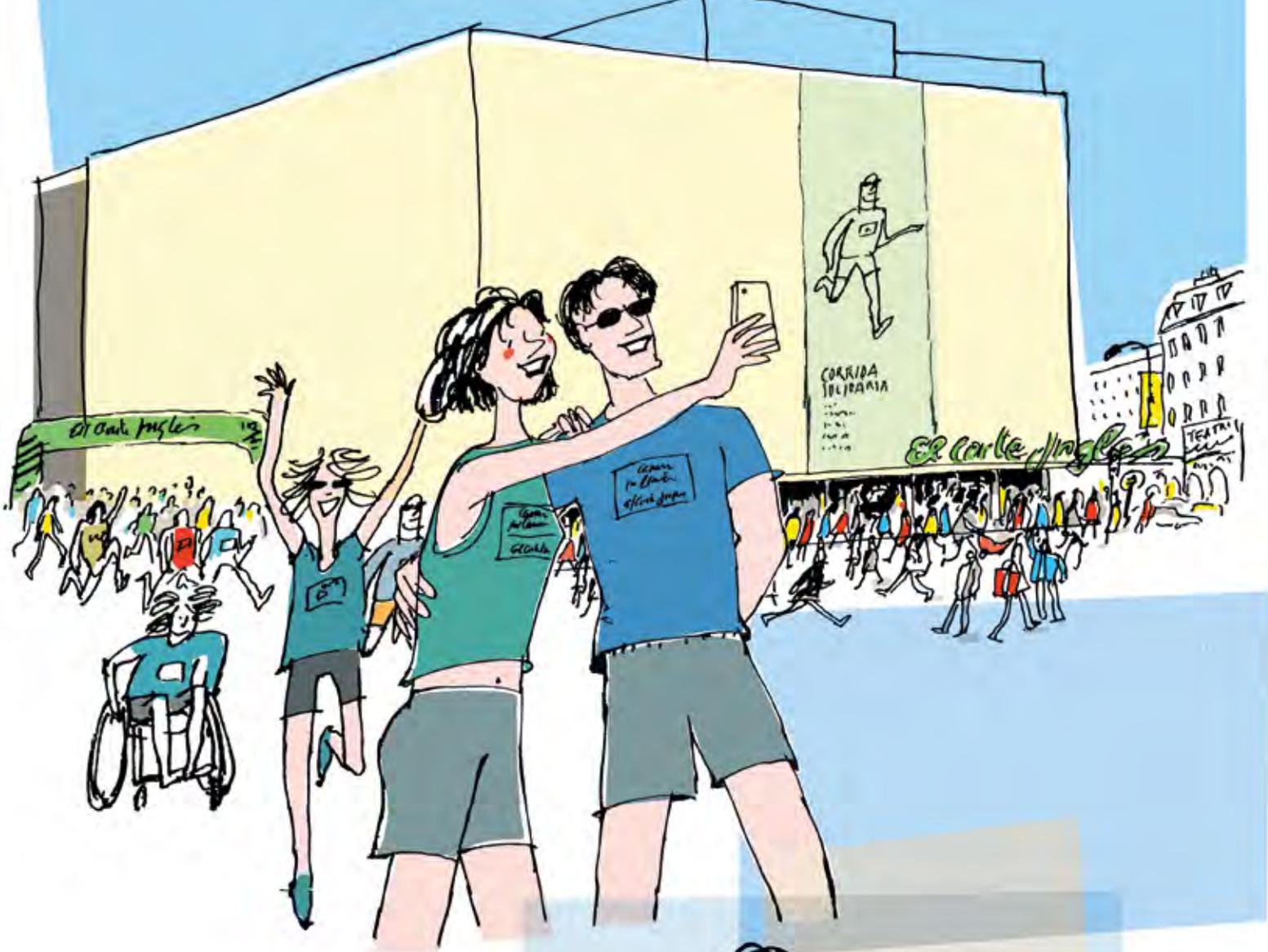
O El Corte Inglés está consciente da importância do respeito pelos Direitos Humanos, pela liberdade profissional, de integrar práticas responsáveis e éticas na sua atividade. Para isso, está plenamente comprometido com a formação dos seus colaboradores nesta matéria. Durante o exercício, foram formados 666 colaboradores em segurança em Direitos Humanos, que se somam aos 1535 do ano anterior.

Enquanto a formação dos nossos fornecedores de marca própria, têm acesso aos recursos da academia amfori sobre os Direitos Humanos e aspetos laborais.

Durante o exercício 2022 deu-se início a um ciclo de formações em sustentabilidade dirigido a todos os colaboradores que integram os departamentos de Compras e *Sourcing* do El Corte Inglés, totalizando 587 colaboradores que receberam estas formações. Entre eles, a formação sobre compras e etiquetas de produtos sustentáveis desde a área de sustentabilidade do El Corte Inglés chegou a 414 colaboradores de Compras e *Sourcing*.

Todas as ações e decisões do El Corte Inglés encontram-se baseadas no respeito pelos aspetos ESG. Por este motivo, selecionamos os nossos fornecedores de forma rigorosa, garantindo que respeitam os Direitos Humanos e ambientais em toda a cadeia de valor. Em consequência, mantivemos um diálogo permanente com os principais grupos de interesse, fomentando diferentes iniciativas em matéria de qualificação ESG com os fornecedores e apoiando alianças nacionais e internacionais.





## IMPACTO SOCIAL

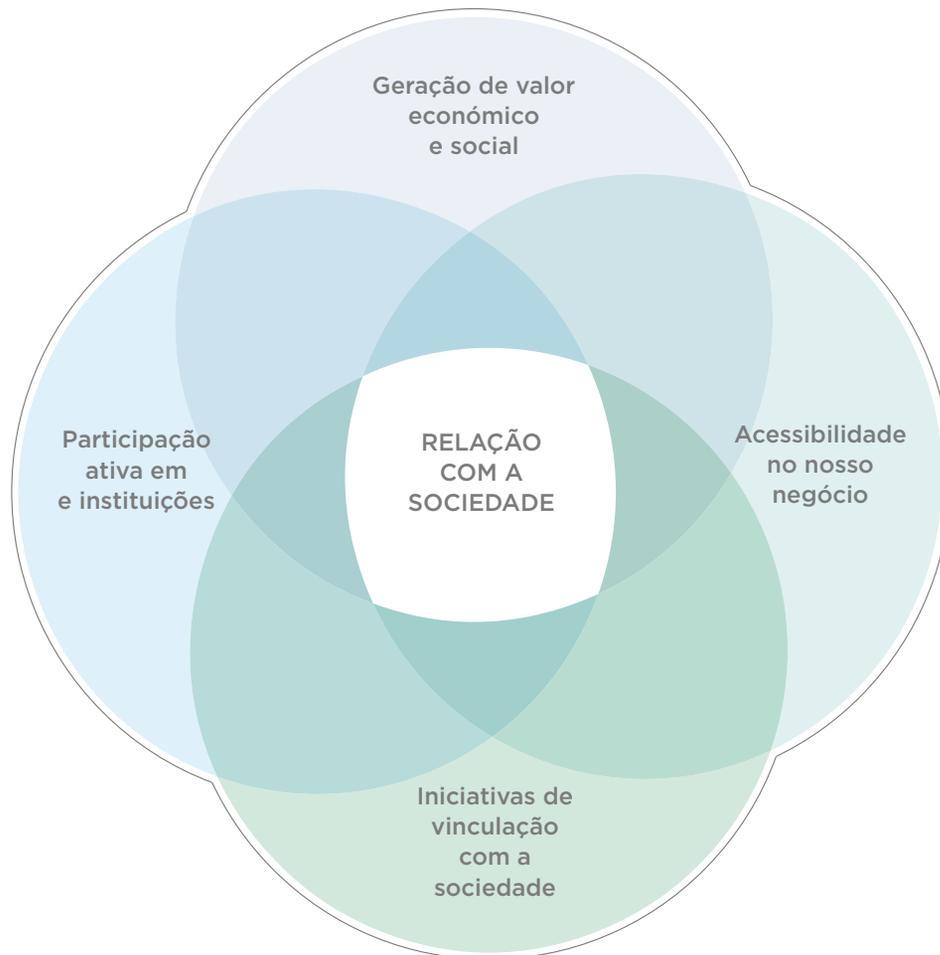
# Relação com a Sociedade em Portugal

[GRI 3-3] [GRI 201-1] [GRI 201-4]

Preocupamo-nos com o impacto que a nossa atividade gera na sociedade e o retorno, com o objetivo de conseguir um futuro melhor para todos. Por isso, mantemos um compromisso e um avanço contínuo em matéria social, de forma a estabelecer uma relação de confiança que contribua para a melhoria da vida das pessoas, através do desenvolvimento das comunidades onde nos inserimos e colaborando com diversas causas sociais, desportivas e culturais.

A nossa Política de Sustentabilidade reflete o compromisso do El Corte Inglés com a sociedade, representado nos seguintes princípios

- **Contribuir para o desenvolvimento socioeconómico local.** O El Corte Inglés contribui para o progresso económico e social dos lugares onde está presente, com um peso preponderante das comunidades e dos fornecedores de produtos.
- **Dialogar com grupos de interesse e fomentar a sua participação ativa.** O El Corte Inglés promove uma participação ativa com associações e entidades e um diálogo permanente e integrado com todos os níveis das Administrações Públicas e Organismos Reguladores. Desta forma, geramos confiança e credibilidade para dar uma resposta adequada às suas necessidades e expectativas. Estes princípios assentam as bases da relação que o El Corte Inglés mantém e que se articula com os seguintes pilares:



## ESTRATÉGIA E POLÍTICA FISCAL CORPORATIVA

[GRI 207-1] [GRI 207-2] [GRI 207-3]

---

**O nosso objetivo:** manter o cumprimento das obrigações fiscais através da aplicação de práticas tributárias responsáveis

---

No El Corte Inglés, estamos conscientes do impacto da nossa atividade nas sociedades onde estamos presentes, entendemos que o cumprimento das nossas obrigações fiscais é um reflexo do nosso compromisso com a criação efetiva de valor e desenvolvimento económico e social.

Por isso, mantemos um forte compromisso para um cumprimento adequado e socialmente responsável das obrigações fiscais, em linha com os princípios de responsabilidade e compromisso social recolhidos na Política Fiscal corporativa.

---

### Política Fiscal:

<https://www.elcorteingles.pt/empresa/governo-corporativo/etica-e-cumprimento/politicas-corporativas/>

---

O Conselho de Administração do El Corte Inglés é responsável pela aprovação da Política Fiscal, publicada pela primeira vez em novembro de 2020, assim como a sua revisão anual e a sua atualização. A última teve lugar em novembro de 2022 e está disponível na web corporativa. Nela concentra-se a estratégia fiscal do El Corte Inglés e reconhece-se como objetivo fundamental a aplicação de boas práticas tributárias em coordenação com as decisões e atuações de natureza tributária. Tudo isto atendendo aos princípios do Código Ético, entre os quais se destaca o nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável.

### Princípios gerais da Política Fiscal corporativa

---

- I. Cumprir e fazer cumprir as leis e normas aplicáveis em cada momento e lugar, assim como as normas de comportamento interno e quaisquer outras que voluntariamente sejam adotadas, em especial as de natureza fiscal ou tributária.
  - II. Prevenir e mitigar os riscos fiscais.
  - III. Manter a *due diligence* para a prevenção, deteção e erradicação de qualquer incumprimento das leis ou conduta irregular.
  - IV. Potenciar a relação com as Administrações Públicas e Organismos Reguladores baseada no respeito da lei, na lealdade e confiança mútua, colaboração e boa-fé.
  - V. Zelar para que a informação financeira, a contabilidade, os contratos e documentação auxiliar registem de forma fidedigna a natureza das transações que o El Corte Inglés realiza.
  - VI. Evitar a duplicação e ineficiência tributária.
  - VII. Considerar que os impostos e tributações realizados pelo El Corte Inglés são a sua principal contribuição para os cofres públicos e, por consequência, uma das maiores contribuições para a sociedade.
- 

O Conselho de Administração também é o órgão competente para a aprovação das operações e decisões de inversão com relevância fiscal.

Além disso, o Conselho de Administração recebe o apoio consultivo da Comissão de Auditoria e Controlo (CAC) para o cumprimento efetivo das suas faculdades em matéria fiscal, entre as quais se incluem impulsionar o desenvolvimento desta política corporativa. Neste sentido, as funções da CAC são:

- Supervisionar o sistema interno de controlo e gestão de riscos (entre eles, os de carácter fiscal) com o apoio do departamento de Auditoria Interna.
- Supervisionar o cumprimento das regras de governo corporativo, os códigos internos de boa conduta, o cumprimento normativo externo e o seguimento e resolução das denúncias recebidas através do Canal Ético.
- Receber do responsável do departamento de Assessoria Fiscal do El Corte Inglés informação sobre os critérios fiscais aplicados pela sociedade durante o exercício, assim como sobre as consequências tributárias das operações ou assuntos de especial transcendência que devam submeter-se à aprovação do Conselho.

Por sua vez, o departamento de Assessoria Fiscal está encarregue de analisar e gerir os assuntos de natureza tributária. A continuidade da aplicação dos princípios gerais da estratégia fiscal é assegurada através de um plano de capacitação e crescimento que garanta a sucessão das posições fiscais chave.

O El Corte Inglés promove as relações baseadas na colaboração, confiança mútua e boa-fé com a Administração Fiscal e outros grupos de interesse com o objetivo de adaptar a sua Política Fiscal à realidade social e contribuir de forma responsável para a configuração de um quadro fiscal mais justo e equilibrado.

Neste sentido, o El Corte Inglés faz parte de diferentes organizações económicas e empresariais que impulsionam o diálogo permanente com diferentes grupos de interesse, agentes sociais, económicos e políticos, trazendo soluções em linha com o espírito de boa governança e transparência, permitindo ao El Corte Inglés antecipar-se na gestão de mudanças normativas, assim como concluir e minimizar possíveis riscos e impactos.

Com este mesmo objetivo de minimizar e gerir riscos, o El Corte Inglés dispõe de diversos controlos periódicos, tanto automáticos como manuais, destinados a facilitar a identificação e o controlo de potenciais riscos.

Além disso, foram desenvolvidos procedimentos internos em matéria fiscal, onde são identificadas as áreas responsáveis por cada fase da gestão tributária e onde são definidas as atividades que devem ser levadas a cabo para preparar as declarações e liquidações tributárias. Estes procedimentos têm o objetivo de garantir o rastreamento e fiabilidade da informação e assegurar um nível de revisão adequado.

Esta norma interna, tal como os controlos realizados, entre os quais se destaca o Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira (SCIIF), é avaliada de forma periódica por uma equipa de auditores internos com o objetivo de verificar a sua adaptação à realidade do El Corte Inglés e situação fiscal e, assim, manter um perfil de risco baixo.

Da mesma forma, na aplicação das boas práticas tributárias, o El Corte Inglés utiliza estruturas jurídicas de forma responsável e justificada pela realização de atividades económicas orientadas para a geração de valor e definidas por razões empresariais

substantivas, rejeitando, em todo o caso, a transferência desse valor para jurisdições de baixa tributação.

Estamos conscientes da importância crescente de que as empresas têm de desenvolver uma fiscalidade responsável e, por isso, para além de manter contacto com os nossos principais grupos de interesse, também desenhamos e realizamos ações de formação e sessões de trabalho para os colaboradores com o objetivo de reforçar a cultura de cumprimento e melhorar, assim, a identificação e controlo de riscos de ética e cumprimento.

## CONTRIBUIÇÃO PARA OS COFRES PÚBLICOS

[GRI 207-4]

No cumprimento das suas obrigações tributárias, o El Corte Inglés contribui significativamente para os cofres públicos. Essa contribuição tanto assume a forma de impostos efetivamente pagos pela empresa como impostos cobrados pela nossa atividade económica, para além da contribuição para a Segurança Social.

Durante o exercício 2022, a contribuição para os cofres públicos chegou ao valor de 83 044 374 milhões de euros, divididos pelas seguintes categorias:

- Impostos sobre benefícios: sobre os lucros obtidos pela empresa (tal como o imposto sobre a empresa, a de atividade económica ou retenções na fonte), assim como sobre os lucros recebidos (retenções para pagamentos a terceiros).
- Impostos sobre pessoas singulares: associado ao emprego, suportado e cobrado, tendo em conta o imposto sobre o rendimento dos colaboradores e os pagamentos à Segurança Social a cargo da empresa.
- Imposto sobre propriedades: derivados da propriedade, sejam vendas, transferências ou ocupações.
- Imposto ambiental: relacionados com o abastecimento, consumo de produtos e serviços que, direta ou indiretamente, afetam o meio ambiente.
- Imposto sobre produtos: refere-se aos impostos indiretos sobre a produção e consumo de bens e serviços, tais como o IVA, os direitos aduaneiros, etc.
- Outros pagamentos: aqueles que, mesmo que não se encontrem incluídos na definição de imposto, constituem pagamento a administrações pelo uso de bens e serviços. Entre estes pagamentos estão as taxas e licenciamentos.

| <b>Impostos suportados</b>           | <b>Milhões de €</b>  | <b>Impostos retidos</b> | <b>Milhões de €</b>   |
|--------------------------------------|----------------------|-------------------------|-----------------------|
| Sobre benefícios                     | 109.797,45           | Sobre benefícios        | 230.858,02            |
| Pessoal                              | 29.249.245,46        | Pessoal                 | 6.371.719,22          |
| Sobre produtos                       | 46.019.386,95        | Sobre produtos          | -                     |
| Sobre propriedades                   | 855.676,39           | Sobre propriedades      | -                     |
| Ambientais                           | 481,64               | Ambientais              | -                     |
| Outros                               | 207.209,23           | Outros                  | -                     |
| <b>Total</b>                         | <b>76.441.797,10</b> | <b>Total</b>            | <b>6.602.577,24</b>   |
| <b>Contribuição tributária total</b> |                      |                         | <b>83.044.374,36€</b> |

## A ACESSIBILIDADE NO NOSSO NEGÓCIO

**O nosso objetivo:** conseguir uma acessibilidade universal em todos os nossos meios, bens, produtos e serviços.

Trabalhamos para que o nosso negócio seja acessível para todos os grupos. Para isso, temos em conta as diferentes realidades que existem na sociedade, implementando diferentes medidas que promovam a integração.

Por um lado, adequamos fisicamente o acesso às nossas lojas e escritórios para que as pessoas que tenham algum tipo de deficiência possam aceder sem problema.

Por outro lado, como parte da nossa estratégia omnicanal, o El Corte Inglés trabalha de forma contínua na atualização das suas páginas web para garantir uma experiência satisfatória e eliminar qualquer barreira de compreensão e uso em todo o fluxo de navegação e compra.

Da mesma forma, com o objetivo de garantir que qualquer necessidade de qualquer grupo é assegurada quando acede aos nossos produtos e serviços, formamos os nossos colaboradores para que estejam capacitados e prestem a atenção necessária. A isto somamos uma linha telefónica preferencial, atendida por colaboradores especializados para ajudar pessoas com as mais diversas deficiências e/ou idosos que tenham dificuldade para deslocar-se fisicamente às nossas lojas.

## VÍNCULO COM A SOCIEDADE

[GRI 3-3] [GRI 203-1] [GRI 203-2] [GRI 413-1]

---

**O nosso objetivo:** criar harmonia entre as atividades do El Corte Inglés nos locais onde nos encontramos com as diferentes realidades, sejam elas sociais, linguísticas ou culturais.

---

Mantemos uma estreita relação com as pessoas que se encontram à nossa volta, com o objetivo de promover a sustentabilidade a longo prazo nas comunidades onde operamos. Para isso, atuamos através de três áreas principais: desporto, cultura e compromisso social.



Ao longo do exercício 2022, o El Corte Inglés destinou cerca de mais de 100 mil euros a associações e entidades sem fins lucrativos, o que se traduz num aumento de 25% em comparação com o exercício anterior.

## DESPORTO

Partilhamos muitos dos valores que são promovidos através do desporto, como o trabalho em equipa, o espírito de superação pessoal, a consistência e os hábitos de vida saudáveis. Por isso, o El Corte Inglés apoia várias atividades desportivas, essencialmente, de cariz de formação ou de promoção de hábitos saudáveis.

Em 2022 destacamos o regresso da Corrida El Corte Inglés São Silvestre de Lisboa, que contou com mais de 3000 participantes, o apoio atribuído às organizações das iniciativas 16ª Corrida de Solidariedade APAV e Lisboa Antiga de Bicicleta, esta última, por ocasião da Semana Europeia de Mobilidade.

Outras modalidades, como o Golfe e o Padel, mereceram igual destaque nas parcerias estabelecidas de apoio à prática desportiva, com os parceiros Clube de Golfe da Ordem dos Arquitectos para patrocínio da Temporada de Golfe 2022 e os Torneios de Padel organizados, respetivamente, pela Fundação Portuguesa de Cardiologia e Câmara de Comércio e Indústria Luso-Espanhola.

## CULTURA

---

**O nosso objetivo:** apoiar a promoção e conservação do património cultural e artístico e colaborar com instituições e manifestações culturais.

---

Promovemos a cultura em todos os seus âmbitos: a literatura, o teatro, a música, a arte, o cinema, a fotografia ou história, como ferramenta potencial para contribuir para o desenvolvimento da sociedade. No exercício 2022, desenvolvemos cerca de 300 atividades com um investimento de mais de 104 mil euros.

No ano 2022, o Âmbito Cultural organizou mais de 260 atividades gratuitas, onde registámos mais de 25 mil visitas.

Com a aposta na melhoria do nosso site e no modelo omnicanal, foram registadas mais de 96 000 visitas à web do Âmbito Cultural, um aumento de 80% em relação ao exercício anterior.

Além disso, em linha com a aposta para encontrar novos canais de comunicação, apostámos na criação de um podcast com o apresentador Fernando Alvim, com convidados que já foram palestrantes nas nossas atividades ou que irão ser futuramente.

## COMPROMISSO SOCIAL

---

**O nosso objetivo:** promover projetos de ação social que, vinculados com a atividade do Grupo, sejam geradores de valor para a sociedade e incorporem a participação ativa das partes interessadas.

---

O El Corte Inglés está totalmente envolvido com diferentes associações e entidades de interesse público com o objetivo de ajudar o progresso social.

Centramos os nossos esforços de compromisso social através de três eixos principais:

- Saúde e Bem-estar
- Infância e Juventude
- Progresso Local Inclusivo

Durante o exercício 2022, o El Corte Inglés contribuiu para a sociedade com um total de cerca de 122 mil euros.

Atuamos em linha com o Plano Diretor de Sustentabilidade do Grupo, através da colaboração com entidades e levando a cabo diferentes iniciativas, tais como doações de alimentos e brinquedos, projetos de empregabilidade e financiamento de projetos vinculados à saúde e educação.

### A. SAÚDE E BEM-ESTAR

O El Corte Inglés promove um estilo de vida saudável, através das suas linhas de negócio, da sua colaboração com o desporto e, também, do compromisso com diferentes associações, apoiando projetos ou realizando doações que contribuam para a melhoria da saúde e bem-estar das pessoas.

- Financiamos projetos de investigação contra o cancro, em parceria com a Liga Portuguesa Contra o Cancro. O El Corte Inglés adere ao Outubro Rosa através de uma campanha de angariação de donativos a favor da Liga Portuguesa Contra o Cancro, colocação da iluminação exterior das lojas a cor rosa, e a utilização do hashtag #ECIVestedeRosa em toda a comunicação no período da campanha.
- Apoiámos as atividades do Mês do Coração, em Maio, organizadas pela Fundação Portuguesa de Cardiologia, como palestras, sessões de esclarecimento, peditórios e atividades de promoção da atividade desportiva.
- Colaborámos e apoiámos o Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa na concretização do Projeto “Mural - Panorâmica, Selva Urbana”, dirigida aos utentes do Centro de Terapia Ocupacional.

- Apoiámos a iniciativa Cartaz 3 de Dezembro, do Instituto Nacional de Reabilitação, que distingue o trabalho gráfico que, através de um cartaz, sensibiliza e mobiliza a opinião pública para o reconhecimento dos direitos das Pessoas com Deficiência, celebrado todos os anos, no dia 3 de dezembro, Dia Internacional das Pessoas com Deficiência.

## B. INFÂNCIA E JUVENTUDE

Em linha com os eixos estratégicos que a ONU estabelece, temos um forte compromisso com a proteção dos direitos das crianças.

- Desenvolvemos campanhas de recolha de brinquedos para a Cruz Vermelha Portuguesa distribuir pelas famílias e crianças acolhidas e por cada Kg de brinquedos fazemos a doação de 1€.
- Criámos campanhas especiais de brinquedos solidários onde realizámos a doação de brinquedos para a Cruz Vermelha Portuguesa.

## C. PROGRESSO LOCAL INCLUSIVO

O El Corte Inglés, desde a sua criação, desenvolveu uma grande sensibilidade e preocupação pelas áreas onde se encontra. Neste sentido, promovemos diversas iniciativas cooperando com várias entidades.

- Diariamente são doados vários quilogramas de alimentos que não se encontram em boas condições de venda, mas em boas condições de consumo, para diferentes associações que trabalham, essencialmente, com pessoas em situação de sem-abrigo.
- Realizamos duas vezes por ano a campanha, em parceria com o Banco Alimentar, de recolha de alimentos, para famílias carenciadas.

# UMA AJUDA QUE NÃO PESA, MAS VALE.



CONTRIBUA NAS CAIXAS DE PAGAMENTO. TODAS AS CONTRIBUIÇÕES SERÃO CONVERTIDAS NOS RESPECTIVOS ALIMENTOS E ENTREGUES AO BANCO ALIMENTAR. OBRIGADO.



Banco Alimentar  
contra a fome

## PARTICIPAÇÃO ATIVA EM ORGANIZAÇÕES E INSTITUIÇÕES

[GRI 2-28]

**O nosso objetivo:** participar em organizações e instituições que estudam e promovem o desenvolvimento da economia.

O El Corte Inglés colabora de forma ativa com diversas organizações empresariais e económicas para analisar e compreender o contexto político, regulador e económico do nosso setor, com o objetivo de antecipar possíveis mudanças significativas no negócio.

Durante o exercício colaborámos com 20 associações, entre as quais se encontram as seguintes:



Associação dos Comerciantes do Porto



Associação Portuguesa de Anunciantes



Além disso, estamos comprometidos com o desenvolvimento sustentável através de uma ativa participação em iniciativas e associações tanto empresariais como setoriais. No exercício 2022 trabalhamos com instituições internacionais como a Accord Foundation, amfori, Global G.A.P Foodplus GMBH, International Featured Standard (IFS), Green & Human ou The Consumer Goods Forum.



PESCA SUSTENTÁVEL CERTIFICADA MSC

El Corte Inglés BAMBU

ECO FRIENDLY

RECIAGEM

ESTE SACO É VERDE

El Corte Inglés

# Relação com o Ambiente em Portugal

[GRI 2-12] [GRI 3-3]

O El Corte Inglés está comprometido com o avanço contínuo nas melhores práticas ambientais. Com o propósito de contribuir para um meio ambiente mais sustentável, trabalhamos de forma permanente na racionalização e diminuição do consumo de recursos, na gestão de resíduos e na promoção do respeito e conservação do meio ambiente.

Este compromisso faz parte dos princípios e valores corporativos que se encontram no Código Ético do Grupo e contribui para mitigar quaisquer impactos ambientais negativos que possam surgir. Isto implica uma redução dos resíduos, minimização do consumo energético e do consumo de combustíveis, água e materiais, como principais aspetos ambientais que são significativos pelo tipo de atividade desenvolvida.

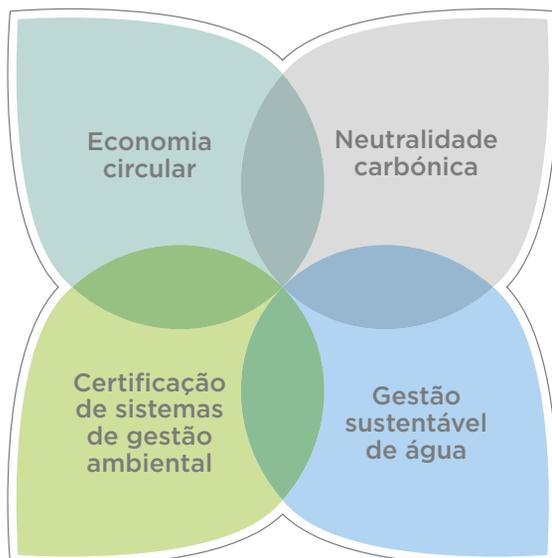
---

**O nosso objetivo:** minimizar o consumo de recursos (energia, água, materiais) nos processos operativos, apostando, sempre que possível, no uso de energias limpas e materiais sustentáveis.

---

A nossa atividade no que diz respeito à gestão ambiental centra-se, principalmente, em quatro linhas de atuação, que por sua vez estão articuladas por programas e eixos estratégicos definidos no Plano Diretor de Sustentabilidade e RSC 2021-2025.

### Linhas de atuação Ambiental



### Factos relevantes do exercício

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| RESÍDUO ZERO                    | Continuámos com o sistema de gestão de resíduos.     |
| Plano de Neutralidade Carbónica | Implementação do Roteiro para a Descarbonização APED |

## ECONOMIA CIRCULAR

**O nosso objetivo:** estabelecer processos de economia circular na nossa gestão, promovendo as ações de fecho de ciclo que assegurem uma redução efetiva de resíduos e que contribuam para o máximo aproveitamento de recursos.

Os modelos de economia circular permitem recuperar os materiais utilizados para que possam ser reutilizados ou para que sejam utilizados como novas matérias-primas.

O El Corte Inglés promove a economia circular com três focos de atuação:

- O aproveitamento das matérias-primas e a aposta em materiais sustentáveis através do Plano de *Packaging* Sustentável.
- A gestão eficiente dos resíduos para valorizá-los ao máximo. O projeto Resíduo Zero contribui para dar uma resposta melhorada a este repto.
- A redução do desperdício alimentar em linha com a promoção do consumo responsável.

## PLANO DE **PACKAGING** SUSTENTÁVEL

[GRI 3-3] [GRI 301-1] [GRI 301-3]

### As nossas metas a curto prazo: :

- Reduzir o plástico nas lojas, nos pedidos *online* e nos envios dos fornecedores até 2025.
- Utilização de plásticos reutilizáveis, recicláveis ou compostáveis no *packaging* (embalagem primária e secundária) em 2025.
- Redução anual de 5% da pegada plástica nos supermercados até 2026.

Com o **Plano de *Packaging* Sustentável** formalizámos o nosso compromisso com a sustentabilidade na aquisição de matérias de embalamento e embalagens que respeitem o meio ambiente. Este plano desenhado pelo **Comité de *Packaging* sustentável**, estabelece as diretrizes do El Corte Inglés para incentivar o uso de materiais sustentáveis nos processos de aquisição, minimizar o impacto ambiental e evitar o esgotamento de recursos.

### DIRETRIZES DO PLANO DE **PACKAGING** SUSTENTÁVEL

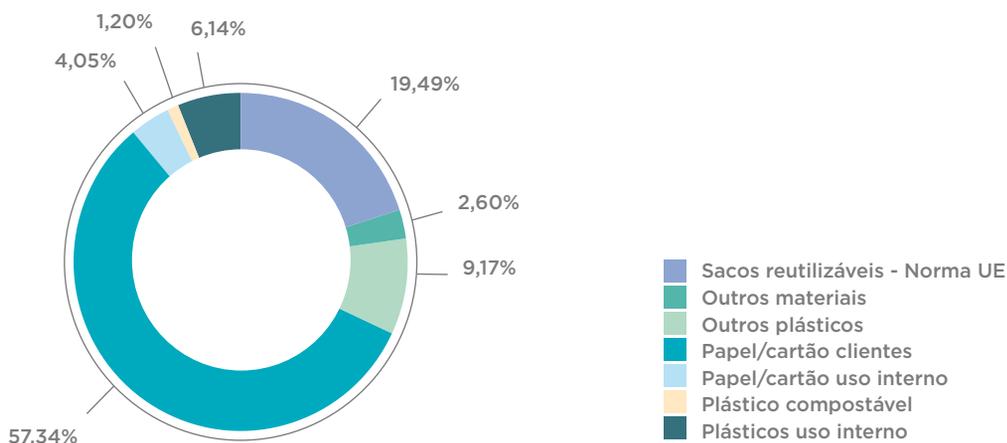
|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <p><b>ECO-DESIGN</b><br/>são escolhidos materiais ou combinações de materiais mais adequados, considerando os aspetos de sustentabilidade, reciclabilidade e a mínima quantidade necessária para cumprir a sua função.</p> | <p><b>OTIMIZAÇÃO DE RECURSOS</b><br/>incentiva-se a reutilização de embalagens e produtos. Prioriza-se o uso de matérias-primas recicladas.</p> | <p><b>CONTROLO DE CONSUMOS</b><br/>redução do consumo de materiais de embalamento ao mínimo necessário para que cumpram a sua função, assegurando os aspetos sanitários, de segurança e a viabilidade económica.</p> | <p><b>COMUNICAÇÃO E FORMAÇÃO</b><br/>com o objetivo de sensibilizar tanto os colaboradores como os clientes sobre a reutilização e reciclagem.</p> |
|--|---|--|--|

O El Corte Inglés tem como objetivo reduzir a pegada plástica e para isso trabalha em diversas iniciativas:

- Admite-se que os clientes possam utilizar a sua própria embalagem nas áreas de alimentação de qualquer estabelecimento.
- Nos supermercados e Supercor, todas as embalagens de fruta e verduras são compostáveis.
- 100% das luvas utilizadas nas zonas de *self-service* nos nossos supermercados são compostáveis.
- Continuamos empenhados na reciclagem de materiais, como é o caso das caixas de cartão reciclado de outras embalagens já utilizadas anteriormente. Além disso, os granulados plásticos dos nossos resíduos plásticos de embalagens são utilizados para fabricar sacos ou cabides de plástico.
- Todos os sacos utilizados nas nossas lojas têm certificação ambiental. No caso do papel, certificações FSC ou PEFC, no caso do plástico, certificação de reutilização e de fabricação com 70% de material reciclado.
- Redução das embalagens de transporte de produtos de moda provenientes de países terceiros, eliminando a embalagem individual de cada peça de vestuário, optando por uma embalagem coletiva.

Neste exercício, foi realizada a análise de todo o uso de embalagens e no próximo ano já será um dado comparável. Embora na análise a medição do uso de embalagens tenha aumentado e a faturação também tenha crescido, conseguimos ter uma redução de 3,7%, que se traduz numa redução de 250 toneladas. Foi possível alcançar estes números graças às ações realizadas e dirigidas à consciencialização para a redução do uso e consumo de plástico.

### Mapa de Embalagens 2022



## RESÍDUO ZERO

[GRI 3-3] [GRI 301-2] [GRI 306-1] [GRI 306-2] [GRI 306-3] [GRI 306-4] [GRI 306-5]

O projeto **Resíduo Zero** arrancou em 2019, com o objetivo de avançar no sentido de uma melhor gestão de resíduos baseada na economia circular. O projeto procura maximizar a valorização dos resíduos mediante a sua reintrodução nos processos de produção. Assim, o El Corte Inglés encarrega-se de assegurar uma correta gestão dos mais distintos tipos de resíduos que produz, garantindo mais de 90% da sua valorização através da certificação AENOR Resíduo Zero.



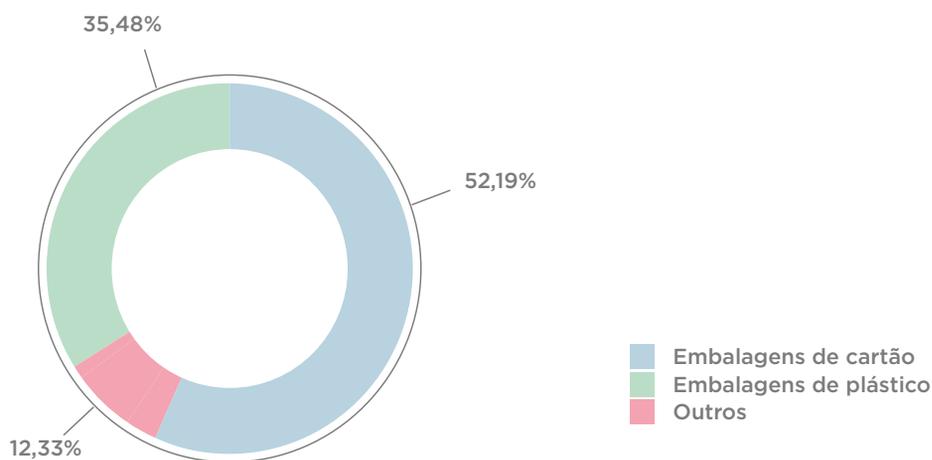
Comprometido com o projeto, o El Corte Inglés otimiza a gestão de resíduos com as seguintes ações:

- Reorganização de instalações, contentores, frações e fluxos de resíduos.
- Melhoria da qualidade dos resíduos para conseguir maior valorização.
- Otimização das rotas associadas ao armazenamento e transação de resíduos.
- Uso de uma aplicação informática para maior transparência e rastreamento.
- Definição de funções e formação para todos os colaboradores que têm um elevado grau de envolvimento que torna possível o sucesso do projeto.
- Colaboração com os melhores gestores e valorizadores locais.
- Cooperação com entidades sociais para doar/reutilizar tudo o que mantém o seu valor.

**As nossas metas a curto prazo:** uma vez certificadas todas as lojas e plataformas, o objetivo é certificar os Supercor até 2026.

| Resíduos destinados a valorização | 2022 (Tm)              | Operação de valorização                |
|-----------------------------------|------------------------|--|
| Embalagens de cartão              | 1.568 toneladas        | Fabricação de fibra de papel reciclada |
| Embalagens de plástico            | 279 toneladas          | Fabricação de granulado de plástico    |
| Outros                            | 3.055 toneladas        |  |
| <b>Total</b>                      | <b>4.902 toneladas</b> |  |

### Tipologia de resíduos



Graças ao projeto Resíduo Zero, durante o exercício 2022, foi valorizado 98% do total de resíduos das lojas e plataformas.

### REDUÇÃO DO DESPERDÍCIO ALIMENTAR

Estamos conscientes da importância da promoção da prevenção do desperdício alimentar, contribuimos para alcançar os ODS e cumprir o próximo quadro regulamentar. Por isso, continuamos a avançar com a nossa estratégia, cujos objetivos estão centrados em três eixos principais de atuação:

- **Prevenção:** trabalhamos desde o fornecimento dos produtos até à rotação do stock, mantendo sempre condições adequadas de conservação dos alimentos, de forma a preservar a sua qualidade e frescura.

- **Redistribuição e valorização:** para o aproveitamento dos excedentes alimentares e cumprindo a hierarquia de prioridades, realizamos doações diárias ao longo do ano a diferentes instituições, com o objetivo de contribuir significativamente na vida das pessoas em situações vulneráveis. No exercício 2022, conseguimos evitar o desperdício alimentar de cerca de 100 toneladas, que seguiram para instituições distribuírem por quem mais precisa.
- **Sensibilização:** todo este trabalho é acompanhado de ações de consciencialização sobre a necessidade de reduzir o desperdício alimentar, principalmente nas nossas casas. Participámos, novamente, no Movimento Unidos Contra o Desperdício Alimentar, celebrado no Dia Internacional de Consciencialização sobre o Desperdício Alimentar. Um exemplo desta gestão foi a produção de 3000 litros de cerveja solidária, “É uma Cerveja”, um produto sustentável e de economia circular, feito com pão excedente das nossas padarias. A cerveja encontra-se à venda nos nossos supermercados e parte das vendas reverte para a Associação Crescer, que emprega pessoas em situação de sem-abrigo e em risco de exclusão social.

## NEUTRALIDADE CLIMÁTICA

[GRI 3-3]

**O nosso objetivo:** transformar e adaptar a nossa atividade para contribuir para mitigar e reverter os efeitos das alterações climáticas, comprometendo-nos com a neutralidade da pegada de carbono até 2050.

O El Corte Inglés tem fixado o objetivo de atingir a neutralidade climática em 2050, dada a importância de contribuir para a luta contra as alterações climáticas. Para cumprir as metas estabelecidas, trabalhamos de forma comprometida em reduzir as emissões da atividade e compensá-las.

Com a finalidade de proporcionar maior transparência sobre a identificação, gestão e reporte dos riscos e oportunidade derivadas das alterações climáticas, o El Corte Inglés segue as recomendações da *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD). Além disso, através da plataforma *Carbon Disclosure Project* (CDP), recebemos informações sobre a sua atividade em matéria de alterações climáticas.



## GOVERNO CORPORATIVO

Através da aprovação da Política Corporativa de Sustentabilidade, o **Conselho de Administração** posiciona-se como o máximo responsável da supervisão efetiva dos compromissos ambientais de forma a antecipar-nos e assegurar-nos a criação de valor a longo prazo para os clientes, os acionistas e outros grupos de interesse.

O **Comité de Sustentabilidade (CS)** encarrega-se de impulsionar, orientar, dar seguimento e avaliar estratégias, políticas, planos de atuação e práticas ambientais. Além disso, o Comité de Auditoria e Controlo, entre as suas diferentes responsabilidades, supervisiona e avalia o processo de elaboração e a integridade da informação financeira e não financeira e, especificamente neste caso, o controlo e gestão de riscos financeiros de alterações climáticas.

## ESTRATÉGIA

O El Corte Inglés trabalha para se tornar numa referência na sustentabilidade nos setores onde opera. Neste sentido, iniciou várias ações para atenuar a situação de emergência climática dos últimos anos.

## ANÁLISE E GESTÃO DOS RISCOS CLIMÁTICOS

Para identificar e avaliar os possíveis impactos dos eventos climáticos adversos que possam afetar a empresa, contamos com um Sistema Integrado de Controlo e Gestão de Riscos.

Com o objetivo de ser o mais rigoroso possível e informar e divulgar o seu impacto ambiental, o El Corte Inglés reporta nos questionários da *Carbon Disclosure Project (CDP)* os riscos que derivam das alterações climáticas.

A avaliação destes riscos determina a importância ou materialidade dos riscos climáticos físicos que possam afetar as atividades e permite tomar decisões de como atuar.

Uma vez realizadas as avaliações, foram identificados os seguintes riscos:

| Tipologia de risco  |                       | Relevância e inclusão               | Descrição  |
|---------------------|-----------------------|-------------------------------------|--|
| Riscos de transição | Políticos e Jurídicos | Sempre relevante. Incluído.         | Relevante, com um impacto baixo na nossa gestão operacional e de negócio.  |
|                     | Tecnologia            | Sempre relevante. Incluído.         | A tecnologia utilizada pode variar significativamente os consumos ou emissões.   |
|                     | Mercado               | Relevante. Incluído.                | O mercado pode ser afetado pelo risco climático.   |
|                     | Reputação             | Ocasionalmente relevante. Incluído. | As alterações climáticas podem ser uma referência entre empresas do mesmo setor, o que pode gerar riscos ou oportunidades.   |
| Riscos físicos      | Físicos agudos        | Relevante. Incluído.                | Circunstâncias climáticas extremamente adversas podem produzir o encerramento dos centros, plataformas, serviços a clientes. |
|                     | Físicos crónicos      | Relevante. Incluído.                | Alteração nos padrões climáticos pode reduzir vendas sazonais já programadas.  |

## MÉTRICAS E INDICADORES DE DESEMPENHO

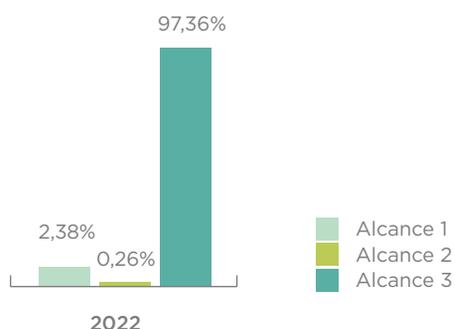
[GRI 305-1] [GRI 305-2] [GRI 305-3] [GRI 305-4] [GRI 305-5]

Para cumprir as metas que o El Corte Inglés se propôs e com a finalidade de realizar um seguimento contínuo, anualmente faz-se o cálculo das emissões de Gases com Efeito de Estufa.

Como novidade, ampliou-se o alcance da medição, denominado “Alcance 3”, incluindo a nossa cadeia de valor, pelo que a comparação com os anos anteriores só será factual nos Alcances 1 e 2.

Não só completámos a medição, como os dados foram melhorados através da aplicação de outros fatores de emissões alternativas, desagregando os cálculos tanto quanto possível, de forma a consolidar uma pegada ecológica com um nível de pormenor suficiente para refletir futuras medições sobre as fontes de emissão e calcular todos os GEE (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O e GFEI) de forma diferenciada.

### EMISSIONES GEE 2022

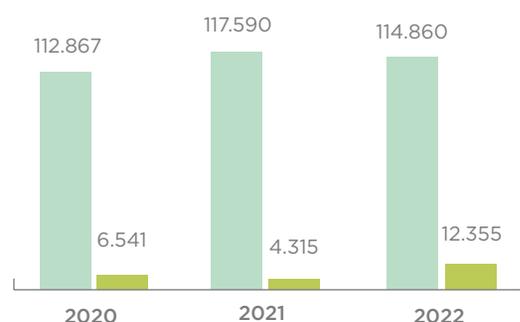


### Medição completa de emissões de gases com efeito de estufa 2022

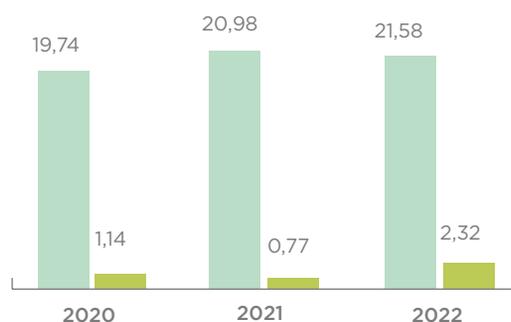
|  | CO <sub>2</sub><br>(TmCO <sub>2</sub> eq) | CH <sub>4</sub><br>(TmCO <sub>2</sub> eq) | N <sub>2</sub> O<br>(TmCO <sub>2</sub> eq) | GEE<br>(TmCO <sub>2</sub> eq) | TOTAL CO <sub>2</sub> eq<br>(TmCO <sub>2</sub> eq) |
|--|---|---|--|-------------------------------|--|
| <b>Alcance 1</b>                                     | <b>31.857,84</b>                          | <b>75,92</b>                              | <b>36,94</b>                               | <b>82.888,81</b>              | <b>114.859,51</b>                                  |
| Fontes de combustão estacionárias                    | 29.562,92                                 | 73,39                                     | 16,30                                      | 0,00                          | 29.652,61  |
| Fontes de combustão móveis                           | 2.294,92                                  | 2,53                                      | 20,64                                      | 0,00                          | 2.318,09   |
| Fugas de gás fluorado                                | 0,00                                      | 0,00                                      | 0,00                                       | 82.888,81                     | 82.888,81  |
| <b>Alcance 2</b>                                     | <b>12.305,36</b>                          | <b>15,19</b>                              | <b>34,85</b>                               | <b>0,00</b>                   | <b>12.355,40</b>                                   |
| Eletricidade adquirida e consumida                   | 12.305,36                                 | 15,19                                     | 34,85                                      | 0,00                          | 12.355,40  |
| <b>Alcance 3</b>                                     | <b>3.909.580,55</b>                       | <b>530.573,55</b>                         | <b>260.006,13</b>                          | <b>0,00</b>                   | <b>4.700.160,23</b>                                |
| Ciclo de vida dos combustíveis e eletricidade (t.3)  | 7.573,33                                  | 2.850,62                                  | 98,31                                      | 0,00                          | 10.522,26  |
| Compra de bens e serviços (t.1) e equipamentos (t.2) | 3.766.501,55                              | 523.600,21                                | 258.337,77                                 | 0,00                          | 4.548.439,53                                       |
| Deslocações in itinere (t.7)                         | 29.104,67                                 | 60,81                                     | 238,94                                     | 0,00                          | 29.404,42  |
| Gestão de resíduos (t.5)                             | 2.341,72                                  | 3.989,80                                  | 281,77                                     | 0,00                          | 6.613,29   |
| Transporte <i>downstream</i> (t.9)                   | 101.924,87                                | 69,42                                     | 1.033,75                                   | 0,00                          | 103.028,04   |
| Viagens de negócios (t.6)                            | 2.134,41                                  | 2,69                                      | 15,59                                      | 0,00                          | 2.152,69   |
| <b>Total geral</b>                                   | <b>3.953.743,75</b>                       | <b>530.664,66</b>                         | <b>260.077,92</b>                          | <b>82.888,81</b>              | <b>4.827.375,14</b>                                |

Ao comparar os resultados das emissões dos alcances 1 e 2 de anos anteriores, observamos um aumento em ambos os casos. Isto deve-se ao facto de não só ter sido possível obter informação mais completa das emissões, mas também da melhoria do tratamento e recolha dos dados.

#### TmCO<sub>2</sub>eq



#### Kg CO<sub>2</sub>eq/m<sup>2</sup>



Alcance 1  
Alcance 2

## A. LOGÍSTICA

As operações logísticas são atividades quotidianas do negócio e têm um grande impacto na pegada de carbono, principalmente o transporte.

O El Corte Inglés conta com ações específicas, distinguindo entre transporte nacional e transporte internacional (terrestre, marítimo ou aéreo), com o objetivo de proteger o meio ambiente e minimizar as emissões de CO2.

### Transporte Nacional

- Utilização de veículos elétricos no envio de pedidos para entrega no domicílio.
- Gestão de mercadoria para que se reduzam as viagens entre centros ou plataformas logísticas

### Transporte Internacional

O El Corte Inglés nos seus transportes internacionais utiliza tanto o transporte marítimo como o aéreo e o terrestre, sendo o primeiro o mais utilizado.



A tendência de estabilização consolidou-se ao longo de 2022, com a recuperação das operações de tráfego diário, tanto marítimo como aéreo e terrestre.

Os números totais de volumes de mercadorias aumentaram no transporte marítimo cerca de 3%, o que representa mais de 95% dos metros cúbicos transportados pelo El Corte Inglés. O fluxo aéreo também cresceu 3% em comparação com 2021.

Neste exercício, estabeleceu-se um protocolo de consolidação para otimização do espaço, tendo que cumprir com 80% de carga mínima nos contentores, independentemente do tipo de mercadoria. Além disso, evita-se o uso de paletes para mercadorias.

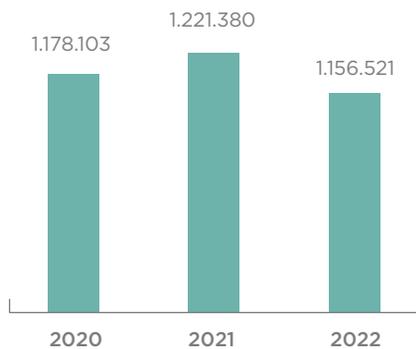
## B. CONSUMO E EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

[GRI 302-1] [GRI 302-3] [GRI 302-4] [GRI 302-5]

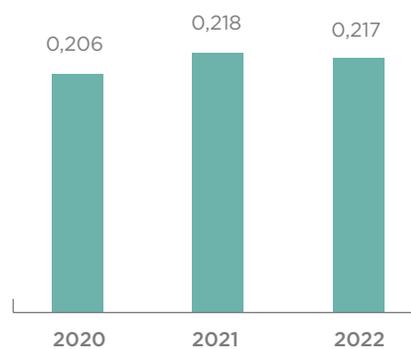
O El Corte Inglés continua a apostar na eficiência energética como parte do seu compromisso com o meio ambiente, conseguindo, neste exercício, reduzir o consumo comparando com o exercício anterior, devido às medidas relevantes postas em marcha nas nossas lojas.

Com medidas orientadas para a poupança energética, consolidamos a tendência de redução dos últimos anos, atingindo uma diminuição de consumo de 21% desde 2017. .

### Consumo eléctrico total (MWh)



### Consumo eléctrico por m<sup>2</sup> (MWh/m<sup>2</sup>)



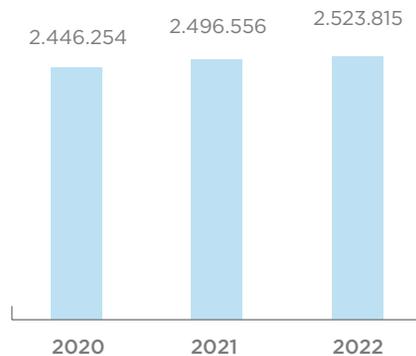
## GESTÃO SUSTENTÁVEL DA ÁGUA

[GRI 3-3] [GRI 303-1] [GRI 303-2] [GRI 303-3] [GRI 303-4] [GRI 303-5] [GRI 306-1]

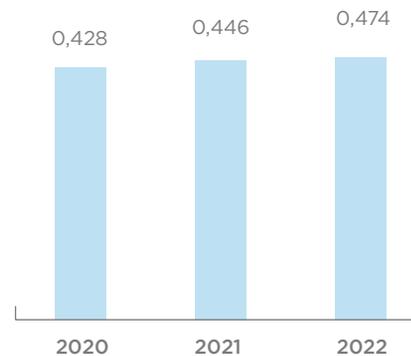
El Corte Inglés mantém o seu compromisso de cuidar do planeta, assegurando o uso responsável da água, evitando possíveis impactos negativos na sua gestão. Assim, contamos com um Plano de Gestão Sustentável da Água e com recomendações para um uso eficiente e responsável deste recurso.

Durante o exercício a água consumida pelo El Corte Inglés não teve impacto em habitats protegidos, pois provém da rede de abastecimento público

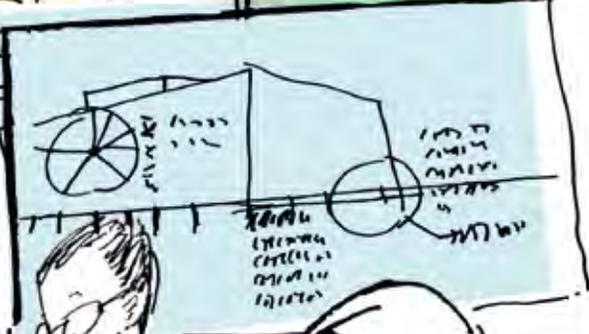
### Consumo de água total (m<sup>3</sup>)



### Consumo de água total por m<sup>2</sup> (m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup>)



Toda a água provém de redes de abastecimento público controlado. Para reduzir a carga poluente das descargas, os centros dispõem de tratamentos, antes da sua descarga final para o saneamento público, que consiste na separação de gorduras, hidrocarbonetos e sólidos e, quando esta não é suficiente, são realizados tratamentos biológicos.



# Gestão de Riscos e Oportunidades

[GRI 2-12] [GRI 2-16] [GRI 2-23] [GRI 2-24] [GRI 2-25] [GRI 3-3]  
[GRI 201-2] [GRI 403-2]

O El Corte Inglés é uma empresa global e diversificada, com responsabilidade social e assume o compromisso de garantir que os nossos principais grupos de interesse mantêm a confiança depositada na nossa organização ao longo de todos estes anos.

A própria atividade do Grupo El Corte Inglés implica estar exposto a diversas situações que podem colocar em risco a concretização dos objetivos estratégicos previamente estabelecidos pelo Conselho de Administração.

Desta forma, para assegurar uma resposta coordenada de todas as áreas da organização, implementou-se um Sistema de Controlo e Gestão de Riscos, que por sua vez contribui para construir um modelo de controlo resiliente no Grupo, com o qual classificamos e, posteriormente, monitorizamos os riscos atuais e emergentes para atuar de forma ágil, evitando possíveis efeitos negativos que poderiam materializar-se, e aproveitar as oportunidades que se podem apresentar ao mercado.

Este sistema é supervisionado periodicamente pela Comissão de Auditoria e Controlo e o seu correto funcionamento é da responsabilidade do Conselho de Administração.

No exercício 2022, os principais avanços em matéria de Controlo e Gestão de Riscos foi:

- Implementação de melhorias no método de valorização do impacto de riscos reputacionais.
- A atualização do Mapa de Risco Corporativo e posterior aprovação pelo Conselho de Administração.
- Monitorização contínua, através de quadros de controlo com indicadores-chave, riscos corporativos definidos como “riscos altos” no Mapa de Riscos Corporativo.

Durante este exercício 2022 foram realizadas quatro reuniões do Comité de *Compliance* e Controlo de Riscos, nas quais foram tomadas as decisões em relação ao Sistema Integrado de Controlo e Gestão de Riscos e uma em que se analisou a validade da normativa interna em matéria de *compliance*.

## PRINCIPAIS RISCOS

O El Corte Inglés considera a identificação de riscos como um exercício global a todos os níveis, fundamental para a tomada de decisões. Portanto, a partir do momento em que foi criado o Controlo de Gestão de Riscos, são realizadas análises para identificar todos os potenciais riscos que podem afetar os objetivos definidos.

Estas análises estão acompanhadas de minuciosos estudos de mercado e de instituições de primeiro nível, o que permite ter em conta, desde uma visão externa, possíveis tendências a considerar nas nossas análises.

Uma vez identificados os riscos, estes são classificados por nível de gravidade em função do possível impacto económico, reputacional e/ou de responsabilidade que podem causar, assim como o grau de probabilidade de se materializarem. De acordo com os modelos de referência mais utilizados, classificamos os riscos em quatro grandes categorias:

### Principais categorias de riscos

| Estratégicos  | Operativos   | Financeiros  | Compliance  |
|---|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexto sociopolítico</li> <li>• Transformação e omnicanalidade</li> <li>• Gestão do património imobiliário</li> <li>• Diálogo com clientes e outros grupos de interesse</li> <li>• Sustentabilidade e Responsabilidade Social</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadeia de abastecimento e logística</li> <li>• Sistema de informação e tecnologia</li> <li>• Produtos e serviços</li> <li>• Recursos Humanos e Gestão de Talento</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiamento*</li> <li>• Fiscalidade e de Gestão responsabilidade*</li> <li>• Informação Financeira e de Gestão</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumprimento das normativas internas</li> <li>• Cumprimento regulatório: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa penal</li> <li>• Normativa geral</li> </ul> </li> </ul> |

\* Riscos com impacto ESG (Ambiente, Social e Governança)

Depois da identificação, classificação e análise de cada risco, são definidos procedimentos necessários para permitir o seu rastreamento antecipado, mediante indicadores-chave que permitem prevenir e reduzir os efeitos adversos no caso de se materializarem. O nosso Sistema encontra-se alinhado com o Modelo ERM-COSO (*Enterprise Risk Management-Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*).

---

## ESTRATÉGICOS

---

### Contexto sociopolítico

A progressiva recuperação da atividade empresarial, com o levantamento das restrições introduzidas para contenção da pandemia COVID-19, estimava uma promissora recuperação da economia. Contudo, a instabilidade das cadeias de abastecimento, as políticas monetárias expansivas e o conflito entre Rússia e Ucrânia, entre outros fatores, provocaram o aumento dos preços das matérias-primas e da energia, com claros impactos nos resultados das empresas e no poder de compra dos consumidores.

Neste sentido, para conter o aumento generalizado dos preços, o Banco Central Europeu tomou a decisão de levar a cabo uma política monetária agressiva, subido as taxas de juros, o que aumentou significativamente os custos nos empréstimos, afetando a capacidade de investimento das empresas e o poder de compras das famílias, prevendo-se uma possível recessão económica em 2023.

As administrações públicas estão em contínua análise e implementação de medidas regulatórias com objetivo de garantir maior coesão social. Todas as alterações regulatórias poderiam supor um desafio adicional para as empresas em matéria de adaptação às alterações e aumentos de custos.

Para dar resposta a essa situação, o Grupo atua com celeridade e analisa os diferentes cenários que lhe permitem tomar as melhores decisões e mitigar os possíveis impactos negativos das variáveis que afetam diretamente o negócio.

---

### Transformação e omnicanalidade

Os avanços tecnológicos vieram facilitar a entrada de novos operadores com políticas comerciais mais agressivas, descontos e grande flexibilidade para fazer alterações. A crise sanitária obrigou muitas empresas a avançar e/ou a fortalecer a venda *online*.

Na atualidade, os consumidores valorizam positivamente ter ao seu alcance todos os canais de venda possíveis, com o objetivo de escolher o canal que desejam utilizar para comprar (cliente multicanal).

O El Corte Inglés está comprometido com a omnicanalidade e o seu principal objetivo é apresentar um serviço de qualidade, independentemente do canal de venda pelo qual o cliente realiza a compra (físico ou *online*). Estes canais são entendidos como um único canal, que deve oferecer uma experiência de compra única ao cliente com os níveis de qualidade e excelência que sempre caracterizaram a organização.

O El Corte Inglés dispõe de numerosas vantagens competitivas, que oferecem uma experiência diferenciada aos clientes (centros comerciais em localizações privilegiadas, qualidade de serviço, oferta comercial integrada em todos os canais de venda, etc.).

Adicionalmente, o El Corte Inglés colocou em marcha linhas de atuação que permitem garantir e potenciar a experiência de compra a partir de:

- Modernização dos centros comerciais (lojas) e implementação de novas iniciativas de transformação nas empresas do Grupo El Corte Inglés;
  - Utilização de ferramentas adequadas para implementar o dinâmico processo de transformação digital;
  - Realização de acordos com parceiros estratégicos e plataformas digitais;
  - A organização continua em constante análise de possíveis iniciativas a implementar para continuar a oferecer novas experiências aos clientes.
-

---

**Gestão do património imobiliário**

Ao longo da sua história, o El Corte Inglés adquiriu grande capital imobiliário fruto da sua expansão e do seu compromisso com a sociedade de apresentar um serviço de proximidade ao cliente.

Tratando-se de uma vantagem competitiva, o nosso objetivo é garantir que todos os ativos em propriedade estão em pleno rendimento e identificar necessidade de investimento, manutenção ou, se assim for o caso, reestruturação.

O Grupo dispõe de uma área própria de *Real State* que realiza uma gestão proativa da carteira imobiliária e monitoriza as variáveis macroeconómicas que podem afetar o seu valor, de forma a mitigar riscos associados.

---

**Diálogo com clientes e outros grupos de interesse**

O El Corte Inglés construiu uma imagem de marca única, fundamentada principalmente pela procura contínua de um serviço de excelência ao cliente, através de um pilar fundamental da organização, os seus colaboradores, assim como pela ampla oferta de produtos e serviços de qualidade e o compromisso assumido com a sociedade espanhola e portuguesa, através do envolvimento em causas sociais bastante significativas.

É por isso que o El Corte Inglés considera indispensável estabelecer um diálogo fluído com os clientes e outros grupos de interesse, como garantia de criação de valor e confiança.

Por esta razão, contamos com ferramentas de controlo, como um modelo de medição de potenciais riscos reputacionais, a monitorização contínua de meios e redes sociais e a realização de questionários de satisfação, entre outras medidas, com a finalidade de facilitar a comunicação e gerar confiança com os nossos grupos de interesse.

Fruto deste diálogo e em linha com a melhoria contínua, o El Corte Inglés identificou potenciais oportunidades noutros setores de atividade para oferecer uma grande variedade de produtos e serviço para todos os seus grupos de interesse.

---

---

## Sustentabilidade

A sustentabilidade converteu-se num desafio de primeiro nível para as administrações públicas em todo o mundo. Como consequência da importância adquirida, deu-se o desenvolvimento e publicação de nova legislação. Esta tendência seguirá nos próximos tempos para dar resposta aos compromissos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030.

A organização terá necessidade de se adaptar às diferentes iniciativas legislativas, sem prejuízo de atender a outras necessidades próprias do negócio.

Assim acontece, de forma direta, com as alterações climáticas a afetarem o setor *retail*. Os cada vez mais frequentes fenómenos meteorológicos evidenciam uma tendência de mudança do clima no mundo.

No domínio das cadeias de abastecimento, os riscos podem materializar-se, quer diretamente com uma redução das matérias-primas essenciais para a produção quer indiretamente por ação das alterações climáticas. Atualmente, o Grupo diversifica entre os circuitos de compra curto e largo, para mitigar a dependência de países mais expostos a estas alterações climáticas que já se verificam com maior incidência.

Em relação à venda, as alterações climáticas obrigam a adaptar a oferta comercial a esta nova realidade. Esta situação mitiga-se com uma gestão pormenorizada dos stocks.

A ONU tem tentado controlar estes riscos estabelecendo acordos obrigatórios. No entanto, há receios, por parte das principais instituições responsáveis por medir estes fatores ambientais, de que as medidas sejam insuficientes e o cumprimento dos objetivos estabelecidos não sejam alcançados.

O El Corte Inglés está comprometido com a Sustentabilidade e definiu quatro eixos de atuação através dos quais se deve materializar a atividade comercial, com o objetivo de alcançar zero emissões a médio prazo: circularidade, neutralidade carbónica, gestão sustentável da água e certificações ambientais.

No capítulo “Nossa Gestão Ambiental” expõe-se, de forma detalhada, a análise de riscos e oportunidade em matéria de alterações climáticas.

Adicionalmente, os grupos de interesse exigem que as empresas, antes de apresentarem bons resultados financeiros, é importante que sejam parte interveniente dos problemas sociais e da solução. O El Corte Inglés considera fundamental que se corresponda às expectativas dos grupos de interesse e colocou em desenvolvimento um conjunto de iniciativas que contribuem para uma sociedade mais inclusiva, diversa e melhor.

O El Corte Inglés tem consciência da necessidade de se promover uma gestão proativa de projetos que contribuam, em conjunto com as Instituições Públicas, para assegurar o desenvolvimento social.

Atualmente as desigualdades em matéria social têm impacto significativo para o El Corte Inglés porque consideramos estar estreitamente vinculados com a sociedade. É inimaginável um desenvolvimento da organização sem que a sociedade onde desenvolve a sua atividade progrida também.

---

## OPERAÇÕES

### Cadeia de abastecimento e logística

Nos últimos anos, as empresas contruíram cadeias de abastecimento globais, que garantiam um nível de especialização em cada um dos elos que as compunham, representando uma vantagem competitiva nas organizações e economia de custos, entre outros fatores positivos.

Contudo, como foi observado, os cenários de tensão vividos devido ao aumento da procura de bens a nível global revelaram a fragilidade das cadeias de abastecimento e a necessidade de contar com mecanismos que contribuam para torná-las mais resilientes. O El Corte Inglés possui cadeias de abastecimento das quais dependem várias empresas e tipos de mercadorias com diferentes origens e destinos.

É por isso que, nos últimos anos, tem sido feito um trabalho para fortalecer as relações com fornecedores de bens e serviços, de forma a garantir o correto fornecimento e estarmos preparados para possíveis interrupções. Para esse efeito desenvolvemos iniciativas como a execução de um plano de gestão transversal dos diferentes modelos logísticos, coordenando e otimizando todas as áreas envolvidas com planeamento e previsão de procura, ou como o fornecimento de pontos de venda através de ferramentas tecnológicas de última geração, entre outras. Da mesma forma, o El Corte Inglés aposta sobretudo no mercado nacional, criando uma cadeia de abastecimento mais próxima permitindo ter uma exposição de menor risco.

---

---

### **Sistemas e tecnologia**

Do ponto de vista operacional, é necessário controlar e mitigar situações como as falhas de equipamentos ou sistemas, manter a capacidade de continuar com as operações perante fenómenos naturais ou conflitos sociais e aumentar no tempo a resposta dos sistemas, uma vez que podem ter implicações económicas importantes, reputacionais e até legais.

Ao nível da proteção das infraestruturas informáticas, os Centros de Processamento de Dados (CPD) permitem manter a continuidade do serviço através de planos de contingência. Estes planos implicam, entre outras coisas, a redundância do CPD, comunicações, serviços e informações críticas, incluindo testes periódicos de verificação de capacidade e eficácia.

Por outro lado, a conexão permanente da sociedade e o resultado das suas operações na Internet representam a criação de novas ferramentas que permitem a utilização dos dados para identificar novos hábitos de consumo. Essas informações permitem simultaneamente que as empresas tomem decisões informadas, com elevada probabilidade de sucesso.

Gerando uma base de dados de clientes única, permite-nos conhecer, em primeira mão, as preferências de compra dos consumidores e, conseqüentemente, dispor de ofertas que melhor se adaptam às suas necessidades.

A exploração destes dados constitui uma clara vantagem competitiva face ao mercado, sem no entanto criar desafios que exigem uma grande coordenação, transversalmente em toda a organização, para garantir que sejam usados adequadamente.

Atualmente, a sociedade está continuamente conectada à Internet através do uso de dispositivos tecnológicos. Isso significa que vivemos num ambiente conectado à rede e há maior exposição a ciberataques.

---

### **Produtos e Serviços**

O El Corte Inglés construiu um portfólio de negócios que oferece uma variedade de tipologia de produtos e serviços a todos os consumidores. É também por este motivo que ficamos expostos a diferentes riscos relacionados com a mercadoria disponível nas nossas lojas, incluindo aspetos como a sua valorização, rotação, variações de procura e percas desconhecidas, entre outros.

Para dar resposta a estas situações, levamos a cabo diversas iniciativas que permitem minimizar erros manuais e estabelecer uma série de critérios formais de revisão e segurança dos produtos (como a implementação de etiquetas de radiofrequência nos produtos). Adicionalmente, também realizamos uma análise de dados para identificar alterações no comportamento do consumidor e variações no desenvolvimento para estabelecer preços mais competitivos.

---

### **Recursos Humanos e Gestão de Talento**

Um dos ativos mais valiosos que o El Corte Inglés tem à sua disposição é a excelência das suas equipas. A organização tem presente a importância de ter colaboradores comprometidos, com sentimento de pertença e alinhados com a cultura e estratégia da empresa, com a capacidade de enfrentar desafios presentes e futuros.

A identificação e retenção de talento é outro dos desafios de primeiro nível. Apresentar um plano de formação, um plano de carreira e um plano de compensação adaptado ao mercado para cada colaborador, tendo em conta as suas capacidades e ponto de melhoria, representa uma vantagem corporativa e adaptada às novas necessidades.

Neste sentido, o El Corte Inglés colocou em marcha um conjunto de iniciativas capazes de dar resposta a estes desafios, apostando em planos de formação contínua para todos os colaboradores e oferecendo benefícios sociais.

---

---

## FINANCEIROS

---

### Financiamento

O ambiente económico e sociopolítico transferiu a incerteza para os mercados, o que torna difícil prever e antecipar riscos financeiros comuns. E num contexto de inflação como o atual os principais bancos centrais tomaram a decisão de implementar políticas monetárias restritivas através das quais se aumenta a taxa de juros com um único objetivo: controlar o dinheiro em circulação e reduzir o aumento geral de preços. Estas decisões, associadas a outros fatores como a crise energética ou as dificuldades de abastecimento, geraram uma reação nos mercados financeiros e, por consequência, nos custos financeiros das empresas.

A gestão realizada pelo El Corte Inglés teve como objetivo a redução do nível de incerteza dos preços, seja através de contratos de longo prazo com preço fixo ou seguros de cobertura, para minimizar as consequências negativas para a rentabilidade, mantendo assim o compromisso de redução do passivo, adaptando-se às novas circunstâncias dos mercados e dando resposta às expectativas das agências de *rating* e investidores. Adicionalmente, é importante destacar que os compromissos de financiamento assumidos pela organização estão associados a objetivos de sustentabilidade, reforçando o seu compromisso com a sociedade e com as finanças sustentáveis.

---

### Fiscalidade responsável

A subjetiva interpretação da fiscalidade e as constantes alterações tributárias podem levar a diferenças interpretativas. Por isso, é importante que as decisões de natureza fiscal estejam alinhadas com a Administração Pública.

Partindo deste pressuposto, o El Corte Inglés analisa toda a legislação fiscal aplicável com o objetivo de evitar diferenças de interpretação.

O El Corte Inglés é uma empresa com volume de negócio considerável, contribuindo de forma significativa para o PIB, por meio do pagamento de impostos, tanto diretos como indiretos. Atualmente e de forma cada vez mais ativa, os grupos de interesse pressionam para que exista uma gestão solidária da fiscalidade a nível local e nacional.

Além disso, as áreas de controlo de gestão da empresa implementaram sistemas automáticos que minimizam o risco manual das operações e garantem a conformidade fiscal em todos os níveis.

---

### Informação financeira e de gestão

A Informação financeira e de gestão gerada em todas as áreas da empresa é fundamental para que possa ser utilizada de forma efetiva e eficiente, como apoio à tomada de decisões. A empresa colocou em marcha projetos capazes de garantir que a informação utilizada é única, atual, íntegra e fiável para todas as áreas que necessitem.

Adicionalmente, como garantia de que todas as informações financeiras geradas nas áreas operacionais são corretamente transferidas para os relatórios anuais, implementou um Sistema de Controlo Interno de Relatórios Financeiros alinhado com os requisitos da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM). A eficácia deste sistema de controlo é verificada todos os anos.

Em termos de informação não financeira, a organização dispõe de uma área de Sustentabilidade e RSC que está em contínua análise dos requisitos legais e analisa as possíveis iniciativas, de forma a implementar mecanismos de controlo que fortaleçam a qualidade e a confiabilidade das informações não financeiras geradas.

---

---

**COMPLIANCE**

---

Os riscos de *compliance* são aqueles a que o Grupo El Corte Inglés está exposto, como consequência da obrigação de cumprir:

- i. Normas legais de âmbito nacional ou internacional que afetam as suas atividades em âmbito legal, por um lado, e nos mais variados âmbitos de direito, por outro (administrativo, cível, comercial e societário, etc.).
- ii. Com os códigos de conduta ou boas práticas a que voluntariamente se encontra associado.
- iii. Com os seus princípios éticos e normativa interna.

Com a criação em 2017 da área de *Compliance* no Grupo, foi dado um passo na defesa do comportamento ético, íntegro e socialmente responsável no exercício da sua atividade empresarial, atribuindo, em relação a este tipo de riscos, os seguintes objetivos:

- iv. Assessorar o Conselho de Administração em relação ao cumprimento das disposições legais e regulatórias que o afetam, assim como as normas e princípios de autorregulação desenvolvidos internamente ou a que decidiu aderir.
- v. Prevenir, identificar e reagir aos riscos de *compliance*, especialmente os de natureza criminosa.
- vi. Relatar periódica e sistematicamente sobre incidentes relevantes de *compliance* e sobre a eficácia do Sistema de Conformidade, especialmente criminal.
- vii. Supervisionar a eficácia de funcionamento do Modelo de *Compliance* do Grupo em geral.
- viii. Avaliar o impacto que qualquer alteração de âmbito legal e jurisprudência, nacional ou internacional, possa ter nas suas operações, atividade e risco de *compliance*.

Para conhecer as ações específicas neste assunto, consulte neste relatório a secção Função de *Compliance* no capítulo Nosso Governo.

---





# Princípios do Relatório e Transparência

## PRINCÍPIOS SEGUIDOS NA ELABORAÇÃO DO PRESENTE RELATÓRIO

[GRI 2-12] [GRI 2-21] [GRI 2-29] [GRI 2-30]

Para elaboração do presente informe utilizou-se como ponto de referência o Guia atualizado para elaboração de informação de sustentabilidade do *Global Reporting Initiative* (GRI). Também se consideraram os Princípios do Pacto Mundial das Nações Unidas, do qual o El Corte Inglés é aderente desde 2002, assim como os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

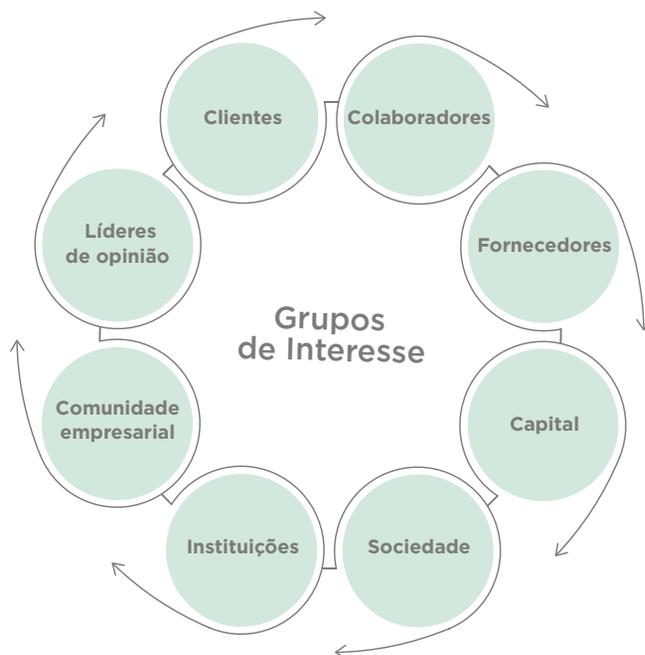
Os Princípios seguidos para elaboração do presente Relatório foram:

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <b>Precisão</b>                     | Apresenta-se informação qualitativa e quantitativa para que todos os grupos de interesse possam valorizar e analisar o desempenho do El Corte Inglés no âmbito de Responsabilidade Social Corporativa e Sustentabilidade.  |
| <b>Equilíbrio</b>                   | A informação presente no relatório é o reflexo do desempenho do Grupo El Corte Inglés, de tal forma que permite uma evolução fundamentada da atividade desenvolvida e contém os dados específicos da empresa portuguesa.   |
| <b>Transparência</b>                | É importante que a informação seja apresentada de forma compreensível, ordenada e acessível a todos os grupos de interesse. Este é um relatório que pretende cumprir esse objetivo.  |
| <b>Comparabilidade</b>              | Foi seguido um standard internacional de reporte GRI que inclui indicadores que permitem realizar comparações em relação ao exercício anterior e a outras empresas do setor que tenham igualmente seguido este standard, assim como poder avaliar o desempenho do Grupo em determinadas questões relevantes.                     |
| <b>Completo</b>                     | Analisa-se de forma exaustiva temas relevantes e identificados na análise de materialidade, refletindo também os impactos associados.  |
| <b>Contexto de Sustentabilidade</b> | Durante o exercício, o Grupo El Corte Inglés elaborou um estudo de materialidade de acordo com o Standard GRI3: Temas Materiais 2021. Como parte do processo, realizou-se uma análise de contexto de sustentabilidade, e no presente relatório detalham-se os temas materiais que afetam o Grupo em matéria de sustentabilidade. |



## DIÁLOGO COM GRUPOS DE INTERESSE

O Grupo El Corte Inglés estabelece um diálogo permanente com os seus grupos de interesse para poder conhecer e dar resposta adequada às suas necessidades e expectativas, com o objetivo de manter uma relação de confiança com todos eles. As questões que resultam desta comunicação com as partes interessadas foram consideradas durante o processo de elaboração do presente relatório.



|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Clientes</b>               | Consumidores dos nossos produtos e serviços: a nossa razão de ser.  |
| <b>Líderes de opinião</b>     | Meios de comunicação social, analistas e influenciadores digitais. São a nossa via mais rápida para comunicarmos com os restantes grupos de interesse.  |
| <b>Comunidade empresarial</b> | Associações e organismos empresariais nacionais e internacionais com os quais partilhamos experiências.   |
| <b>Instituições</b>           | Governos e representantes de instituições locais, regionais e estatais e internacionais com as quais trabalhamos por uma sociedade melhor.  |
| <b>Colaboradores</b>          | Os nossos colaboradores são o grande ativo com o qual o Grupo conta para desenvolver a sua atividade.   |
| <b>Fornecedores</b>           | Os acordos comerciais e as empresas com as quais estabelecemos relações comerciais de longa data têm como base a ética e a confiança.   |
| <b>Capital</b>                | Pessoas físicas, jurídicas e entidades com participação de capital aportam os recursos financeiros que nos permitem crescer de forma sustentável. Neste grupo incluímos também as agências de <i>rating</i> , essenciais para definir e gerir a nossa agenda. |
| <b>Sociedade</b>              | Comunidades locais, ONG, âmbito académico, associações sociais e ambientais.  |

No Grupo El Corte Inglés utilizamos vários canais de comunicação para fazer chegar as nossas novidades e notícias mais relevantes a cada um dos nossos grupos de interesse e manter com eles um diálogo:

- Serviço de atenção ao cliente
- Redes sociais
- Web corporativa
- Web e App comerciais do El Corte Inglés
- Canal Ético
- Pesquisas
- Fóruns
- Eventos
- Newsletters
- NEXO

O El Corte Inglés mantém desde 2005 um diálogo estável e permanente com um grupo de trabalho de partes interessadas, no qual estão representadas organizações de consumidores, sindicatos, ONG e representantes do mundo académico.

## ANÁLISE DE MATERIALIDADE

Durante o exercício, o Grupo realizou uma nova análise de materialidade em conformidade com o Standard GRI 3: Temas materiais 2023, tomando também como referência as recomendações do *European Financial Reporting Advisory Group* (EFRAG), designado como assessor técnico da Comissão Europeia, para desenvolver e emitir os “*European Sustainability Reporting Standards*” (ESRS) no âmbito da Diretiva de Relatórios de Sustentabilidade Corporativa (CSRD).

Com o objetivo de determinar a lista de assuntos materiais, levou-se a cabo um estudo exaustivo. Em primeiro lugar, analisou-se o contexto da organização. Para isso, foram avaliadas as atividades desenvolvidas pela empresa, as suas relações comerciais e o contexto da sustentabilidade, com foco em iniciativas globais, europeias e nacionais. Alguns exemplos são: os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, a plataforma *Carbon Disclosure Project*, o Pacto Ecológico Europeu, ou a Diretiva relativa ao Dever de Diligências das Empresas e Responsabilidade Empresarial.

Identificaram-se depois os impactos reais e potenciais que tem o Grupo sobre a economia, as pessoas e o meio ambiente, tendo em conta a sua atividade, as linhas de negócio, as relações comerciais e o contexto de sustentabilidade. Registaram-se impactos positivos e negativos, avaliando a sua importância e identificando os impactos que podem afetar os Recursos Humanos.

Mediante a classificação dos impactos prioritários em temas comuns e um posterior exercício de *benchmarking* com as empresas concorrentes em áreas de negócios e geografia de proximidade, os padrões de referência na área de relatórios não financeiros e os requisitos de avaliação das agências de *rating* sobre informação não financeira, definiu-se uma série de assuntos materiais personalizados para o Grupo. Estes assuntos agrupam-se em quatro âmbitos (Planeta, Clientes, Empresa, Sociedade e Cadeia de Valor) e são distintos da análise anterior, partindo de um estudo novo, alinhado com as últimas tendências em matéria de sustentabilidade e de informação não financeira.

| PLANETA   | CLIENTES  | EMPRESA E SOCIEDADE   | CADEIA DE VALOR   |
|---|---|---|---|
| <p>Promoção de prática e modelos de negócio comprometidos com o meio ambiente .</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Economia circular</li> <li>• Embalagens com baixo impacto ambiental</li> <li>• Eficiência energética nas instalações</li> <li>• Utilização de energias renováveis</li> </ul> | <p>Relacionamento com clientes e impacto sobre eles através dos serviços oferecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionamento responsável com clientes</li> <li>• Cibersegurança e proteção de dados</li> <li>• Segurança de produtos e serviços</li> <li>• Oferta de produtos e serviços sustentáveis</li> <li>• promoção de produtos e hábitos de vida saudável</li> </ul> | <p>Elementos sociais e da organização dentro da própria empresa e no meio envolvente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bom governo</li> <li>• Gestão de pessoas e talento</li> <li>• Diversidade, igualdade e inclusão</li> <li>• Segurança e Saúde no trabalho</li> <li>• Contribuição para o desenvolvimento sustentável</li> </ul> | <p>Evolução da cadeia de valor desde o âmbito social e ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emissões na cadeia de valor</li> <li>• Logística e transporte sustentável</li> <li>• Sustentabilidade social na cadeia de valor</li> <li>• Recursos naturais</li> </ul> |

As questões identificadas foram então priorizadas e analisadas usando um processo de consulta aos grupos de interesse da empresa, abrangendo as diversas linhas de negócios e funções dentro da empresa, e externamente com representantes de clientes, instituições, representantes da sociedade civil, fornecedores, parceiros de negócios e entidades financeiras.

Este processo de consulta foi realizado através de entrevistas e pesquisas (mais de 500) em Portugal e Espanha, desenvolvendo questionários para recolha de respostas que permitem avaliar o impacto de assuntos materiais através do foco em “dupla materialidade”, formulando uma matriz de materialidade onde a importância dos assuntos materiais de acordo com seu impacto no negócio, bem como na sociedade e meio ambiente.

### Matriz de Materialidade Grupo ECI



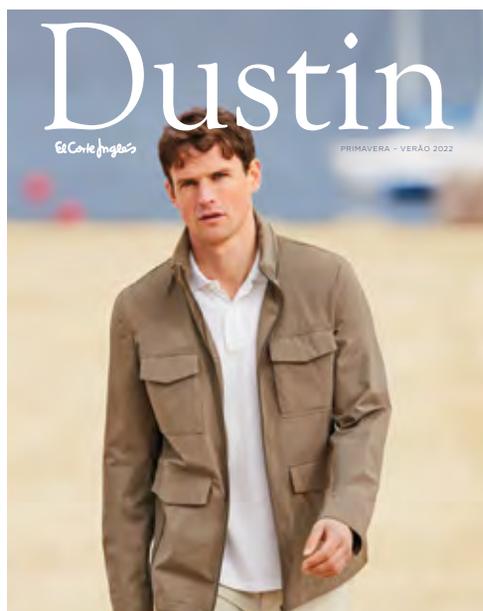
Dentro da matriz de materialidade, diferenciamos entre assuntos prioritários, muito importantes, importantes e relevantes.

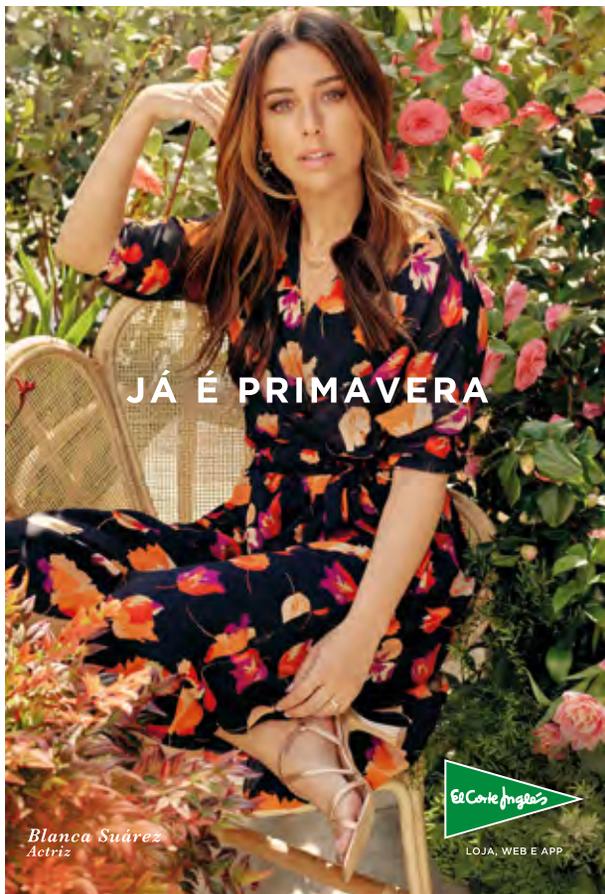
## Vínculo dos assuntos materiais com os ODS

| Âmbito              | Assunto Material                              | Vínculo ODS             |
|---------------------|---|-------------------------|
| Planeta             | Economia circular                             | 2, 9, 11, 12, 15        |
|                     | Embalamento com baixo impacto ambiental       | 9, 12                   |
|                     | Eficiência energética nas instalações ECI     | 7, 9, 11, 13            |
|                     | Uso de energias renováveis                    | 7, 13                   |
| Clientes            | Relação responsável com os clientes           | 3, 10, 12               |
|                     | Cibersegurança e Proteção de Dados            | 9                       |
|                     | Segurança de produtos e serviços              | 3, 12                   |
|                     | Oferta de produtos e serviços sustentáveis    | 3,9, 11, 12, 13, 14, 15 |
|                     | Produtos e hábitos de vida saudáveis          | 3,12                    |
| Empresa e Sociedade | Bom governo                                   | 8, 16                   |
|                     | Segurança e higiene no trabalho               | 3, 8                    |
|                     | Diversidade, igualdade e inclusão             | 5, 10                   |
|                     | Gestão de pessoas e talento                   | 4, 8                    |
|                     | Contributo para o Desenvolvimento Sustentável | 1, 4, 8, 10, 16, 17     |
| Cadeia de valor     | Emissões na Cadeia de Valor                   | 7, 9, 13, 17            |
|                     | Logística e Transporte Sustentável            | 9, 13                   |
|                     | Sustentabilidade social na Cadeia de Valor    | 8, 16, 17               |
|                     | Recursos Naturais                             | 6, 13, 14, 15           |

## AS NOSSAS CAMPANHAS

Conscientes de que as nossas campanhas alcançam milhões de pessoas, esforçamo-nos, na hora de as desenvolver e desenhar, como parte do nosso compromisso com a sociedade e o mundo que nos rodeia.





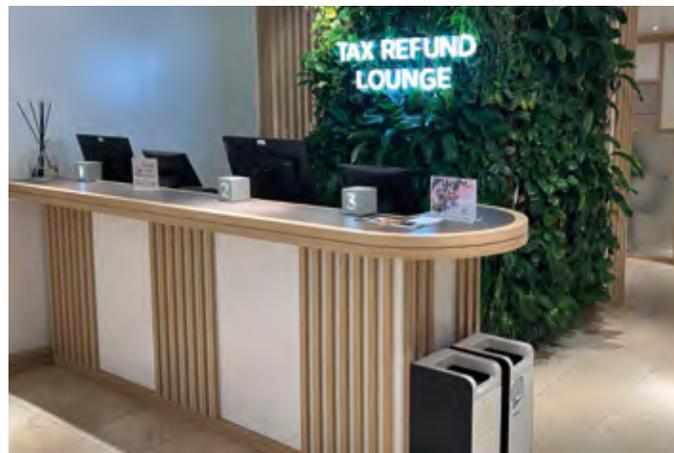
# DECORA



## AS NOSSAS INSTALAÇÕES, EM CONSTANTE MODERNIZAÇÃO

Oferecemos a melhor experiência de compras a todos os nossos clientes. Este será sempre o nosso objetivo. Para isso, durante o ano apostamos em novas marcas e modernizamos espaços, oferecendo inovadoras instalações.





## SURPREENDER COM EXPERIÊNCIAS ÚNICAS

Visitar as nossas lojas é muito mais que desfrutar de uma experiência de compra de qualidade. Também queremos que seja uma viagem experiencial para todos os nossos clientes.



