

DECLARAÇÃO CONSOLIDADA
DE INFORMAÇÕES
NÃO FINANCEIRAS E DE
SUSTENTABILIDADE

El Corte Inglés

2024

**DECLARAÇÃO CONSOLIDADA DE
INFORMAÇÕES NÃO FINANCEIRAS E DE
SUSTENTABILIDADE 2024**

ÍNDICE

1. Informações gerais (ESRS 2)	7
1.1. Bases para a elaboração	8
Bases gerais para a elaboração de relatórios de sustentabilidade (BP-1)	8
Informações relativas a circunstâncias específicas (BP-2).....	9
1.2 Governação.....	12
O papel dos órgãos de administração, de direção e de fiscalização (GOV-1).....	12
Governo da sustentabilidade (GOV-2).....	17
Integração do desempenho em matéria de sustentabilidade nos sistemas de incentivos (GOV-3)	20
Declaração de diligência devida (GOV-4)	23
Gestão de riscos e controlos internos sobre a divulgação de informações relativas à sustentabilidade (GOV-5).....	25
Estratégia.....	27
Modelo de negócio (SBM-1)	27
Estratégia de sustentabilidade (SBM-1)	34
Cadeia de valor (SBM-1)	37
Diálogo com os grupos de interesse (SBM-2)	40
1.4 Gestão de impactes, riscos e oportunidades	43
Análise dupla de materialidade (IRO-1; SBM-3)	43
1.5. Políticas de sustentabilidade.....	56
1.6. Acções, objectivos e métricas no âmbito da sustentabilidade.....	61
2. Informação ambiental.....	63
2.1. Divulgação de informações ao abrigo do artigo 8.º do Regulamento (UE) 2020/852 (Regulamento Taxonomia)	64
Métricas contabilísticas.....	65
Análise de elegibilidade e alinhamento.....	66

2.2 Alterações climáticas (ESRS E1)	81
Identificação de riscos e oportunidades relacionados com o clima (SBM-3) (IRO-1)	82
Plano de Transição Net Zero (E1-1).....	89
Alavancas de descarbonização (E1-3) (E1-4).....	91
Consumo e eficiência energética (E1-5).....	95
Emissões de GEE de alcance 1, 2 e 3 (E1-6)	97
2.3 Utilização de recursos e economia circular (ESRS E5).....	102
Zero resíduos.....	103
Participação em novas iniciativas de Responsabilidade Alargada do Produtor (EPR)	106
Plano de <i>Embalagem</i> Sustentável	107
Outros projectos de economia circular.....	109
Repartição de resíduos	110
2.4. Outras questões ambientais (Lei 11/2018)	112
Desperdício alimentar	112
Certificações ambientais	113
Consumo de água.....	115
3. Informação social.....	117
3.1 Colaboradores próprios (ESRS S1)	118
Características da força de trabalho (S1-6)	120
Melhores práticas laborais.....	125
Diversidade, igualdade e inclusão	131
Desenvolvimento profissional e atração de talento (S1-13)	135
Ambiente de trabalho seguro e saudável	140
Diálogo com os nossos próprios colaboradores	145
3.2 Trabalhadores da cadeia de valor (ESRS S2).....	148
Gestão Responsável da Cadeia de Abastecimento: Foco na Diligência Devida e na Qualificação ESG.....	151
Diálogo com os trabalhadores da cadeia de valor	160

3.3 Consumidores e utilizadores finais (ESRS S4)	163
Oferta diversificada e de qualidade superior	165
Acessibilidade universal.....	174
Diálogo com o cliente (S4-2; S4-3).....	177
3.4 Outras questões sociais (Lei 11/2018).....	182
Ação social e patrocínios.....	182
4. Informação sobre a governação	189
4.1 Comportamento empresarial (ESRS G1).....	190
Promoção da cultura empresarial (G1-1; G1-3; G1-4)	191
Gestão da relação com os fornecedores (G1-2; G1-6)	201
4.2 Outras questões relacionadas com a conduta empresarial.....	202
Cibersegurança	203
Fiscalidade	205
5. Anexos.....	219
QUADRO 1 - Lista de pontos de dados incluídos em normas transversais e normas temáticas derivadas de outra legislação da UE.	220
QUADRO 2 - Índice da Lei n.º 7/2021, de 20 de maio, sobre alterações climáticas e transição energética.....	233
QUADRO 3 - Índice dos requisitos materiais de divulgação incluídos na Declaração de Informação Não Financeira Consolidada	234
TABELA 4 - Índice da Lei 11/2018 e do Regulamento (UE) 2020/852.....	242
6. Relatório de verificação independente	256

1. Informações gerais (ESRS 2)

1.1 Base para a elaboração

1.2 Governação

1.3 Estratégia

1.4 Gestão dos impactos, riscos e oportunidades

1.5. Políticas no domínio da sustentabilidade

1.6. Acções, objectivos e métricas no domínio da sustentabilidade 1.1.

1.1. Bases para a elaboração

Bases gerais para a elaboração de relatórios de sustentabilidade (BP-1)

[BP-1/DR5 a] [BP-1 / DR5 b] A presente Declaração Consolidada de Informação Não Financeira e de Sustentabilidade (doravante, Relatório de Sustentabilidade) refere-se à atividade do El Corte Inglés, S.A. (doravante, El Corte Inglés, a Sociedade, a Empresa, a Companhia, a Organização ou a Sociedade) e das suas filiais¹ (doravante, o Grupo El Corte Inglés ou "o Grupo"). O exercício fiscal decorre de 1 de março de 2024 a 28 de fevereiro de 2025 (doravante, exercício fiscal de 2024). É apresentado num documento separado e faz parte do Relatório Consolidado de Gestão do Grupo, estando sujeito aos mesmos procedimentos de aprovação, apresentação e publicação. O perímetro de consolidação utilizado para a elaboração deste relatório é o mesmo que o do Relatório Consolidado.

O Relatório de Sustentabilidade do Grupo El Corte Inglés foi elaborado em conformidade com a legislação espanhola em vigor, de acordo com os requisitos da **Lei 11/2018**, de 28 de dezembro, sobre informação não financeira e diversidade. Além disso, contempla, de forma voluntária e antecipada, os requisitos da Diretiva (UE) 2022/2464 (**CSRD**) sobre Relatórios de Sustentabilidade Corporativa e do Regulamento Delegado 2023/2772, que aprova as Normas Europeias de Relatórios de Sustentabilidade (**ESRS**). Dado que a CSRD não foi transposta em Espanha, foi tida em conta a recomendação conjunta emitida pela Comissão Nacional do Mercado de Valores Mobiliários (CNMV) e pelo Instituto de Contabilidade e Auditoria de Espanha (ICAC), no seu comunicado de 27 de novembro de 2024, no sentido de publicar o Relatório de Sustentabilidade em conformidade com os requisitos da referida diretiva.

Cumpre igualmente os critérios estabelecidos pelo Regulamento (UE) 2020/852 sobre a Taxonomia Verde da UE e a Lei 7/2021 de 20 de maio sobre as alterações climáticas e a transição energética.

[BP-2 / DR15] As tabelas que detalham os requisitos estabelecidos pela Lei 11/2018, normas ESRS e outra legislação europeia com referências a secções específicas podem ser encontradas no capítulo 5. "Anexos" deste relatório.

[BP-1 / DR5 c] Em conformidade com a ESRS, este relatório abrange as actividades diretas das empresas do Grupo e inclui as actividades da cadeia de valor em que os impactos, riscos e oportunidades (IRO) foram identificados na análise de dupla materialidade (ver secção "Análise de dupla materialidade" no capítulo 1. "Informações gerais"). Em particular, o seu âmbito estende-se às fases a montante e a jusante da cadeia de valor. Estas fases incluem o conjunto de actividades, recursos e relações envolvidas no modelo de negócio da Empresa e o ambiente externo em que esta opera para criar os seus produtos ou serviços, desde a conceção até à entrega, consumo e fim de vida (ver secção "Cadeia de valor" no capítulo 1.)

¹ Entendem-se como tais as empresas nas quais o Grupo El Corte Inglés detém uma participação superior a 50%. A sua lista consta do Relatório Anual Consolidado correspondente ao exercício 2024/25, no Anexo I "Identificação das sociedades que integram o Grupo El Corte Inglés".

O presente relatório facilita a compreensão do âmbito das operações, do modelo de negócio e da cadeia de valor do Grupo El Corte Inglés, abrangendo as estratégias adoptadas em matéria ambiental, social, laboral, de direitos humanos e de prevenção da corrupção e do suborno.

[BP-1 / DR5 d] [BP-1 / DR5 e] [BP-1 / DR16] O Grupo El Corte Inglés exerceu a opção de omitir informação sensível por estar protegida como propriedade intelectual, *know-how* ou resultado de inovação, e utilizou a possibilidade de excluir a divulgação de acontecimentos iminentes ou questões em curso². É igualmente feita referência ao Relatório Anual Consolidado do Grupo e a outros relatórios ou sítios Web em resposta a determinados requisitos.³

A informação contida neste documento foi sujeita a uma revisão limitada pela Ernst & Young Auditores, S.L. como auditor independente. O Relatório de Garantia Independente está disponível no Capítulo 6 "Relatório de Garantia Independente".

Informações relativas a circunstâncias específicas (BP-2)

Horizontes temporais

O Grupo El Corte Inglés segue, no presente Relatório de Sustentabilidade, os horizontes temporais estabelecidos na ESRS 1 "Requisitos Gerais", ou seja

Curto prazo:	Até 1 ano
Médio prazo:	De 1 a 5 anos
Longo prazo:	Mais de 5 anos

Em certos casos específicos, os horizontes temporais podem diferir dos prazos estabelecidos na ESRS 1, para se adaptarem às circunstâncias particulares do Grupo e à natureza das questões abordadas. Se for esse o caso, tal será indicado no relatório.

Introdução gradual da informação (*Phase-in*)

Neste primeiro exercício de elaboração do Relatório de Sustentabilidade, o Grupo El Corte Inglés optou pela introdução gradual da informação (*phase-in*), de acordo com a disposição estabelecida no Regulamento, no que se refere à informação relativa a:

- Discriminação das receitas totais por sector significativo (**ESRS 2 - SBM-1**).

² Omitiu-se a divulgação de informação relativa aos recursos financeiros (CapEx e OpEx) associados às ações desenvolvidas pelo Grupo durante este exercício, dado que o El Corte Inglés considera esta informação sensível e suscetível de afetar a sua competitividade.

³ Os requisitos a que se responde através de referências a outros relatórios são os relativos às práticas de pagamento no capítulo 5.1 "Conduta empresarial".

- Os efeitos financeiros previstos em relação aos impactos materiais, riscos e oportunidades identificados na dupla análise de materialidade (**ESRS 2 - SBM-3**).
- Efeitos financeiros relacionados com as receitas de atividades afetadas por riscos físicos e transitórios no domínio das alterações climáticas e da economia circular (**ESRS E1 - SBM-3**).
- Características específicas dos trabalhadores independentes.
- Proteção social dos trabalhadores (**S1-11**).

Estimativa da cadeia de valor e fontes de estimativa e incerteza do resultado.

[BP-2/ DR10 a] [BP-2/ DR11 a] [BP-1/ DR10 b, c, d] [BP-1/ DR11 b] Na elaboração do Relatório de Sustentabilidade, foram aplicadas estimativas no cálculo da pegada de carbono e dos resíduos, utilizando metodologias internas e externas para a sua medição e compilação. Estas estimativas encontram-se detalhadas nas secções "Emissões de GEE Âmbito 1, 2 e 3" no capítulo 2.2 "Alterações climáticas" e "Repartição de resíduos" no capítulo 2.3 "Utilização de recursos e economia circular". No entanto, o Grupo continua a trabalhar para melhorar a qualidade dos dados e reduzir a percentagem de estimativas nos próximos anos.

Adicionalmente, as principais fontes de incerteza nas estimativas decorrem da variabilidade dos dados sectoriais e da qualidade da informação externa utilizada, para os resíduos gerados fora das operações diretas do Grupo.

Alterações na preparação e apresentação da informação de sustentabilidade

[BP-2 / DR 13 a, b, c] O Grupo El Corte Inglés implementou as seguintes alterações no cálculo de determinados indicadores relativamente ao exercício 2023/24:

- Indicadores de segurança e saúde (ver secção "Segurança e saúde no trabalho" do capítulo 3.1. "Informação Social").
- Diferença salarial: os dados evolutivos para Portugal foram recalculados para assegurar a comparabilidade anual (ver secção "Remuneração dos trabalhadores e igualdade de remuneração" no capítulo 3.1).
- Volume de negócios recalculado em 2023 como consequência de uma mudança de política contabilística. (ver nota 2.6 do Relatório Consolidado do Grupo El Corte Inglés para 2024).

[BP-2 / DR 14] Este documento apresenta informação quantitativa comparativa nas secções exigidas pela Lei 11/2018. Da mesma forma, para o cálculo dos KPIs taxonómicos, foram recalculados os dados reportados no ano anterior. Neste sentido, as percentagens de elegibilidade e de alinhamento foram actualizadas com o objetivo de tornar estes valores comparáveis com os do exercício em curso (ver secção "Divulgação de informações nos termos do artigo 8.º do Regulamento (UE) 2020/852 Regulamento Taxonomia").

Incorporação por referência

[BP-2 DR 16] [G1-6 / DR 33 a, b] O Grupo El Corte Inglés incorporou por referência os seguintes dados:

- Âmbito de consolidação: foi incluída uma referência cruzada ao Relatório Consolidado na secção "Bases gerais para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade" do capítulo 1.
- Recálculo do volume de negócios para o exercício de 2023: foi incluída uma referência cruzada para o Relatório Consolidado nas secções "Estratégia de Sustentabilidade" no capítulo 1. "Informações Gerais" e 2.1. "Taxonomia da UE" no capítulo 2.
- Pagamento a fornecedores: foi incluída uma referência cruzada para o Relatório Consolidado na secção "Gestão de pagamentos", no capítulo 4.1.

1.2 Governação

O papel dos órgãos de administração, de direção e de fiscalização (GOV-1)

O modelo de Governo Corporativo implementado no Grupo permite a configuração e o desenvolvimento de uma estrutura dinâmica e eficiente para o El Corte Inglés e as suas filiais. O nosso modelo evolui permanentemente em função da situação e do ambiente do Grupo e está alinhado com as melhores práticas recomendadas pelos organismos reguladores, bem como com as normas aplicáveis às sociedades cotadas, embora o El Corte Inglés não seja uma sociedade cotada.



* Em 26 de fevereiro de 2025, o Conselho de Administração decidiu extinguir a Comissão Executiva para se adaptar às circunstâncias actuais do Grupo.

** Em 26 de fevereiro de 2025, o Conselho de Administração decidiu criar o Comitê de Acompanhamento.

Assembleia Geral de Acionistas

A Assembleia Geral de Acionistas do El Corte Inglés conhece e delibera com plena eficácia sobre todos os assuntos da sua competência, que se encontram previstos nos Estatutos da Sociedade. As Assembleias Gerais podem ser ordinárias ou extraordinárias e devem ser convocadas pelo Conselho de Administração. É também o principal canal de informação dos acionistas. Os seus poderes incluem os seguintes:

- Aprovação das contas anuais, do relatório de gestão e do relatório de sustentabilidade. Tanto as contas anuais como os relatórios acima referidos são devidamente auditados ou verificados por uma entidade externa independente.
- A avaliação da gestão do Conselho de Administração durante o exercício.
- A ratificação da compra e venda de acções próprias.
- A nomeação e a reeleição, se for caso disso, dos administradores.
- Aprovação da remuneração do Conselho de Administração.

Conselho de Administração

O Conselho de Administração é o órgão máximo de decisão, com exceção das matérias específicas que são da competência exclusiva da Assembleia Geral de Acionistas, enquanto órgão soberano da Sociedade.

[GOV-1 / DR 21 c] No encerramento do exercício de 2024, o Conselho de Administração é composto por 10 administradores⁴ com diferentes perfis profissionais que proporcionam conhecimentos, competências, capacidades e

⁴ **[GOV-1 / DR 21]** Os trabalhadores não estão diretamente representados no Conselho de Administração do El Corte Inglés, embora o Conselho de Administração aprove políticas (por exemplo, de Recursos Humanos, e de Diversidade, Equidade e Inclusão) que visam proteger os interesses dos trabalhadores.

experiência adequados aos diferentes sectores em que o Grupo El Corte Inglés desenvolve a sua atividade.

Concretamente, alguns dos membros do Conselho de Administração possuem uma vasta experiência no *sector retalhista*, devido ao facto de, em grande medida, terem realizado uma parte significativa da sua carreira profissional no Grupo. Isto permitiu-lhes adquirir um conhecimento profundo do sector e proporcionou-lhes uma visão especializada da atividade. Esta experiência é complementada pela formação e pelo conhecimento e visão de outros sectores proporcionados por outros administradores.

[GOV-1 / DR 21 d] O Comité de Nomeações e Remunerações incentiva e promove que o Conselho de Administração seja composto por membros com uma diversidade de experiência profissional, conhecimentos, idade, nacionalidade ou género, que permita uma tomada de decisões plural e independente. Este comité garante que os processos de seleção não sofrem qualquer tipo de preconceito que possa implicar qualquer tipo de discriminação.

Em 28 de fevereiro de 2025, a composição do Conselho de Administração era a seguinte

Nome	Cargo no Conselho de Administração
Sra. Marta Álvarez Guil	Presidente
Sra. Cristina Álvarez Guil	Diretora
Cartera Mancor, S.L. (Representada pela Sra. Paloma García Peña)	Diretora
Corporación Ceslar (Representada pela Sra. Carlota Areces Galán)	Diretor
Mutua Madrileña Automovilista, S.S.P.F. (Representante: Sr. Ignacio Garralda Ruiz de Velasco)	Diretor
D. Fernando Bécker Zuazua	Diretor
D. Manuel Pizarro Moreno	Diretor
Javier Rodríguez-Arias Ambrosini	Diretor
Sr. José Ramón de Hoces Íñiguez	Diretor Secretário
D. Gastón Bottazzini	Diretor Executivo

Além disso, em 26 de fevereiro de 2025, o Sr. Rafael Díaz Yeregui foi nomeado Vice-Secretário do Conselho de Administração, não administrador, e assumirá o papel de Secretário de todos os Comités.

[GOV-1 / DR 21 a, d, e] Relativamente aos dados sobre a composição do Conselho, destacam-se os seguintes:

% Mulheres	Homens	Administradores Executivos	Administradores não executivos	Administradores independentes	% Administradores não independentes
40%	60%	2	8	20%	80%

No exercício das suas funções, os membros do Conselho de Administração asseguram que as decisões são independentes, informadas e coerentes com os interesses da Empresa e dos seus stakeholders, actuando sempre de acordo com os valores e princípios definidos no Código de Ética do Grupo.

Comissões do Conselho de Administração

Comissão Executiva (CED)

Uma das principais funções da CED é a supervisão e controlo dos órgãos executivos e de gestão. Durante o exercício de 2024, era composto pelos seguintes administradores: a presidente Marta Álvarez Guil, o administrador Javier Rodríguez-Arias Ambrosini e o administrador-secretário José Ramón de Hoces Íñiguez.

Em 26 de fevereiro de 2025, tendo cumprido com êxito os objectivos fixados, o Conselho de Administração, na sequência de um relatório favorável do CNR, decidiu extinguir a CED, revogando a delegação geral de poderes que lhe tinha sido atribuída.

Comissão de Auditoria e Controlo (CCA)

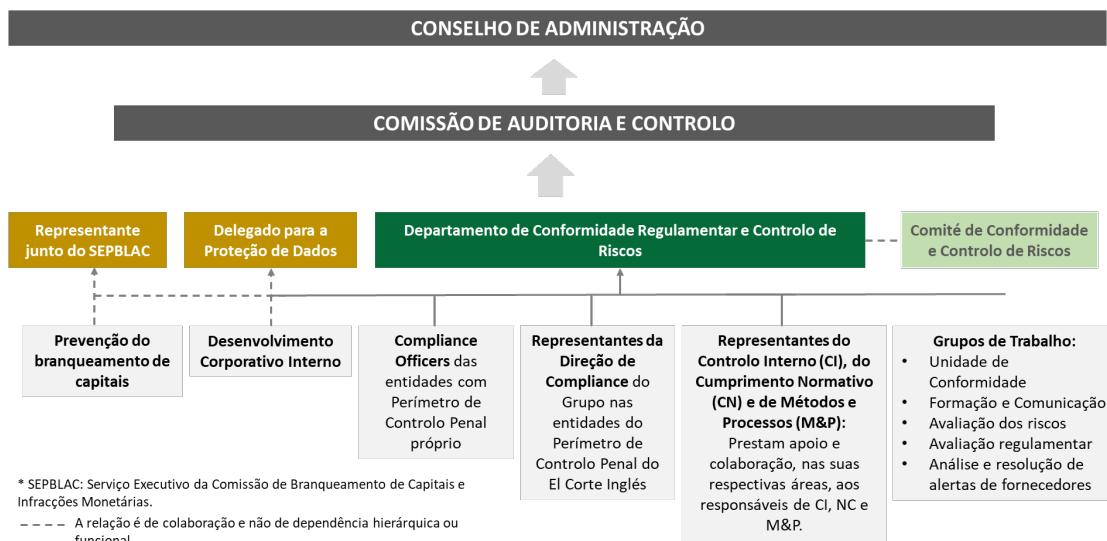
Em 28 de fevereiro de 2025, a CCA era composta pelos seguintes administradores: Manuel Pizarro Moreno, que é membro da Comissão e que exerce as funções de Presidente desde julho de 2024, e os vogais membros da Comissão Cartera Mancor, S.L. (representada por Paloma García Peña) e, desde janeiro de 2025, Corporación Ceslar, S.L. (representada por Carlota Areces Galán). O Secretário do Conselho de Administração exerceu as funções de Secretário do Comité.

De referir ainda que, durante o exercício de 2024, foram membros da CCA: o Sr. Fernando Bécker Zuazua, que até julho de 2024 foi membro e Presidente da CCA, e a Sra. Cristina Álvarez Guil, que até janeiro de 2025 foi membro, altura em que, no âmbito do processo de rotação habitual, abandonaram a Comissão.

De acordo com as disposições dos Estatutos e do seu Regulamento, este Comité é responsável, entre outras, pelas seguintes áreas

- Sistemas de controlo e gestão de riscos
 - Supervisionar a função de controlo interno, auditoria interna e controlo de riscos, bem como o acompanhamento periódico dos sistemas implementados para a sua gestão.
 - Informar periodicamente o Conselho de Administração sobre os sistemas de controlo interno e de gestão de riscos.
- Preparação da informação económico-financeira
 - Supervisionar o processo de preparação e apresentação, bem como a integridade da informação económico-financeira relativa à sociedade e ao seu grupo, assegurando que os relatórios financeiros e de gestão são elaborados de acordo com os critérios contabilísticos aplicáveis.
 - Supervisionar a implementação de programas e políticas de prevenção e identificação de eventuais fraudes no Grupo.
- Conformidade regulamentar, fiscal e outras questões
 - Supervisionar as funções da área de conformidade relativas às regras de governo das sociedades, aos códigos de conduta internos e à conformidade externa.
 - Receber do responsável pelas questões fiscais, para transmissão ao Conselho de Administração, informações sobre os critérios fiscais aplicados pela Empresa durante o ano.
 - Estabelecer e supervisionar mecanismos que permitam aos colaboradores e executivos comunicar confidencialmente, através do Canal de Ética, quaisquer irregularidades potencialmente significativas de que possam ter conhecimento no seio da Sociedade, respeitando sempre a proteção dos dados pessoais e os direitos fundamentais das partes envolvidas.
 - Supervisionar as transacções com partes relacionadas.

O diagrama seguinte apresenta a estrutura organizacional das funções de Conformidade Regulamentar e de Controlo de Riscos na sua responsabilidade de reporte ao ACC:



Comité de Nomeações e Remunerações (NRC).

Em 28 de fevereiro de 2025, o CNR era composto pelos seguintes membros: A Sra. Cristina Álvarez Guil, que exerce as funções de Presidente desde janeiro de 2025, e os membros-membros Cartera Mancor, S.L. (representada pela Sra. Paloma García Peña) e, desde janeiro de 2025, o Sr. José Ramón de Hoces Íñiguez.

De referir ainda que, até janeiro de 2025, a Sra. Marta Álvarez Guil fez parte deste Comité como presidente e membro.

As suas principais responsabilidades incluem

- Avaliar as competências e o funcionamento do Conselho de Administração, incluindo como parte do processo um Plano Anual de Avaliação e um Plano de Formação Contínua.
- Apresentar propostas de nomeação e reeleição de administradores independentes, bem como um relatório sobre propostas de nomeação e reeleição de administradores não independentes, para posterior aprovação pela Assembleia Geral de Acionistas.
- Rever a Política de Remuneração dos administradores e quadros superiores, relacionando-a com os objectivos estratégicos do Grupo.
- Examinar e organizar a sucessão do presidente do Conselho de Administração e do presidente executivo da Sociedade e, se for caso disso, apresentar propostas ao Conselho de Administração para que essa sucessão se processe de forma ordenada e planeada.

Comité de Sustentabilidade (CS)

Em 28 de fevereiro de 2025, o CC era composto pelos seguintes membros: Fernando Bécker Zuazua, que é membro deste Comité e exerce as funções de Presidente desde julho de 2024, e os vogais Cristina Álvarez Guil, Cartera Mancor, S.L. (representada por Paloma García Peña) e Corporación Ceslar, S.L. (representada por Carlota Areces Galán). O Secretário do Conselho de Administração exerceu as funções de Secretário da Comissão.

De referir que, durante o exercício de 2024, foi membro do Conselho de Administração o Sr. Manuel Pizarro Moreno, que, até julho de 2024, foi vogal e Presidente.

De acordo com as disposições estatutárias, este Comité tem, entre outras, as seguintes competências

- Promover, orientar e supervisionar os objectivos, planos de ação, práticas e políticas do Grupo em matéria ambiental e social. Acompanhar e avaliar a estratégia, as políticas e as práticas em matéria ambiental e social.
- Reportar e controlar, de acordo com as normas internacionais de referência e a regulamentação aplicável, o processo de reporte de informação sobre sustentabilidade.
- Assegurar e verificar o cumprimento da regulamentação ambiental e das políticas empresariais de gestão sustentável dos recursos e de respeito pelos direitos humanos, tanto nas operações próprias como nas operações com fornecedores ao longo da cadeia de valor.

Comité de Acompanhamento

Em 26 de fevereiro de 2025, o Conselho de Administração decidiu, na sequência de um relatório favorável do NRC, criar o Comité de Acompanhamento, que é composto por Marta Álvarez Guil, como presidente, e pelos membros Cristina Álvarez Guil e José Ramón de Hoces Íñiguez.

A sua principal função será a de apoiar o Conselho de Administração no seu papel de supervisão e controlo da gestão. Não terá um carácter executivo e não substituirá ou replicará as principais responsabilidades e delegações dos outros Comités, do Conselho de Administração e dos executivos e gestores da Empresa. A primeira reunião do Comité de Acompanhamento teve lugar no exercício de 2025/26.

A repartição por género dos Comités do Conselho de Administração à data de encerramento do exercício é apresentada a seguir:

Comité	N.º de membros	% Mulheres	% Homens
Comissão de Auditoria e Controlo	3	66,6%	33,4%
Comité das Nomeações e das Remunerações	3	66,6%	33,4%
Comité de Sustentabilidade	4	75%	25%
Comité de Acompanhamento	3	66,6%	33,4%

Estrutura de gestão e quadros superiores

[GOV-1 / DR 21 c] A Direção é composta por profissionais de reconhecido prestígio, com experiência profissional comprovada em diferentes sectores de atividade, bem como experiência internacional.

De acordo com as definições do sistema de Governo Corporativo do El Corte Inglés, consideram-se Quadros Superiores "os empregados da Organização que, por decisão do Conselho de Administração, e sob a dependência orgânica ou funcional do Conselho, de uma das suas Comissões ou de um dos seus membros, são qualificados como tais por exercerem poderes inerentes à titularidade jurídica da Sociedade e relacionados com os seus objectivos gerais, com autonomia e plena responsabilidade, apenas limitados pelos critérios e instruções diretas emanadas dos órgãos sociais".

A Alta Direção, pertencente ao Comité de Direção, foi composta durante o exercício de 2024 (até 26 de fevereiro de 2025), pelas seguintes funções⁵ :

- Direção Geral da Empresa.
- Gestão da Transformação.
- Gestão de Pessoas e Talentos.
- Direção de Operações.
- Direção de Comunicação, Relações Institucionais e Sustentabilidade.
- Direção de Prevenção e Segurança Corporativa.
- Direção Jurídica e de Governo Corporativo.
- Gabinete do Secretário-Geral Adjunto.

Esta estrutura de liderança tem como objetivo assegurar a execução eficiente do Plano Estratégico do Grupo, otimizar a tomada de decisões e coordenar as diferentes áreas funcionais.

[S1-9 / DR 66 a] A Alta Direção⁵ do Grupo El Corte Inglés era composta em 2024 por 8 membros, 7 homens (87,5%) e 1 mulher (12,5%).

Comités Corporativos

Para uma gestão eficaz da atividade, o El Corte Inglés conta com diversas comissões corporativas, entre as quais se destacam as seguintes

- **Comité de Direção:** responsável pela supervisão e tomada de decisões em matéria de riscos, operações comerciais, planeamento estratégico, atribuição de capital, controlo interno, transparência financeira e resposta a crises.
- **Comité de Gestão do Retalho:** assegura o cumprimento do orçamento mensal aprovado pelo Conselho de Administração e prepara as decisões estratégicas do Grupo nesta área.
- **Comité da Área Corporativa:** gere os recursos económicos da Empresa, assegurando a sustentabilidade financeira, a viabilidade dos investimentos e as operações imobiliárias do Grupo.

Além disso, a estrutura de comités corporativos inclui um Comité de Transformação, um Comité CapEx, um Comité de Segurança da Informação e um Comité de Conformidade e Controlo de Riscos, reforçando a governação do Grupo.

Governo da sustentabilidade (GOV-2)

O governo da sustentabilidade no El Corte Inglés está alinhado com as melhores práticas nacionais e internacionais e permite abordar os desafios ambientais, sociais e de governo (ESG) de forma transversal e coordenada, combinando a supervisão e o controlo através de órgãos especializados.

[GOV-1 / DR 22 a, b] O **Conselho de Administração** é responsável pela aprovação, monitorização e supervisão de todas as políticas corporativas, incluindo as da área da sustentabilidade.

[GOV-2 / DR 26 a, b] Neste processo, o Conselho de Administração conta com o CS e o CAC para a supervisão das IROs da Empresa nos aspectos económicos, ambientais e sociais. Ambos os Comités reportam mensalmente ao Conselho de

⁵ A Direção Geral de Retalho cessou em 31 de outubro de 2024.

Administração através dos respectivos presidentes e, se necessário, são assistidos pelos responsáveis das áreas envolvidas nas questões.

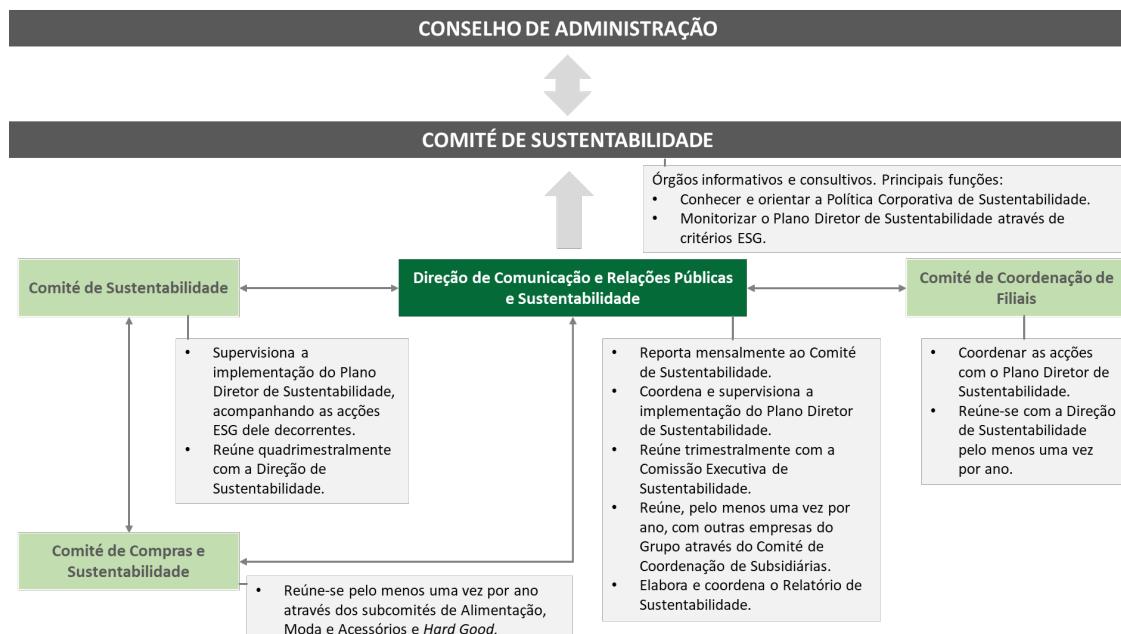
[GOV-2 / DR 26 a, b] No seu trabalho de supervisão e acompanhamento, o Conselho de Administração e as suas Comissões recebem também informação e aconselhamento, quando necessário, de vários consultores externos, bem como através da informação prestada pelos vários executivos da Empresa, através das suas presenças regulares. O fluxo contínuo de informação permite ao Conselho de Administração monitorizar eficazmente a implementação do Plano Estratégico da Empresa e facilitar a tomada de decisões informadas.

[GOV-1 / DR 22 c] Além disso, a nível executivo e de gestão, reportando ao Presidente da Comissão Executiva, os Comités Corporativos e a Gestão de Topo da Empresa desempenham um papel fundamental na implementação das estratégias sustentáveis aprovadas pelo Conselho de Administração. No cumprimento destas funções, são responsáveis pela identificação, avaliação e gestão das IROs nas matérias da sua competência.

[GOV-1 / DR 22 c ii] O CS lidera os esforços estratégicos ambientais, sociais e de governação, assegurando que as políticas e planos do Grupo estão alinhados com os princípios de desenvolvimento sustentável e as expectativas das partes interessadas.

Este Comité é responsável, entre outras matérias, por

- Conhecer, promover e supervisionar os objectivos, planos de ação, práticas e políticas da Empresa em matéria ambiental e social.
- Supervisionar e avaliar o processo de elaboração e apresentação da Memória de Sustentabilidade do Grupo El Corte Inglés.



Para levar a cabo o seu trabalho de forma eficaz, este Comité conta com o apoio de diversos órgãos especializados, que facilitam a implementação de medidas específicas e transversais a toda a Organização:

- **Comissão Executiva de Sustentabilidade:** composta pelos diretores das principais áreas, esta comissão tem como principal missão apoiar a CS na implementação das estratégias ESG.
- **Comité de Coordenação das Subsidiárias em Desenvolvimento Sustentável:** integra, a um nível mais operacional, as diferentes empresas do Grupo e os seus delegados de sustentabilidade. A sua principal missão é apresentar propostas ao Comité Executivo de Sustentabilidade e ao Conselho de Administração.

- **[GOV-1 / DR 22 a] [GOV-1 / DR 26 c] Direção de Comunicação, Relações Institucionais e Sustentabilidade:** é a área responsável por propor planos de ação e coordenar a execução e comunicação dos planos e programas definidos pelos diferentes órgãos sociais em matéria de sustentabilidade. É também responsável pela elaboração e proposta do Plano Diretor de Sustentabilidade ao Conselho de Administração, pela elaboração do Relatório de Sustentabilidade e do scorecard de sustentabilidade, para controlo e acompanhamento pelo Conselho de Administração. É ainda responsável pelo acompanhamento da gestão dos impactes, riscos e oportunidades, em colaboração com as áreas-chave da Empresa.

[GOV-1 / DR 22 d] [GOV-1 / DR 26 a] O CD do El Corte Inglés reúne-se mensalmente com a Direção de Comunicação, Relações Institucionais e Sustentabilidade. Nestas reuniões, é avaliado o estado de implementação das políticas e acções adoptadas em relação aos aspectos ASG materiais do Grupo, bem como o acompanhamento contínuo da estratégia e das políticas de sustentabilidade.

O ACC tem responsabilidades específicas na área da sustentabilidade, centrando-se principalmente em duas áreas: **Conformidade Regulamentar** e **Controlo de Risco**. Neste sentido, conta com o apoio e reporte mensal do Departamento de Compliance e Controlo de Risco, que é responsável pelas seguintes funções:

- **Função de Conformidade Regulamentar:** tem como principal objetivo identificar e avaliar o risco de incumprimento da regulamentação externa e interna aplicável ao Grupo nas suas diversas actividades.

As suas principais tarefas incluem: identificar e analisar potenciais riscos de incumprimento, bem como definir procedimentos de ação, mitigação e prevenção, notificar potenciais riscos associados a alterações na regulamentação em vigor, promover e supervisionar a implementação do Sistema de Gestão de Conformidade, rever e atualizar o Código de Ética, as políticas que o desenvolvem e outros regulamentos éticos, bem como supervisionar o seu cumprimento e gerir o Sistema de Informação Interno.

Além disso, o Grupo dispõe de representantes de Cumprimento Normativo nas diferentes áreas de negócio e de responsáveis de Cumprimento Normativo nas filiais fora do âmbito penal do El Corte Inglés, tais como: Grupo Viajes, Grupo SICOR, El Corte Inglés-Grandes Armazéns e Telecor, assegurando a aplicação efectiva dos princípios éticos em todas as suas operações.

- **Função de Controlo de Riscos:** tem como objetivo supervisionar que os riscos relevantes para o Grupo sejam adequadamente geridos pelas áreas operativas. Esta função, de natureza corporativa e parte da segunda linha de defesa no âmbito do framework COSO ERM, tem entre as suas principais responsabilidades a elaboração do Mapa de Riscos Corporativo, utilizando uma metodologia alinhada com o CCS, que permite a identificação, avaliação e priorização homogénea dos riscos e respectivos controlos.

Durante o ano de 2024, a monitorização dos riscos com uma avaliação residual elevada foi reforçada através de indicadores-chave de risco (KRI) reportados à ACC e aos gestores correspondentes. De igual modo, foi promovida a implementação de submodelos de risco específicos por área, fomentando uma gestão mais autónoma e precisa. Paralelamente, e em colaboração com o Controlo Interno, foi iniciada uma revisão sistemática da conceção dos controlos-chave para garantir a sua eficácia e robustez.

O trabalho conjunto entre o CS e o ACC reforça a capacidade do Grupo El Corte Inglés para abordar eficazmente as IRO materiais, integrando-as de forma efectiva na sua estratégia empresarial.

Principais realizações durante 2024

- **Aprovação do Plano Diretor de Sustentabilidade 2025-2030:** O Conselho de Administração aprovou, sob proposta da CS, este plano baseado em três eixos fundamentais:
 - **Ambiental:** inclui o Plano de Transição Net Zero proposto (também aprovado pelo Conselho de Administração).
 - **Social:** destaca a geração de oportunidades em torno do cliente sustentável.
 - **Governação:** reforça a integração da sustentabilidade na estratégia do Grupo.
 Para mais informações sobre o Plano Diretor de Sustentabilidade 2025-2030, ver a secção "Estratégia de Sustentabilidade (SBM-1)" no capítulo 1 "Informações Gerais".
- **Plano de Governação Corporativa Sustentável:** o ACC informou periodicamente o Conselho de Administração, com base nos relatórios da Área de Conformidade Regulamentar e Controlo de Riscos e da Área de Assessoria Jurídica e Governação Corporativa, sobre o acompanhamento e a implementação deste Plano, no que diz respeito ao reforço dos controlos e ao funcionamento dos órgãos sociais, respetivamente.
- **Atualização do Mapa de Riscos:** na sequência do relatório favorável da ACC e sob proposta da Área de Compliance Regulamentar e Controlo de Riscos, o Conselho de Administração aprovou a atualização do Mapa de Riscos.

Formação dos administradores

[GOV-1 23 a] [GOV-1 23 b] O Conselho de Administração do El Corte Inglés reconhece que possuir conhecimentos e experiência em matéria de sustentabilidade é essencial para gerir eficazmente as IRO que podem afetar significativamente a Sociedade. Estas competências são fundamentais para garantir uma tomada de decisões informada e estratégica, alinhada com os desafios e tendências do ambiente em que o Grupo desenvolve a sua atividade.

[GOV-1 / DR 21 c] Durante o exercício de 2024, sob proposta do NRC, foi aprofundado o plano de formação aprovado pelo Conselho de Administração. Este plano foi concebido para abordar questões actuais e os desafios específicos enfrentados pelos administradores, com o objetivo de atualizar os seus conhecimentos, responder às suas preocupações e reforçar a sua capacidade de gerir os desafios estratégicos do Grupo.

[GOV-1 / DR 23, 23 a, 23 b] Concretamente, foram realizadas as seguintes sessões:

- "O desenvolvimento do Conselho de Administração e da equipa de gestão", ministrada pelo IESE (24 de abril de 2024).
- "Risco Geopolítico", proferida pelo IESE (26 de junho de 2024).
- "Implicações da Diretiva CSRD na elaboração do novo Relatório de Sustentabilidade", proferida pela Deloitte (29 de janeiro de 2025).

Integração do desempenho em matéria de sustentabilidade nos sistemas de incentivos (GOV-3)

O Conselho de Administração, sob proposta do NRC, aprovou a Política de Remuneração dos Administradores e a Política de Remuneração dos Quadros Superiores.

Estas políticas de remuneração têm como objetivo assegurar que a remuneração dos administradores e quadros superiores é adequada à dedicação e responsabilidade assumidas, contribuindo para a retenção, motivação e desenvolvimento em condições

competitivas. Estão orientadas para o alinhamento com os interesses dos acionistas e do Grupo El Corte Inglés, com o objetivo de conseguir a maior otimização da nova estratégia empresarial da Sociedade e a sua sustentabilidade a longo prazo.

A conceção das políticas retributivas e a determinação da remuneração contam com o apoio de consultores especializados na matéria, que elaboram um *benchmark* para confirmar que a remuneração está dentro dos padrões de mercado. No caso dos administradores executivos, este estudo é efectuado anualmente.

Além disso, o CNR avalia anualmente o grau de cumprimento dos objectivos fixados, a fim de elaborar um relatório sobre a remuneração do Conselho de Administração e fixar os objectivos para o ano seguinte.

As regras constantes das políticas de remuneração são complementares e subsidiárias das disposições legais em vigor e das disposições estatutárias e regimentais eventualmente aplicáveis aos administradores da sociedade.

Os princípios destas políticas são os seguintes:

- i. Ser transparente na informação relativa à remuneração dos administradores e dos membros da direção.
- ii. Alinhar a remuneração com os interesses dos acionistas, com a criação de valor a longo prazo para a Sociedade e o Grupo e com os objectivos estratégicos do Grupo.
- iii. Assegurar que a estrutura e o montante das remunerações estão em conformidade com os objectivos estratégicos e as recomendações de boa governação, sendo simultaneamente competitivos em relação a outras entidades semelhantes à Sociedade.
- iv. Promover a satisfação dos clientes através de um serviço personalizado que lhes proporcione soluções competitivas e de qualidade.
- v. Assegurar o compromisso com o ambiente e a economia sustentável através de uma gestão ativa e responsável da sua conservação, para além do cumprimento dos requisitos legais.
- vi. Promover a inovação e a melhoria contínua para alcançar a máxima qualidade com base em critérios de rentabilidade. Para todos os efeitos, incentivará a introdução de mudanças que visem a melhoria contínua, antecipar-se-á às mudanças, encorajará a tomada de iniciativas desde que os riscos sejam controlados e procurará novas alternativas na solução dos problemas.
- vii. Assegurar que o sistema de remuneração atrai e retém o talento.
- viii. Alinhar a remuneração com os padrões de mercado e territoriais, com flexibilidade para a adaptar às mudanças no ambiente, no sector e na empresa.

Remuneração dos administradores e quadros superiores

[GOV-3 / DR 29 a] Existem critérios específicos para determinar a remuneração dos administradores e quadros superiores:

Administradores

A remuneração dos **administradores** pelo desempenho das suas funções, enquanto tal (ou seja, a que corresponde às funções inerentes ao cargo de administrador, sem ter em conta a que possa corresponder ao desempenho de funções executivas), é de natureza fixa, pela sua assiduidade e participação no Conselho de Administração e nas suas Comissões, e não inclui componentes variáveis.

Para os **administradores executivos**, a política de remuneração contempla, para além da remuneração fixa, uma **remuneração variável anual**, associada ao

cumprimento de **objectivos específicos e quantificáveis, individuais e/ou colectivos**, determinados e comunicados anualmente pela Sociedade.

O montante monetário atribuído anualmente pela Sociedade para a **remuneração fixa e variável** dos administradores está limitado ao montante máximo estabelecido pela Assembleia Geral de Acionistas para esta rubrica.

Além disso, está prevista uma **remuneração variável a longo prazo**, a fim de capacitar e incentivar os administradores executivos na realização dos objectivos estratégicos a longo prazo.

Neste sentido, a Assembleia Geral de Acionistas, realizada em 23 de julho de 2021, aprovou um **plano plurianual de incentivos em numerário**, tendo a respectiva provisão sido efectuada anualmente, de acordo com as regras de quantificação e acumulação previstas no Regulamento do Plano de Incentivos.

Os vários elementos de remuneração são determinados com base em aspectos económico-financeiros, industriais e operacionais, sendo específicos, determinados, quantificáveis e alinhados com os objectivos estratégicos da Empresa e do Grupo.

Os critérios ESG são também tidos em conta na **determinação dos objectivos**. Assim, para o exercício de 2024, foram considerados objectivos que se centram na gestão da reputação corporativa, através de índices de sustentabilidade e ética, na melhoria contínua e na adequação dos planos de governo societário, em linha com as medidas contempladas no Plano de Bom Governo Societário.

Nenhum membro do Conselho de Administração da Sociedade é beneficiário de compromissos de reforma ou de prémios de reforma.

⁶€ A remuneração média recebida pelos membros do Conselho de Administração do El Corte Inglés, e tendo em conta a remuneração por pertencerem a outros Conselhos de Administração do Grupo, foi de 2.238.637 euros para as mulheres (2.518.555 euros no exercício de 2023) e de 2.073.060 euros para os homens, sem considerar as indemnizações (1.755.382 euros no exercício de 2023).

Quadros superiores

A política de remuneração dos Quadros Superiores contempla uma **remuneração fixa** pelo desempenho ordinário dos membros dos Quadros Superiores, a par de uma remuneração variável anual baseada na concretização de objectivos individuais e/ou colectivos específicos e quantificáveis, que a Sociedade estabelece e lhes comunica anualmente.

Contempla igualmente uma **remuneração variável a longo prazo** para capacitar e incentivar os membros da direção na realização dos objectivos estratégicos da empresa a longo prazo.

Tal como para os administradores executivos, a Assembleia Geral de Acionistas realizada em 23 de julho de 2021 aprovou um **plano plurianual de incentivos em dinheiro**, tendo sido constituída a provisão anual correspondente.

No exercício de 2024, a remuneração média dos membros da Alta Direção foi de 859 114 € (no exercício de 2023 foi de 903 918 €) no caso dos homens⁷. A remuneração média das mulheres não é aplicável, uma vez que corresponde apenas a uma pessoa.

⁶ A remuneração média recebida pelos administradores masculinos, incluindo indemnizações por cessação de funções, foi de 4 653 705 euros.

⁷ Este montante foi calculado com base no salário médio auferido no ano pelos quadros superiores em 28 de fevereiro de 2025 e inclui pagamentos em espécie.

Objectivos ligados à remuneração variável

[GOV-3 / DR 29 b] A remuneração variável dos membros do Conselho de Administração e da Alta Direção está ligada ao cumprimento de objectivos operacionais, económico-financeiros e de sustentabilidade. Os objectivos relacionados com a sustentabilidade tidos em conta incluem a melhoria da reputação da empresa, medida através de índices de sustentabilidade, bem como a melhoria contínua do governo das sociedades, em conformidade com as estratégias definidas no Plano de Governo das Sociedades⁸. Isto assegura que os diretores e a gestão de topo contribuem activamente para o desenvolvimento de uma estratégia empresarial que integre os princípios ESG.

[GOV-3 / DR 29 c] Os parâmetros de desempenho, que reflectem o compromisso do Grupo para com a responsabilidade social e ambiental, são integrados de forma consistente nas políticas de remuneração, de acordo com as regras de quantificação e aquisição estabelecidas no Regulamento do Plano de Incentivos.

[GOV-3 / DR 29 d] Os critérios relacionados com a sustentabilidade têm vindo a ser ponderados, no exercício de 2024, em 15% da remuneração anual dos administradores executivos da Sociedade.

[GOV-3 / DR 29 e] O sistema de incentivos é revisto e atualizado anualmente pela CNR, que monitoriza o grau de cumprimento dos objectivos financeiros e de sustentabilidade estabelecidos. As condições gerais do sistema de incentivos (incluindo objectivos de desempenho e eventuais alterações) são aprovadas pela **Assembleia Geral de Acionistas**, que fixa os limites da remuneração, assegurando que o sistema se mantém consistente com as melhores práticas de governo societário e alinhado com os interesses dos acionistas e as necessidades do negócio.

Declaração de diligência devida (GOV-4)

O Grupo El Corte Inglés compromete-se a garantir a devida diligência em todas as suas operações, alinhando os seus processos com os mais elevados padrões de sustentabilidade, direitos humanos e governo corporativo.

Para uma maior clareza sobre a integração deste princípio na estratégia de sustentabilidade do Grupo, o quadro seguinte apresenta a correspondência entre os principais aspectos da diligência devida e a sua aplicação no Grupo.

⁸ **[E1 GOV-3]** O Grupo El Corte Inglés não tem objectivos relacionados com a redução das emissões de gases com efeito de estufa (GEE) no sistema de remuneração variável.

[GOV-4 / DR 32] Lista de correspondência da due diligence no Relatório de Sustentabilidade

Assunto	Requisitos de divulgação	Descrição
Integração da diligência devida na governação e estratégia	GOV-2 GOV-3 SBM-3	O El Corte Inglés integra a due diligence na sua estratégia de sustentabilidade através da colaboração ativa entre a Alta Direção e os comités especializados, que lideram a identificação e a gestão dos riscos, impactos e oportunidades relacionados com a atividade empresarial. Estes esforços proporcionam informação chave aos órgãos de governo, como o Conselho de Administração, que utiliza esta base para tomar decisões estratégicas alinhadas com os compromissos de sustentabilidade. Além disso, os sistemas de avaliação de desempenho incluem incentivos específicos ligados aos objectivos de sustentabilidade, assegurando que as acções estratégicas são consistentes e eficazes (ver secção <u>1.2. "Governação"</u> no capítulo 1).
Cooperação com as partes interessadas afectadas	GOV-2 SBM-2 IRO-1 MDR-P	O El Corte Inglés mantém um diálogo contínuo com os seus principais grupos de interesse, tais como fornecedores, clientes e outros actores relevantes. Esta abordagem permite-lhe incorporar as necessidades e perspectivas das partes interessadas nos seus processos de tomada de decisões estratégicas (ver a secção " <u>Diálogo com as partes interessadas</u> (SBM-2)" do capítulo 1. "Informação geral", bem como as secções temáticas sociais).
Avaliação dos impactes negativos	IRO-1 SBM-3	O El Corte Inglés realiza uma análise de dupla materialidade para identificar os IROs relacionados com a sua atividade empresarial, com o objetivo de desenvolver estratégias específicas para gerir adequadamente esses impactos e garantir um alinhamento efetivo com os objectivos de sustentabilidade (ver secção " <u>Análise de dupla materialidade</u> " do capítulo 1). Além disso, o Grupo dispõe de processos que facilitam a identificação de impactos negativos, incluindo auditorias regulares a fornecedores, avaliações sobre a implementação de políticas internas e análises de risco sobre dimensões ESG, entre outros (ver secções temáticas).
Medidas para abordar os impactes negativos	MDR-A Temática ESRS	O Grupo El Corte Inglés desenvolve uma série de iniciativas orientadas para a mitigação e a melhoria contínua, com o objetivo de enfrentar os incidentes negativos identificados na sua atividade empresarial. Estas iniciativas incluem as associadas à redução das emissões de carbono, à promoção de práticas sustentáveis entre os seus fornecedores, bem como as associadas ao pessoal e aos clientes (ver secções temáticas).
Monitorização da eficácia	MDR-M MDR-T ESRS temático	O Grupo El Corte Inglés monitoriza permanentemente as suas iniciativas de sustentabilidade através da utilização de indicadores-chave de desempenho, que permitem acompanhar o progresso e efetuar ajustes periódicos para garantir a melhoria contínua. Além disso, o Grupo está a estabelecer objectivos mensuráveis e quantificáveis em áreas-chave, com o objetivo de reforçar o seu alinhamento com as normas internacionais e aumentar a transparência do seu desempenho (ver secções temáticas).

Gestão de riscos e controlos internos sobre a divulgação de informações relativas à sustentabilidade (GOV-5)

[GOV-5 / DR 36 a] [GOV-5 / DR 36 b] O Grupo possui um Sistema de Gestão e Controlo de Risco robusto, baseado no modelo das Três Linhas⁹, que assegura uma gestão eficaz e coordenada dos riscos, incluindo os associados à divulgação de informação sobre sustentabilidade. Neste sentido, este sistema está alinhado com a framework COSO ERM e dispõe de controlos internos que visam mitigar os riscos e garantir a qualidade, rigor e transparência da informação reportada. Este processo inclui

- **Identificação de riscos:** é efectuada através de entrevistas com as principais partes interessadas, análise de incidentes históricos e inquéritos dirigidos às principais áreas da organização.
- **Avaliação do risco:** os riscos são analisados em termos da sua probabilidade de ocorrência e do seu potencial impacto na organização, gerando uma matriz de risco para calcular o risco global.
- **Análise do ambiente de controlo e do risco residual:** as medidas de controlo existentes são avaliadas para determinar o nível de exposição residual.
- **Priorização do risco:** é efectuada com base no nível residual e no seu alinhamento com os objectivos estratégicos de sustentabilidade, de modo a facilitar a atribuição de recursos e esforços para mitigar os riscos mais críticos.
- **Tratamento do risco:** são definidas estratégias de resposta, tais como aceitar, mitigar, transferir ou evitar o risco.

[GOV-5 / DR 36 c] Neste contexto, um dos principais desafios na elaboração do Relatório de Sustentabilidade é assegurar a qualidade e o rigor da informação não financeira, especialmente tendo em conta os novos requisitos da CSRD. A recolha de dados pode implicar a utilização de estimativas ou fontes com um certo grau de incerteza, bem como a necessidade de obter informação junto de empresas da cadeia de valor. Além disso, a amplitude e a diversidade destas cadeias podem dificultar a recolha de informações, bem como a disponibilidade, a rastreabilidade e a coerência dos dados relativos à sustentabilidade operacional. Para tal, é essencial uma coordenação adequada entre as diferentes áreas internas, de forma a garantir que a informação reportada é consistente e reflecte corretamente o desempenho de sustentabilidade do Grupo.

[GOV-5 / DR 36 c] Para fazer face a estes riscos, o Grupo tem em vigor as seguintes estratégias e controlos:

- Uma equipa de sustentabilidade dedicada.
- Fichas de dados para documentar a fonte, preparação e monitorização dos dados.
- O desenvolvimento de uma ferramenta tecnológica de gestão de dados que estará operacional no próximo ano.
- Controlos de rastreabilidade desde a origem dos dados até à sua inclusão no relatório.
- Verificação independente por terceiros para reforçar a confiança na integridade das informações divulgadas.

[GOV-5 / DR 36 d] Para além disso, os resultados da avaliação de risco são integrados nos principais processos internos relacionados com a elaboração do Relatório de Sustentabilidade. Para além disso, os riscos identificados no Mapa de Riscos Corporativo são regularmente analisados e utilizados como *contributos*

⁹ O modelo das Três Linhas de Defesa define claramente as responsabilidades e os papéis relativos a três aspectos essenciais do risco: a propriedade do risco, o controlo do risco e a garantia/seurança do risco.

fundamentais para os processos de sustentabilidade. Para garantir uma supervisão eficaz, o mapa é regularmente revisto e apresentado para aprovação à ACC e ao Conselho de Administração. Além disso, os riscos críticos são continuamente monitorizados através de indicadores de risco chave (KRIs) e, em caso de elevada exposição, são reportados mensalmente à ACC, juntamente com planos de ação corretiva.

Neste âmbito, o departamento de Sustentabilidade intervém na relação entre as áreas operacionais e as áreas responsáveis pelo reporte, trabalhando no sentido da melhoria contínua da qualidade da informação reportada.

[GOV-5 / DR 36 e] Por fim, as conclusões decorrentes da avaliação dos riscos e controlos internos são regularmente comunicadas aos órgãos de governação, incluindo a Gestão de Topo, a ACC e o Conselho de Administração.

Estratégia

Modelo de negócio (SBM-1)

O nosso modelo de negócio baseia-se em princípios éticos, sustentáveis e responsáveis para com os clientes, colaboradores, fornecedores, acionistas, sociedade e ambiente. Trabalhamos todos os dias para criar valor a longo prazo, promovendo o respeito pelas pessoas e pelo planeta. Tudo isto através de uma gestão transparente e proactiva dos impactos, riscos e oportunidades.

O Grupo é uma referência no sector da distribuição, com uma proposta de valor centrada na qualidade, variedade e serviço ao cliente. O modelo de negócio evoluiu desde as suas origens até se converter num grupo empresarial com presença em diferentes sectores e países através de marcas como El Corte Inglés, Hipercor, Supercor, Sfera, Viajes El Corte Inglés e SICOR, entre outras.

A Empresa baseia-se em valores como a confiança do cliente, a inovação constante, a aposta numa grande variedade de marcas e o compromisso com a economia local e o emprego de qualidade, com uma visão orientada para a transformação e o crescimento. Esta visão orientada para a transformação e o crescimento permitiu-nos criar formatos comerciais únicos e promover a inter-relação entre os canais físicos e digitais, combinando as experiências do ambiente presencial com as vantagens do ambiente *online*.

O comércio retalhista está no centro do nosso negócio e consolidou a força da marca El Corte Inglés, reconhecida tanto a nível nacional como internacional. O modelo de grandes armazéns oferece desde moda, alimentação e restauração até eletrónica, casa e lazer, entre outros. Também nos expandimos para outras áreas complementares, como o turismo, a energia e as infra-estruturas tecnológicas.¹⁰

Somos uma empresa que pensa nas pessoas, pelo que clientes, colaboradores e fornecedores formam uma rede de colaboração que impulsiona o nosso progresso. Esforçamo-nos por melhorar a experiência de quem nos escolhe, oferecendo soluções adaptadas a cada momento e necessidade, e renovando constantemente os espaços e serviços para facilitar a vida das pessoas.

Este caminho de transformação é possível graças ao empenho e ao profissionalismo dos nossos 80.791 colaboradores, o motor desta evolução. O seu envolvimento, formação contínua e dedicação ao serviço tornam possível um modelo de negócio centrado na excelência e na satisfação do cliente.

Os nossos fornecedores, que desempenham um papel essencial e partilham o nosso compromisso com a qualidade, a inovação e as melhores práticas ESG, também fazem parte deste percurso. Juntos, construímos relações baseadas na confiança, na ética e na melhoria contínua.

Isto reflecte-se nos resultados obtidos durante o exercício 2024/25 pelo Grupo El Corte Inglés, que alcança um Volume Global de Receitas de 16.674,52 milhões de euros, o que representa um crescimento de 2% em relação a 2023. Se considerarmos apenas as lojas comparáveis, o crescimento da faturação é de 4,3%. A melhoria da margem bruta, o controlo de custos, a poupança nas amortizações e nos gastos

¹⁰ O Grupo El Corte Inglés não vende nem comercializa produtos ou serviços proibidos em nenhum dos mercados em que desenvolve a sua atividade.

financeiros, bem como a melhoria dos resultados dos negócios integrados pelo método de equivalência patrimonial, permitem atingir um resultado líquido consolidado de 511,76 milhões de euros. Excluindo os impactos extraordinários, o resultado líquido consolidado ordinário ascendeu a 469,96 milhões de euros (+30,8% em relação a 2023).

Estes resultados contribuíram para reduzir a dívida financeira líquida para o nível mais baixo dos últimos anos, e um rácio Ebitda ajustado/dívida financeira líquida de 1,5x (1,9x em 2023).

Os principais valores para o exercício de 2024 nas diferentes linhas de negócio e por segmento são apresentados de seguida:

Volume global de receitas		Ex. 2024	Ex. 2023¹¹
Grupo El Corte Inglés		16.674,52	16.348,74
<hr/>			
Volume de negócios		Ex. 2024	Ex. 2023
Distribuição por linhas de negócio e segmentos		Ex. 2024	Ex. 2023
Empresas <i>retalhistas</i>		12.495,41	12.303,79
Moda e beleza		5.704,35	5.438,739
Alimentação e restauração		3.043,68	2.904,61
Domésticos e eletrónica		2.696,52	2.607,98
Outros rendimentos		1.050,86	1.352,48
Comercialização de Espaços¹²		82,66	74,11
Grupo Viagens El Corte Inglés		2.053,83	1.926,89
Empresas		488,52	502,31
Férias		1.565,31	1.424,58
Outros ramos de atividade		256,87	256,15
Ajustamentos e eliminações		(102,72)	(105,10)
Grupo El Corte Inglés		14.786,06	14.455,84

Valores em milhões de euros.

Durante o exercício registaram-se os seguintes factos económicos relevantes:

- **O Grupo superou os 500 milhões de euros de resultados líquidos**, concretamente, 511,76 milhões de euros. Verificou-se um crescimento em todos os segmentos, quer em termos de Volume de Receitas Globais, quer em termos de Ebitda, mas foi o segmento *do Retalho* que mais contribuiu, com um aumento de 3,9% nas lojas comparáveis e um aumento de 15,3% no Ebitda, suportado por uma expansão da margem bruta (principalmente na categoria de Moda) e pelo controlo de custos.
- Em junho de 2024, pela primeira vez na sua história, o Grupo obteve uma notação ***empresarial de grau de investimento*** das agências *de notação* Standard & Poors e Fitch, que melhoraram a *notação* empresarial para BBB- com uma perspetiva estável. Subsequentemente, o Grupo **entrou no mercado**

¹¹ Valores reformulados devido à mudança de política contabilística (ver nota 2.6. do Relatório Consolidado do Grupo El Corte Inglés relativo ao exercício de 2024).

¹² Estabelecimento de uma nova linha de negócio no exercício de 2024.

de capitais com uma emissão inaugural de obrigações de *grau de investimento de 500 milhões de euros.*

- Durante o ano, foi criado um novo segmento operacional denominado "**Space Marketing**". Este novo segmento engloba os contratos de arrendamento de imóveis em que o Grupo actua como locador, bem como todas as relações comerciais através das quais terceiros acedem aos espaços do Grupo, complementando a oferta disponibilizada aos clientes, reforçando o tráfego das lojas e/ou optimizando a utilização dos activos imobiliários. De entre estas relações comerciais destaca-se a oferta por operadores externos de serviços como ópticas, lavagens e oficinas de automóveis, cabeleireiros, clínicas dentárias, entre outros.

Retalho

O *comércio retalhista* é o negócio principal do Grupo e representou 84,5% das receitas do último exercício.

O El Corte Inglés dispõe de uma extensa rede de estabelecimentos em Espanha e Portugal, com grandes armazéns, supermercados, hipermercados e lojas especializadas, além da web e da app como formatos de compra *online*. Os nossos centros são a grande montra das nossas marcas próprias e externas em todas as áreas: moda, casa e decoração, beleza, eletrónica e electrodomésticos, lazer e entretenimento, desporto e alimentação, entre outras.

No âmbito da sustentabilidade, apostamos na gestão eficiente dos recursos, promovemos a produção local e o consumo responsável, bem como o desenvolvimento de iniciativas que favoreçam o bem-estar social e ambiental.

A Empresa caracteriza-se pela sua vasta gama de produtos e serviços integrados num mesmo espaço, com uma proposta centrada na qualidade, inovação e experiência do cliente.

A área de **moda e acessórios** oferece uma cuidada seleção de marcas nacionais e internacionais com propostas para diferentes idades e perfis. As marcas próprias apostam na qualidade e no design das suas coleções (Woman, Lloyd's, Emidio Tucci, Dustin, Tintoretto, Easy Wear, Green Coast, Coconut, Latouche, Jo & Mr. Joe e Énfasis). **Sfera** é a marca que dispõe de lojas próprias ao nível da rua, para além dos corners nos grandes armazéns do El Corte Inglés. É a marca com maior presença internacional, com lojas em diferentes países, especialmente no México.

Os centros reúnem as principais marcas nacionais e internacionais **de cosmética, cuidado pessoal e perfumaria**, incluindo opções ecológicas e veganas, bem como workshops e actividades em colaboração com diferentes marcas.

Na área de **casa e decoração**, oferecem soluções integrais, desde mobiliário e produtos têxteis até artigos para o lar, iluminação e decoração, todos eles com uma aposta em diferentes designs e estilos, bem como na utilização de materiais certificados e processos de fabrico responsáveis.

Com os Supermercados El Corte Inglés, a marca própria Club del Gourmet, os hipermercados Hipercor e os supermercados Supercor e Sanchez Romero, promovemos **uma alimentação** de qualidade, com produtos locais, biológicos e de comércio justo, para além da grande variedade de marcas e produtos

internacionais. As lojas Supercor¹³ e Supercor Exprés estão espalhadas por toda a Espanha, com um total de 145 estabelecimentos, e tornaram-se as marcas pioneiras do Grupo em termos de acessibilidade.

As áreas de restauração integradas nos centros promovem uma oferta gastronómica variada, com produtos sazonais, menus equilibrados e opções inovadoras.

Na área do desporto, dispomos de uma gama completa de equipamentos e vestuário para todos os níveis, com uma aposta crescente em materiais reciclados e em actividades que promovem um estilo de vida saudável.

A Empresa comercializa ainda aparelhos **electrónicos e electrodomésticos**, incluindo cada vez mais referências com critérios de eficiência energética, durabilidade e economia circular, reciclagem e reparação.

Somos também um ponto de encontro para o **lazer e a cultura**, tanto pelas actividades que desenvolvemos nas nossas lojas como pela ampla oferta de livros, música, filmes, videojogos e artigos de papelaria, apoiando a difusão cultural e facilitando o acesso a conteúdos educativos e de entretenimento. **As lojas de brinquedos** do El Corte Inglés são lojas de experiências para as famílias e dispõem de uma gama muito completa de produtos e marcas para todas as idades.

Também existem espaços especializados para **animais de estimação** com produtos de alimentação, cuidado e higiene.

Em Portugal, a Empresa opera através do **El Corte Inglés-Grandes Armazéns**, que conta com dois centros comerciais, um em Lisboa e outro em Gaia Porto, 10 pontos de venda Sfera, um *outlet* e 6 supermercados Supercor. A estes juntam-se as lojas *online*, o site www.elcorteingles.pt e a sua própria *aplicação*, que continuaram a evoluir de acordo com o compromisso de transformação do Grupo. Além disso, mantém uma estreita relação com os fornecedores nacionais, através da compra de produtos locais como medida de apoio à economia do país e de mitigação da pegada de carbono.

Além disso, o **El Corte Inglés Real Estate**, unidade de negócio responsável pela gestão especializada dos activos imobiliários do Grupo. O El Corte Inglés é uma das empresas com maior património imobiliário em Espanha e possui uma vasta experiência no desenvolvimento e construção de projectos imobiliários, principalmente centros comerciais.

Outras linhas de atividade

Grupo Viagens El Corte Inglés

O Grupo Viajes El Corte Inglés é uma empresa líder no seu sector que centra a sua atividade nas viagens de férias, viagens de negócios e organização de eventos, incentivos e congressos. Diversificado em negócios e mercados, o Grupo está empenhado em desenvolver propostas de valor adaptadas a cada viajante, abrangendo todos os segmentos: férias, tour operating, corporate e MICE, bed bank, inbound e *experiências de férias*.

O Grupo Viajes tem uma forte posição em Espanha, Portugal, Itália e uma presença significativa na América. Conta com 400 agências de viagens próprias em Espanha

¹³ Em novembro de 2024, a atividade de 40 supermercados Supercor e Supercor Exprés, considerada não estratégica, foi transferida para o Grupo Carrefour, mantendo-se a propriedade dos imóveis pertencentes ao El Corte Inglés, em virtude do acordo assinado em 2023.

e 188 agências internacionais, bem como com uma extensa rede de agências terceiras que comercializam os produtos próprios da empresa. Através do seu negócio de camas próprias, dispõe de uma carteira de clientes (agências de viagens) em diferentes países.

A divisão de viagens continua a crescer e a adaptar-se às necessidades dos viajantes, combinando tecnologia, serviço personalizado e alianças estratégicas, com o selo de qualidade que caracteriza o Grupo.

Grupo Sicor

O Grupo Sicor centra-se nos clientes particulares e empresariais para lhes oferecer soluções ligadas à segurança, telecuidados, trabalho temporário, colocação de emprego e *Facility Services*, entre outros serviços. Todos eles estão orientados para a qualidade, a especialização e a atenção personalizada.

Energia El Corte Inglés

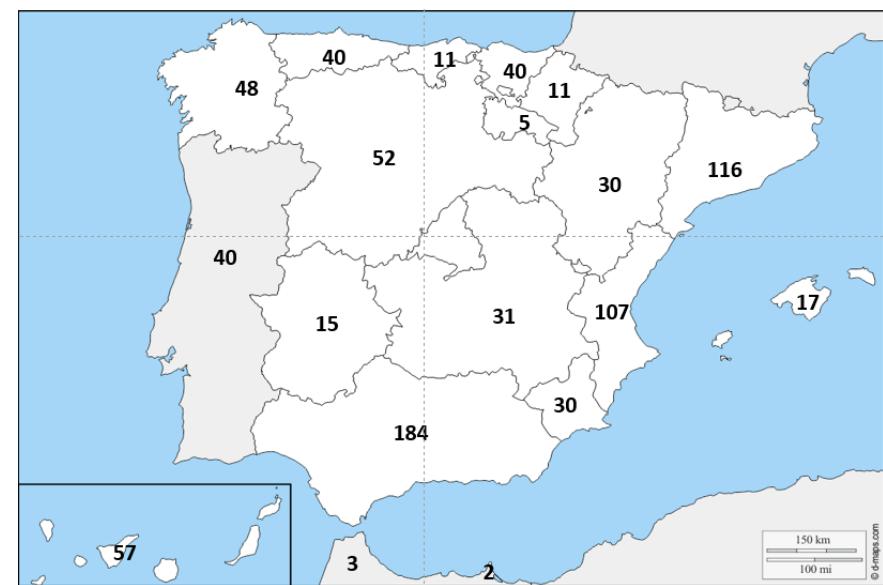
Telecor é a empresa do Grupo que comercializa a marca Energía El Corte Inglés. Garante energia 100% renovável a preços competitivos, com promoções diferenciadas e sem necessidade de qualquer tipo de permanência.

KIO Networks Espanha

A KIO Networks é uma referência em infra-estruturas de centros de dados, oferecendo soluções de alta disponibilidade, segurança e eficiência energética. O El Corte Inglés já detinha 50% da filial e adquiriu os restantes 50% no final de 2024. A atividade é especializada em serviços de cloud, cibersegurança, aplicações e automatização, tanto para empresas como para administrações públicas.

Ex. 2024					
Pontos de venda por linhas de negócio	Espanha	Portugal	Outros países	TOTAL	TOTAL Ex. 2023
Retalho	539	21	346	906	955
O El Corte Inglês	394	15	346	755	761
Armazém El Corte Inglés	70	2	-	72	74
Supermercados El Corte Inglés	55	2	-	57	54
Salões Hipercor	34	-	-	34	35
Sfera	173	10	346	529	524
Lojas próprias	103	8	57	168	166
Cornéres no Centro Comercial El Corte Inglés	70	2	-	72	71
Franquias			289	289	287
Saídas	45	1		46	51
T. Sportown	1	-	-	1	6
T. TMJ	2	-	-	2	2
El Corte Inglés Sucursais Comerciais	14	-	-	14	15
Supermercados Supercor	145	6	-	151	194
Grupo de Viagens El Corte Inglés	529	18	174	721	721
Agências (em C.C. e na rua)	400	14	174	588	577
Outros pontos de venda (implantes, outplants)	129	4		133	144
Grupo SICOR (Gabinetes de vendas)	12	1	-	13	13
Editorial CERA	1	-	-	1	1
TOTAL DE PONTOS DE VENDA	1.081	40	520	1.641	1.690

Número total de lojas próprias, franquias e sucursais noutras países			
País	T. Próprios Sfera	Sfera Franquias	Grupo Viajes
Chile	-	61	23
Colômbia	-	-	18
Costa Rica	-	7	-
Chipre	-	2	-
Equador	-	-	3
El Salvador	-	14	-
Emirados Árabes Unidos	-	3	-
Estados Unidos da América	-	-	3
Guatemala	-	10	-
Irlanda	-	22	-
Ilha da Reunião	-	1	
Martinica	-	2	
México	57	-	113
Nicarágua	-	4	-
Panamá	-	11	5
Paraguai	-	12	-
Peru	-	45	7
Catar	-	1	-
Suíça	-	52	-
Tailândia	-	42	-
Uruguai	-	-	2
TOTAL	57	289	174



Estratégia de sustentabilidade (SBM-1)

A estratégia do Grupo El Corte Inglés inclui uma série de **políticas no âmbito da sustentabilidade**, que estabelecem o quadro de atuação e os princípios orientadores nesta matéria (ver secção 1.5. "Políticas de sustentabilidade" do capítulo 1 "Informação geral").

Dispõe ainda de um **Plano Diretor de Sustentabilidade**, que define as iniciativas e objectivos específicos para a sua implementação. Este Plano está alinhado com a dupla análise de materialidade (ver secção "Dupla análise de materialidade" no capítulo 1. "Informações gerais") para abordar eficazmente as questões mais relevantes para as nossas partes interessadas.

Política de Sustentabilidade Corporativa

[MDR-P / DR 65 a] As políticas de sustentabilidade incluem uma política específica denominada Política Corporativa de Sustentabilidade, que estabelece o quadro que orienta as operações do Grupo em matéria ambiental, social e de governação (ESG). Esta política assegura uma gestão responsável e alinhada com os desafios globais e as expectativas das suas partes interessadas.

[MDR-P / DR 65 c] A Política de Sustentabilidade foi actualizada e aprovada pelo Conselho de Administração em janeiro de 2025, órgão responsável pela sua implementação e supervisão. **[MDR-P / DR 65 b]** O seu cumprimento é obrigatório para todos os membros da Organização, independentemente da sua posição ou localização, e estende-se a todas as empresas do Grupo, bem como a parceiros de negócio, colaboradores e outras partes interessadas.

Os compromissos específicos são desenvolvidos em cada capítulo do presente relatório, abordando os vários temas ESG e detalhando as acções tomadas em cada área de impacto.

[MDR-P / DR 65 a] Para garantir a sua correta implementação, a Comissão Executiva de Sustentabilidade acompanha o seu cumprimento através de auditorias, ferramentas de controlo (como o Sustainability Scorecard) e canais de reporte, permitindo uma gestão eficaz e transparente.

[MDR-P / DR 65 d] Para reforçar este compromisso, o Grupo El Corte Inglés adere voluntariamente e ratifica diversas iniciativas de referência que estabelecem objectivos de sustentabilidade, como por exemplo

- O Pacto Mundial das Nações Unidas.
- Os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas.
- Os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos e as Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais.
- O Pacto Verde da União Europeia.
- A Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Alterações Climáticas de 2015 (Acordo de Paris).
- Princípios das Nações Unidas sobre os direitos das crianças e as empresas.
- Código de Ética Global para o Turismo da Assembleia Geral das Nações Unidas.

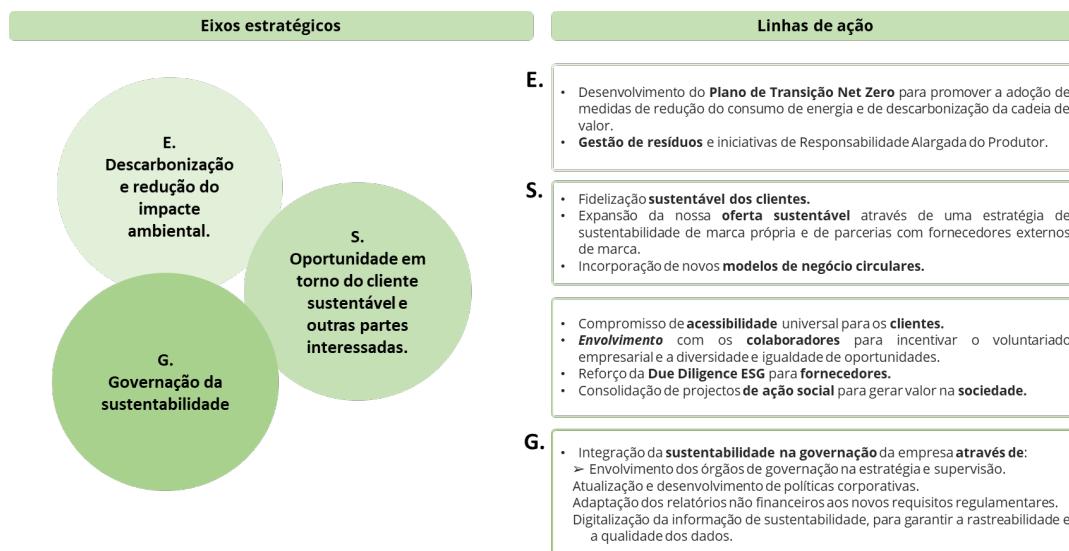
Plano Diretor de Sustentabilidade 2025-2030

[SBM-1 / DR 40 g] As iniciativas ESG do Grupo foram consolidadas no Plano Diretor de Sustentabilidade 2025-2030, que constitui a espinha dorsal da sua estratégia de sustentabilidade. Este documento define os objectivos, o roteiro e os planos de ação nas áreas ambiental, social e de governação, e está alinhado com os princípios estabelecidos na **Política de Sustentabilidade Corporativa**. Desta forma, asseguram o cumprimento da regulamentação e a adaptação aos novos critérios exigidos, nomeadamente no que respeita ao financiamento da Empresa.

[SBM-1 / DR 40 g] Este Plano responde também à evolução dos hábitos de consumo, integrando a sustentabilidade na experiência de compra dos nossos clientes. Desta forma, não só reforça a posição competitiva do Grupo no mercado, como também gera valor partilhado para a Empresa e para os seus stakeholders.

[SBM-1 / DR 40 f] No âmbito desta abordagem, foi efectuada uma análise da oferta comercial e das principais áreas de atividade em relação aos objectivos de sustentabilidade, destacando os progressos em aspectos como a promoção de produtos sustentáveis e locais, a melhoria dos processos responsáveis na moda, casa, alimentação e eletrónica, e a adaptação da proposta de valor às exigências dos diferentes segmentos de clientes. Esta avaliação permite-nos também identificar oportunidades de melhoria para reforçar os compromissos ESG do Grupo.

As **principais linhas de ação** do Plano Diretor de Sustentabilidade 2025-2030 estão estruturadas em três eixos ESG e são desenvolvidas através das seguintes iniciativas:



Objectivos do Plano Diretor de Sustentabilidade

[SBM-1 / DR 40 e] O Plano Diretor de Sustentabilidade estabelece uma série de **objectivos até 2030** para cada uma das linhas de ação. São eles:

Ambiental

- Executar os objectivos de descarbonização a curto e médio prazo definidos na proposta do Plano de Transição Net Zero.
- Minimizar o consumo de recursos e gerir os resíduos de forma eficiente.

Social

- Ser a referência no mercado para os clientes que entendem a qualidade e a produção local como os principais atributos da sustentabilidade.
- Posicionar a nossa própria marca como uma referência em sustentabilidade.
- Colaborar activamente com fornecedores estratégicos (marca externa) no domínio da sustentabilidade.
- Participar em negócios inovadores associados à economia circular e às novas tendências de consumo.
- Promover que todas as pessoas possam aceder aos estabelecimentos e sites do Grupo de forma autónoma e com as mesmas oportunidades.
- Promover um plano de voluntariado corporativo que unifique todas as acções do Grupo e fomente o envolvimento e o orgulho de pertença.
- Implementar um programa sólido de diligência devida para mitigar os riscos ESG em toda a cadeia de valor do Grupo.
- Promover projectos ligados à atividade do Grupo que gerem valor partilhado para a sociedade.

Governação

- Envolvimento dos órgãos sociais na estratégia e no controlo da sustentabilidade para garantir a rastreabilidade e a robustez dos dados.

Classificação

O Grupo El Corte Inglés destaca os progressos realizados ao longo dos anos, que são reconhecidos através de avaliações efectuadas por agências *de rating* não financeiras. Estas classificações não só validam os progressos registados, como também identificam as principais áreas de melhoria, de acordo com as expectativas dos grupos de interesse. Neste sentido, para o exercício de 2024, o MSCI¹⁴ manteve a classificação AA do El Corte Inglés, em linha com os anos anteriores, e a agência *Sustainalytics* atribuiu-lhe uma *classificação de risco ESG baixa*, o que a coloca como a terceira empresa melhor posicionada no sector dos grandes armazéns (79 empresas avaliadas).

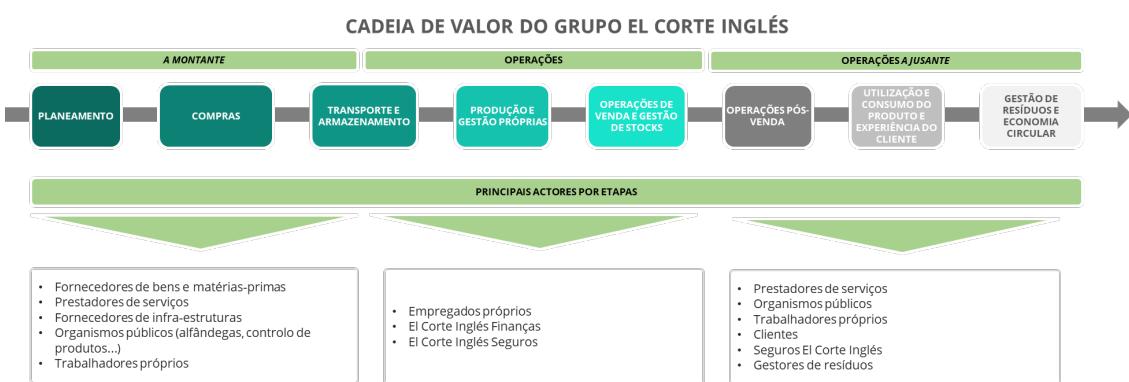
¹⁴ MSCI e Sustainalytics: organizações que avaliam o desempenho das empresas em termos de ESG.

Cadeia de valor (SBM-1)

**SBM-1 / DR 42 a] [SBM-1 / DR 42 b] [SBM-1 / DR 42 c] [SBM-1 / DR 42 c]
[SBM-1 / DR 42 c]**

O Grupo El Corte Inglés define a sua **Cadeia de Valor (CV)**, de acordo com o Guia de Implementação do EFRAG¹⁵ (IG2), como o conjunto de actividades, recursos e relações relacionadas com o modelo de negócio e o ambiente em que opera. A cadeia de valor engloba tanto a atividade do El Corte Inglés como a das suas filiais.

O gráfico seguinte mostra a cadeia de valor do Grupo, estruturada em três fases fundamentais: *a montante*, operações próprias e *a jusante*. Em cada uma delas, detalham-se as actividades e os agentes envolvidos, proporcionando uma visão estruturada do nosso modelo de negócio.



As **etapas, as actividades e os principais agentes** envolvidos em cada uma delas que definem a cadeia de valor e o seu conteúdo são os seguintes:

A montante

As etapas a montante da cadeia de valor incluem as actividades, os recursos e as relações comerciais em que a Empresa se baseia para desenvolver os seus produtos ou serviços.

Nesta primeira fase da cadeia de valor, **o planeamento** define a oferta comercial e antecipa a procura futura, a fim de operar de forma eficiente. No que diz respeito aos fornecedores identificados como agentes da cadeia de valor, no caso dos fornecedores externos de marca, a análise limita-se às actividades sob o controlo ou supervisão direta do Grupo, como a seleção, a avaliação ESG, as condições de compra e os processos de concurso. A partir desta atividade, **o aprovisionamento** abrange a receção de mercadorias, a compra de matérias-primas para a produção de produtos e a compra de fornecimentos e serviços de apoio necessários às operações do Grupo, incluindo a aquisição de embalagens e contentores. Para os fornecedores externos de marca, é tida em conta a aquisição de produtos para venda posterior, excluindo as actividades destes fornecedores. Por outro lado, para os produtos de marca própria, inclui as actividades realizadas diretamente pelos

¹⁵ Grupo Consultivo para a Informação Financeira na Europa. Este organismo é responsável pelo desenvolvimento das normas técnicas para a aplicação da CSRD.

fornecedores. Por último, o **transporte e armazenamento** assegura a receção e distribuição eficiente das mercadorias, desde a origem até aos armazéns e lojas, bem como a logística inversa para a devolução de produtos não vendidos ou defeituosos.

Os principais **agentes** envolvidos nesta fase são:

- **Fornecedores de bens e matérias-primas:** empresas que fornecem produtos essenciais para o fabrico e comercialização de bens e serviços.
- **Prestadores de serviços:** entidades que oferecem soluções especializadas, como transportes, tecnologia ou consultoria para o desenvolvimento da atividade empresarial.
- **Fornecedores de infra-estruturas:** empresas que facilitam a construção e manutenção de instalações físicas e tecnológicas necessárias ao funcionamento da atividade.
- **Organismos públicos:** organismos governamentais responsáveis por regulamentos, inspecções e controlos aduaneiros que afectam as operações da Empresa.
- **Empregados próprios:** empregados da Empresa envolvidos nas actividades-chave de planeamento, aquisição de produtos e fornecimentos, bem como na coordenação logística da receção e distribuição de mercadorias.

Operações próprias

Compreendem as actividades, recursos e relações geridos diretamente pela Empresa para o desenvolvimento do seu modelo de negócio.

Nesta fase, o Grupo El Corte Inglés gere de forma integral o fluxo de produtos e serviços, garantindo a sua disponibilidade e uma comercialização eficaz. A atividade de **transporte e armazenamento**, estreitamente ligada à fase *a montante*, garante a correta receção, armazenamento e distribuição das mercadorias.

A isto acresce a **produção e gestão interna**, que engloba a conceção e produção de produtos alimentares e a rotulagem e controlo de qualidade de produtos alimentares e não alimentares produzidos internamente. Além disso, no domínio digital, é coordenada a documentação e a fotografia de mercadorias para o *comércio eletrónico*, enquanto no sector das viagens são concebidos pacotes turísticos.

Por último, as **operações de gestão de vendas e de reservas** incluem vendas em lojas físicas e *em linha*, com serviços adicionais como o financiamento e o serviço de apoio ao cliente. Além disso, as encomendas são preparadas nas lojas e nos armazéns, enquanto a visibilidade dos produtos é reforçada através da publicidade e da comunicação. No sector das viagens, esta atividade é complementada pela consultoria, gestão de reservas e comercialização de serviços turísticos.

Nesta segunda fase, os agentes envolvidos são:

- **Empregados próprios:** Empregados da empresa que desenvolvem actividades essenciais para o desenvolvimento do negócio, incluindo a gestão, o marketing e as operações internas.
- **Financiera El Corte Inglés:** entidade associada que oferece soluções de financiamento aos clientes para facilitar o acesso a produtos e serviços.
- **Seguros El Corte Inglés:** entidade associada que oferece produtos de seguros para clientes e empregados, garantindo proteção e cobertura para diferentes riscos.

A jusante

As fases a jusante da cadeia de valor englobam as actividades, recursos e relações da Empresa necessárias para colocar à disposição dos clientes os produtos e serviços adquiridos até ao final da sua vida útil e a sua reincorporação no seu ciclo de vida.

Nesta fase, o Grupo El Corte Inglés centra-se em garantir uma experiência completa do cliente e uma gestão responsável do ciclo de vida dos seus produtos e serviços. Começa-se com as **operações pós-venda**, que incluem a entrega da mercadoria, o atendimento ao cliente e a disponibilidade de serviços como a reparação, a manutenção, a instalação e a cobertura de defeitos ou avarias. Além disso, o acesso ao financiamento e aos seguros é facilitado para melhorar a acessibilidade e a proteção dos produtos adquiridos.

Durante a fase de **utilização e consumo**, os clientes podem usufruir de produtos alimentares e de mercadorias em geral, bem como de serviços de viagem. Por fim, a aposta na **gestão de resíduos** e na **economia circular** reflecte-se na recolha e tratamento de resíduos, promovendo a reutilização, reciclagem e valorização¹⁶ para minimizar o impacto ambiental.

Nesta última fase, os agentes envolvidos são:

- **Prestadores de serviços:** empresas envolvidas na distribuição, logística e pós-venda, assegurando a entrega e manutenção dos produtos.
- **Organismos públicos:** organismos governamentais que regulam a comercialização, o consumo e a sustentabilidade.
- **Empregados internos:** pessoal do Grupo El Corte Inglés que trabalha nas lojas, no atendimento ao cliente e noutras áreas para garantir a experiência de compra dos clientes.
- **Consumidores:** pessoas que adquirem produtos ou serviços da Empresa, representando o foco da atividade comercial.
- **Seguros El Corte Inglés:** empresa associada que oferece soluções de seguros aos clientes, cobrindo os produtos adquiridos e os serviços associados.
- **Gestores de resíduos:** empresas responsáveis pela recolha, tratamento e reciclagem de resíduos, contribuindo para a economia circular e a sustentabilidade ambiental.

De igual modo, para compreender o ambiente em que o Grupo El Corte Inglés opera, é fundamental considerar a natureza das suas actividades, os sectores em que participa e as **localizações geográficas** onde desenvolve a sua atividade. Embora a maior parte das operações do Grupo se concentre em Espanha e Portugal, algumas das suas filiais, como a Viajes El Corte Inglés e as lojas Sfera, têm uma presença significativa nos mercados internacionais, especialmente no México.

¹⁶ Valorização dos resíduos: consiste em dar uma nova vida aos resíduos através da reciclagem, recuperação, reutilização ou conversão em energia.

Diálogo com os grupos de interesse (SBM-2)

O Grupo El Corte Inglés caracteriza-se pela sua excelência no serviço ao cliente, pelo compromisso e esforço dos seus empregados, bem como pela sua ampla gama de produtos e serviços de alta qualidade. A sua relação com a sociedade reflecte-se no apoio a causas sociais relevantes e no desenvolvimento de relações de colaboração com os seus principais grupos de interesse.

[SBM-2 / DR 45 a iv] O objetivo é promover uma comunicação transparente e bidirecional para identificar expectativas, reforçar a confiança e alinhar as estratégias da Empresa com as necessidades do meio ambiente. Através deste diálogo, procuramos promover práticas empresariais responsáveis, antecipar riscos e oportunidades, e gerar valor partilhado para a sociedade e para o negócio, respondendo eficazmente às perspectivas e necessidades das diferentes partes interessadas.

[SBM-2 / DR 45 a i, ii, iii] As partes interessadas identificadas são:



Consumidores e/ou utilizadores finais: os consumidores dos nossos produtos e serviços são a nossa razão de ser. O Grupo El Corte Inglés trabalha para oferecer uma experiência de compra diferenciada, baseada na qualidade, na inovação e num serviço eficiente e satisfatório ao cliente. Para isso, mantemos um diálogo constante através de diversos canais, como o atendimento nas lojas, as redes sociais, os inquéritos de satisfação e os programas de fidelização, com o objetivo de conhecer e satisfazer as suas necessidades e expectativas.

Os nossos próprios empregados: a equipa humana é o principal ativo do Grupo El Corte Inglés e um pilar fundamental para o seu desenvolvimento. Promovemos um ambiente de trabalho seguro, baseado no respeito, na igualdade de oportunidades e no crescimento profissional. Para tal, implementamos programas de formação contínua, políticas de conciliação e bem-estar e canais de comunicação interna que fomentam a escuta e a participação dos empregados.

Fornecedores/trabalhadores da cadeia de valor: estabelecemos relações comerciais de longo prazo com fornecedores que partilham os nossos valores de ética, qualidade e sustentabilidade. A Empresa assegura o cumprimento das normas de responsabilidade social através de acordos formais, auditorias e mecanismos de monitorização. Através dos nossos escritórios locais, monitorizamos diretamente os nossos fornecedores de marca própria e as suas fábricas para garantir que os planos de correção resultantes das auditorias são implementados. Para além disso, trabalhamos com os sindicatos através do **Acordo-Quadro Global**, que abrange os fornecedores de matérias-primas e, por extensão, os trabalhadores da cadeia de abastecimento.

Sociedade: mantemos um forte compromisso com a sociedade e colaboramos com as comunidades locais, organizações não-governamentais, universidades e associações sociais e ambientais. Através destas parcerias, promovemos iniciativas que visam a inclusão social, o bem-estar da comunidade e a proteção ambiental, contribuindo assim para o desenvolvimento de um ambiente mais equitativo e sustentável.

Capital: o apoio financeiro é um elemento fundamental para o crescimento sustentável das empresas. O Grupo conta com investidores, instituições financeiras e agências *de rating* que disponibilizam os recursos necessários ao seu desenvolvimento. Estes recursos são geridos com rigor e transparência, de acordo com as melhores práticas de governo corporativo e de responsabilidade financeira.

Comunidade empresarial: o Grupo El Corte Inglés mantém relações estreitas com associações e organizações empresariais, tanto a nível nacional como internacional. Através destas colaborações, partilhamos experiências, fomentamos a competitividade do sector e promovemos as melhores práticas em matéria comercial, laboral e ambiental. A participação nestas entidades permite à Empresa manter-se alinhada com as tendências do mercado e contribuir para o desenvolvimento sustentável do tecido empresarial.

Instituições: colaboramos ativamente com os governos e representantes de instituições locais, regionais, estatais e internacionais, mantendo um diálogo aberto e construtivo com as administrações públicas. O objetivo desta relação é garantir o cumprimento da regulamentação em vigor, promover iniciativas de interesse público e participar em projectos que favoreçam o desenvolvimento social e económico.

Líderes de opinião: os meios de comunicação, analistas e líderes de opinião digitais colaboram na difusão da informação sobre o Grupo El Corte Inglés. São um meio fundamental para a comunicação dos nossos valores, iniciativas e compromissos em matéria de sustentabilidade, inovação e responsabilidade social.

O Grupo El Corte Inglés dispõe de um amplo leque de canais de comunicação para dar a conhecer aos nossos grupos de interesse as notícias e os desenvolvimentos mais relevantes, e assim manter um diálogo fluido com eles e receber as suas impressões: Redes Sociais, Fóruns, Eventos, *Newsletters*, Sítios Web Corporativos, Sítio Web Comercial e App, Serviço de Atendimento ao Cliente, Canal Ético ou a Intranet NEXO, entre outros.

[SBM-2 / DR 45 a iv] Com base nas comunicações recebidas, o Grupo El Corte Inglés integra os resultados na sua estratégia e implementa ações concretas, como a revisão e atualização periódica das suas políticas e procedimentos internos, e a adequação dos seus produtos e serviços em função das preferências e expectativas identificadas através dos canais estabelecidos.

Para garantir a eficácia destas ações, a Empresa utiliza ferramentas de controlo específicas, como auditorias periódicas, medições de satisfação de clientes e colaboradores e sistemas de monitorização da reputação nos meios de comunicação social e nas redes sociais.

Dia Anual de Envolvimento das Partes Interessadas

O Grupo realizou o seu **6º Dia Anual de Envolvimento** das Partes Interessadas em 20 de fevereiro de 2025, um evento fundamental para o diálogo e a colaboração com as suas partes interessadas. O evento foi realizado presencialmente na sala Ámbito Cultural do El Corte Inglés de Callao e também foi transmitido por *streaming* para facilitar a participação de todas as partes interessadas.

Ao longo do dia, foram realizadas diversas apresentações e mesas redondas para abordar os principais desafios e avanços em matéria de sustentabilidade na Empresa, tais como

- **Plano Diretor de Sustentabilidade 2025-2030:** apresentação das linhas estratégicas que irão orientar a sustentabilidade da Empresa nos próximos anos.
- **Plano de Transição Net Zero:** divulgação do compromisso do Grupo com a descarbonização e redução de emissões.

- **Desafios do Âmbito 3 na cadeia de valor:** discussão dos desafios na redução das emissões indirectas na cadeia de abastecimento.
- **Política Corporativa de Sustentabilidade:** apresentação das políticas de sustentabilidade revisadas e atualizadas da empresa, em linha com os padrões internacionais.

[SBM-2 / DR 45 b] O evento consolidou-se como um espaço fundamental para a troca de ideias e a participação dos participantes, que puderam expressar suas preocupações e, assim, contribuir para o avanço da empresa em sustentabilidade.

[SBM-2 / DR 45 d] As principais conclusões do Stakeholder Open Day foram partilhadas com o Comité de Sustentabilidade.

1.4 Gestão de impactos, riscos e oportunidades

Análise dupla de materialidade (IRO-1; SBM-3)

A análise de materialidade é uma ferramenta fundamental para identificar e priorizar as questões de sustentabilidade mais relevantes para uma organização e para as suas partes interessadas.

[IRO-1/DR 53 h] Até ao exercício 2023/24, o Grupo El Corte Inglés utilizou as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) como referência para a elaboração dos seus relatórios de informação não financeira. Este quadro internacional permitiu estabelecer um processo de materialidade centrado na identificação dos aspectos de sustentabilidade mais relevantes para a organização e para os seus grupos de interesse.

[IRO-1 / DR 53 h] [SBM-3 / DR 48 g] A partir de 2024, a entrada em vigor da Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), ainda não transposta em Espanha, marca uma evolução significativa no quadro regulamentar do relato empresarial na Europa, consolidando a "dupla materialidade" como um princípio fundamental. Esta nova abordagem considera tanto os impactos significativos da empresa no ambiente e na sociedade (materialidade de impacto) como a repercussão financeira em termos de riscos e oportunidades para a empresa (materialidade financeira).

Em resposta a esta evolução normativa, o El Corte Inglés reviu e actualizou a sua análise de materialidade, alinhando-a com os princípios da CSRD e da ESRS, que cobrem de forma integral os aspectos ASG. Além disso, integrou as diretrizes do Guia de Implementação para a Avaliação da Materialidade¹⁷, emitido pelo European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG). Em resultado da alteração metodológica da análise de dupla materialidade, a identificação das IRO materiais, em conformidade com a CSRD, foi efectuada pela primeira vez este ano.

[Espera-se que esta análise seja sujeita a revisões e actualizações periódicas para garantir o alinhamento com as prioridades estratégicas em evolução da Empresa, alterações regulamentares, contexto de mercado, interação com as partes interessadas e desenvolvimentos tecnológicos, entre outros factores. Estas revisões serão conduzidas de acordo com a necessidade de assegurar que a análise reflecte com precisão os riscos emergentes e a realidade da Empresa.

Integração da análise de dupla materialidade na estratégia

[IRO-1 / DR 53 f] [IRO-1 / DR 53 e] A análise de dupla materialidade está alinhada com vários exercícios de avaliação interna, incluindo o mapa de riscos corporativos do Grupo, com o objetivo de assegurar a consistência na identificação e gestão dos principais riscos. Neste sentido, os riscos previamente identificados neste mapa foram incorporados no processo de dupla materialidade, o que nos permite manter uma visão integrada e consistente entre as abordagens de sustentabilidade e o processo de gestão de risco, reforçando a sua consideração no âmbito da estratégia corporativa.

[IRO-1 / DR 53 f] Além disso, a dupla análise de materialidade tem sido um elemento chave na revisão do Plano Diretor de Sustentabilidade da Empresa,

¹⁷ Os guias de aplicação publicados pelo EFRAG são os seguintes IG 1 Análise de Materialidade; IG 2 Cadeia de Valor; IG 3 Lista de pontos de dados NEIS (European Sustainability Reporting Standards). Estas diretrizes serviram de referência fundamental para definir a abordagem metodológica da análise.

assegurando a sua integração no planeamento estratégico. Neste sentido, a sustentabilidade consolida-se como uma alavanca fundamental no Plano Estratégico da Empresa, tanto na mitigação de riscos como na identificação e exploração de oportunidades ligadas à transformação sustentável do negócio.

Procedimentos de controlo interno

[IRO-1 / DR 53 d] A identificação, avaliação e gestão dos IRO está integrada no governo da sociedade através de um processo estruturado. A tomada de decisão nesta área é da responsabilidade da área de Comunicação, RI e Sustentabilidade, que coordena a implementação e comunicação dos planos de ação de sustentabilidade, submetendo posteriormente os resultados à apreciação e aprovação do Comité de Sustentabilidade. Para garantir a consistência e rastreabilidade do processo, a Empresa dispõe de procedimentos de controlo interno que incluem revisões e validações periódicas por parte das áreas-chave.

Metodologia (IRO-1)

[IRO-1 / DR 53 a] No âmbito do contexto normativo, o Grupo El Corte Inglés apresenta o seu primeiro Relatório de Sustentabilidade no âmbito da CSRD, com a correspondente revisão e atualização da análise de materialidade de 2023, dando lugar à análise de dupla materialidade de 2024.

[IRO-1 / DR 53 b] Este processo, que se descreve em seguida ao longo da secção, está estruturado em três fases fundamentais. A primeira trata da análise do contexto através de trabalhos prévios sobre o ambiente em que operamos, bem como de uma revisão metodológica contínua que nos permite incorporar boas práticas emergentes e tendências relevantes em matéria de sustentabilidade. A fase seguinte consiste na identificação de (IROs) e, finalmente, na avaliação do impacte e da materialidade financeira com a correspondente validação dos resultados e aprovação.

A abordagem de dupla materialidade foi alinhada com o processo de **diligência devida** para uma conduta empresarial responsável. Isto assegura que a identificação e a avaliação das IRO não só satisfazem os critérios internos de materialidade, como também reflectem riscos substanciais reais e potenciais para as pessoas e o ambiente.

[IRO-1 / DR 53 b iii] No que respeita à consideração das partes interessadas internas e externas, paralelamente à identificação, avaliação e priorização das IROs materiais, foi efectuada uma análise interna através de sessões de trabalho com as áreas responsáveis do Grupo. Estas reuniões permitiram recolher as suas perspectivas, alinhar critérios de relevância e validar a lista completa de IRO, de forma a garantir a coerência com a estratégia corporativa e o cumprimento dos requisitos obrigatórios das Diretrizes de Dupla Materialidade do EFRAG. Além disso, foram analisados os resultados das entrevistas e questionários efectuados com as principais partes interessadas, tais como clientes, fornecedores, trabalhadores, investidores, representantes da sociedade e instituições públicas. A informação obtida foi tida em conta na fase de análise e definição de prioridades das IRO, reforçando a representatividade do processo.

FASE A: Análise de contexto

[IRO-1 / DR 53 g] A análise de contexto consolida-se como o primeiro passo essencial para compreender o ambiente em que o Grupo El Corte Inglés desenvolve a sua atividade. Este processo permite avaliar os factores internos e externos, identificar as principais tendências e antecipar as mudanças no mercado e na regulamentação. A partir desta avaliação, a Empresa obtém uma visão estratégica que proporciona informação chave para a identificação de IRO potencialmente relevantes.

[IRO-1 / DR 53 b i] A análise interna examina as actividades e relações comerciais do Grupo, tendo em conta o seu plano de negócios, estratégia e demonstrações financeiras. Neste contexto, foi feita uma análise detalhada do âmbito e da natureza das suas operações, considerando as áreas geográficas - entendidas de acordo com uma escala de âmbito territorial que vai desde impactos específicos, limitados a áreas menores do que um município, até impactos globais que afectam todos os países onde o Grupo opera -, bem como as fases da cadeia de valor (ver secção "Cadeia de valor" no capítulo 1. "Informações gerais") e as principais actividades onde existe uma maior exposição a impactos negativos e riscos, ou onde a materialização de impactos positivos e oportunidades é mais significativa. De igual modo, foi analisado o tipo de actividade ou relação de negócio mais diretamente envolvida, avaliando desde as que têm um impacto limitado no Grupo Travel e outras linhas de negócio menos relevantes, até às que têm impacto no Grupo como um todo. Esta abordagem permitiu-nos concentrar o processo de identificação e priorização das IRO nos pontos mais críticos.

[IRO-1 / DR 53 c iii] Para o efeito, foram revistos documentos chave como a Declaração de Informação Não Financeira 2023/24, a Análise de Materialidade 2023 e o Mapa de Riscos do Grupo El Corte Inglés. Da mesma forma, foram avaliadas as principais políticas corporativas relacionadas com a atividade da Empresa em matéria ASG, como a Política Corporativa de Sustentabilidade.

A análise externa aborda os principais factores que podem afetar o Grupo, como o quadro legal e regulamentar. Foram consideradas as regulamentações europeias, como a CSRDD e a Human Rights Due Diligence Directive (CSDDDD), que ainda estão em processo de revisão e transposição para a legislação espanhola. Para além disso, foram consideradas publicações especializadas em sustentabilidade, o que reforça a identificação de IROs ambientais. Paralelamente, foi avaliado o alinhamento com as melhores práticas de mercado, integrando as avaliações das agências de rating extra-financeiras e os tópicos relevantes dos relatórios dos stakeholders do sector.

[IRO-1 / DR 53 b ii] Nesta fase, foi também definida a cadeia de valor do Grupo, de acordo com o EFRAG Implementation Guide (IG2), que fornece os parâmetros para a sua identificação. Com base nesta definição, o Grupo associa cada ORI à fase correspondente da cadeia de valor, bem como à atividade específica de acordo com o seu impacto, permitindo identificar as ORI materiais associadas a cada fase e os seus agentes dentro da cadeia de valor (ver secção "Cadeia de Valor" no Capítulo 1).

FASE B: Identificação de IROs

Na sequência desta análise de contexto e da definição da cadeia de valor, e com a ajuda da opinião especializada de uma empresa de consultoria, foram identificadas as IROs decorrentes das actividades do Grupo, de acordo com os temas, subtemas e sub-subtemas de sustentabilidade estabelecidos pelo EFRAG.

[IRO-1 / DR 53 c i] Para a identificação de riscos e oportunidades, foram considerados tanto os impactos que o Grupo pode gerar através das suas próprias actividades como os associados à sua cadeia de valor e relações comerciais. Foram também analisadas as possíveis **ligações dos impactes e dependências com os riscos e oportunidades**, identificando como se poderiam traduzir em impactes financeiros, negativos ou positivos. Esta abordagem ajuda a compreender a inter-relação entre sustentabilidade e desempenho financeiro, proporcionando uma visão mais holística que facilita a priorização de áreas onde o Grupo pode gerar maior valor ou enfrentar maiores riscos.

Assim, o resultado é uma lista completa de IROs que reflecte a realidade da Empresa e abrange toda a sua cadeia de valor, desde o planeamento até à fase final de gestão de resíduos e economia circular, tendo em conta os diferentes stakeholders envolvidos.

Para além disso, neste processo, as IRO identificadas foram comunicadas às áreas internas correspondentes do Grupo, de forma a validá-las, expandi-las com novas identificações e, posteriormente, proceder à sua avaliação.

ETAPA C: Avaliação das IROs

Para determinar a materialidade das IRO identificadas na fase anterior, o Grupo El Corte Inglés desenvolveu uma metodologia própria que incorpora as contribuições dos empregados com um profundo conhecimento das respectivas áreas, bem como as comunicações recebidas das áreas.

As IRO foram avaliadas considerando **duas dimensões**, consoante se trate de impactos positivos e negativos (materialidade de impacto) ou de riscos e oportunidades (materialidade financeira).

Materialidade do impacto

[IRO-1 / DR 53 b iv] Esta dimensão considera a avaliação dos impactos positivos e negativos numa perspetiva "de dentro para fora", tendo em conta os efeitos que podem ter na sua envolvente, tanto no ambiente como nas pessoas. Os parâmetros utilizados na metodologia são descritos de seguida, atribuindo aos seus possíveis resultados um valor numa escala de 1 a 5, sendo 1 o valor mais baixo e 5 o valor mais alto.

1. A gravidade do impacto depende dos seguintes aspectos:

- **Escala:** avalia a extensão que o impacto afecta, ou seja, mede a magnitude causada pela sua materialização.
- **Remediabilidade:** destina-se a medir a capacidade de reverter ou alterar o impacto gerado. A irremediabilidade só é aplicável a impactos negativos.
- **Âmbito:** mede a extensão ou generalização de um impacto. Tem em conta, por um lado, a extensão do impacto em termos geográficos e, por outro, as unidades empresariais abrangidas pelo impacto.

2. A probabilidade do impacto é influenciada pelos seguintes factores

- **Tipologia do impacto:** distingue se o impacto é real ou potencial, consoante já esteja a ocorrer ou possa vir a ocorrer no futuro, respetivamente.
- **Probabilidade de ocorrência:** tem por objetivo medir a probabilidade de materialização dos impactos potenciais.

- **Horizonte temporal:** o horizonte temporal associado à maior probabilidade de concretização do impacto. Os resultados possíveis são de longo prazo, médio prazo e curto prazo, coincidindo com os horizontes temporais definidos no relatório.

[IRO-1 / DR 53 b iv] Além disso, na avaliação dos impactos negativos associados a uma possível violação dos direitos humanos, foi dada prioridade à gravidade do impacto em detrimento da sua probabilidade de ocorrência. Esta abordagem reforça a necessidade de atuar preventivamente face a qualquer possível afetação de direitos fundamentais, mesmo nos casos em que a probabilidade da sua concretização é baixa.

Para obter os resultados finais, são quantificados e ponderados os parâmetros definidos para a gravidade e a probabilidade de todos os impactos positivos e negativos. Uma vez avaliados, os impactos que excedem um determinado limiar são considerados materiais. Neste caso, o limiar de materialidade estabelecido pelo Grupo El Corte Inglés para determinar os temas materiais de sustentabilidade é de 3,5 em 5, dentro da escala proposta (1-5), ou seja, uma avaliação igual ou superior a 70%.

Materialidade económica

[IRO-1 / DR 53 c] [IRO-1 / DR 53 c ii] Para a avaliação dos riscos e oportunidades, são seguidos os parâmetros estabelecidos nas diretrizes metodológicas do EFRAG. Dado que não existe uma metodologia quantitativa definida, a abordagem aplicada neste exercício é qualitativa.

Esta dimensão financeira é analisada numa perspetiva "outside-in", avaliando os efeitos do ambiente e da sociedade no Grupo.

1. A dimensão dos riscos e das oportunidades é definida em função dos seguintes aspectos:

- **Operacional:** impacto na continuidade do negócio decorrente da inadequação ou disfunção de processos internos, pessoal ou sistemas, ou de eventos externos. Este aspecto é avaliado apenas para os riscos.
- **Reputacional:** influência na percepção e na confiança dos vários intervenientes na Empresa na sequência da materialização de riscos e oportunidades.
- **Crescimento do negócio, demonstrações financeiras e fluxo de caixa:** visa medir a extensão do risco e/ou oportunidade em relação ao impacto na Empresa a nível financeiro.
- **Acesso ao financiamento e custo de capital:** visa medir a extensão do risco/oportunidade em relação ao acesso ao financiamento e ao custo de capital.

Para cada um destes aspectos definidos, os resultados possíveis, tal como na materialidade do impacto, são atribuídos numa escala de 1 a 5.

2. A probabilidade de ocorrência de riscos e oportunidades é determinada pelos seguintes factores

- **Probabilidade de ocorrência:** destina-se a medir a probabilidade de materialização dos riscos e oportunidades.
- **Horizonte temporal:** quando é que os riscos e as oportunidades terão maior impacto ao longo do tempo. Os resultados possíveis são a longo prazo, médio prazo e curto prazo, alinhados com os horizontes temporais da materialidade do impacto.

Por último, os riscos e oportunidades são quantificados e ponderados de acordo com a sua magnitude e probabilidade. Uma vez avaliados, são considerados materiais aqueles que excedem o limiar previamente definido para a materialidade dos impactos.

Efeitos financeiros actuais dos riscos e oportunidades

[SBM-3 / DR 48 d] Os efeitos financeiros actuais dos riscos materiais identificados incluem custos acrescidos associados à adaptação a soluções mais sustentáveis, bem como riscos de reputação decorrentes de eventuais práticas de trabalho inadequadas. No entanto, após análise, foi determinado que estes impactos não têm atualmente um efeito material nas demonstrações financeiras do Grupo, incluindo a demonstração de resultados e o balanço. No entanto, face à possibilidade de uma tendência crescente destes riscos, a Empresa reforçou a sua estratégia de gestão, implementando medidas para minimizar o seu impacto futuro, tais como a otimização da utilização de recursos e a melhoria da transparência na cadeia de valor.

Por outro lado, foram identificadas oportunidades com significado material, nomeadamente a maior atração de financiamentos sustentáveis, a melhoria do posicionamento corporativo face às boas práticas e o aumento da preferência dos clientes que valorizam a sustentabilidade nas suas decisões de compra. Estas oportunidades representam um fator chave para o crescimento da Empresa e para o reforço da sua cultura empresarial. Neste sentido, o Grupo continua a desenvolver uma oferta alargada de produtos sustentáveis, a promover o turismo responsável e a melhorar as condições de trabalho, consolidando o seu compromisso com a integração dos princípios ESG em todas as suas operações e cadeia de valor.

Resultados da análise de dupla materialidade (SBM-3)

[SBM-3 / DR 48 c ii, iv] [SBM-3 / DR 48 f] A dupla materialidade consolidou-se como uma ferramenta fundamental no Plano Estratégico do Grupo El Corte Inglés. Neste sentido, foram estabelecidas políticas, acções e objectivos específicos para gerir eficazmente as IRO materiais identificadas na presente análise. Estas medidas contribuem para reforçar a resiliência da sua estratégia e do seu modelo de negócio, fortalecendo a sua capacidade de adaptação num ambiente em constante mudança. No entanto, o Grupo irá considerar a realização de uma análise de resiliência específica, a fim de avaliar com precisão os diferentes cenários de mercado e definir, se for caso disso, outras medidas de adaptação.

[SBM-3 / DR 48 h] Assim, os temas que se revelaram relevantes para o Grupo El Corte Inglés são os seguintes

ESRS E1	Alterações climáticas
ESRS E5	Utilização de recursos e economia circular
ESRS S1	Empregados próprios
ESRS S2	Trabalhadores da cadeia de valor
ESRS S4	Consumidores e utilizadores finais
ESRS G1	Conduta empresarial

[SBM-3 / DR 48 c ii, iv] No âmbito do seu compromisso com a sustentabilidade, o Grupo aborda as questões materiais identificadas através de uma abordagem

holística, reconhecendo que o seu modelo de negócio opera num ambiente global dinâmico, que pode gerar impactos positivos e negativos no ambiente e nas pessoas.

A nível ambiental, a valorização dos resíduos próprios e de clientes, certificada com o selo Zero Desperdício, reduz a procura de matérias-primas e a pegada ambiental, promovendo a economia circular. A nível social, a proteção prioritária da saúde e segurança, a geração de emprego estável e de qualidade, a promoção do talento feminino, a formação contínua e o compromisso com a diversidade e a inclusão traduzem-se numa maior satisfação e desenvolvimento profissional da força de trabalho, criando emprego estável e de qualidade nas regiões onde operam. Para os clientes, a transparência da informação, os elevados padrões de segurança e qualidade, as medidas de acessibilidade universal e as práticas de marketing responsáveis contribuem para reforçar a confiança e o bem-estar. Além disso, na governação, a promoção de boas práticas ESG e de elevados padrões éticos entre os fornecedores ajuda a difundir um comportamento responsável em toda a cadeia de abastecimento e na sociedade.

Por outro lado, as emissões de gases com efeito de estufa associadas à cadeia de abastecimento, o consumo intensivo de energia nas instalações e a produção de resíduos de embalagens têm um maior impacto nas alterações climáticas, aumentam a procura de recursos primários e contribuem para a deterioração da qualidade ambiental. Na esfera social, os incidentes de assédio e os desequilíbrios salariais podem ter um impacto no ambiente de trabalho, na percepção de justiça e na coesão das pessoas na organização.

Estes impactos, por sua vez, podem traduzir-se em riscos ou oportunidades relevantes para a organização, o que torna essencial antecipá-los, geri-los e transformá-los em alavancas estratégicas.

A análise efectuada considera as actividades próprias do Grupo e as ligadas ao seu modelo de negócio e ao ambiente externo em que opera, o que permite incorporar tanto os impactos diretos como os indirectos ou ligados às relações comerciais que podem ter um efeito material nas suas operações. Com base nesta visão, foram analisados os efeitos actuais e esperados das IRO no modelo de negócio, na estratégia e na cadeia de valor para cada uma das áreas temáticas.

[SBM-3 / DR 48 b] Os resultados mostram, por um lado, **efeitos positivos**, como a atração de financiamento alinhado com as normas ESG devido a um forte desempenho climático; maior eficiência operacional devido à reintrodução de resíduos recuperados na cadeia de valor; maior produtividade e satisfação do pessoal devido a boas práticas de trabalho; fidelização e atração de consumidores sensíveis à sustentabilidade; e reforço da cultura ética e da confiança das partes interessadas. Por outro lado, são identificados **efeitos negativos**, como os custos de adaptação às novas regulamentações climáticas e ao elevado consumo de energia; a redução do acesso a concursos devido às emissões de âmbito 3 associadas à cadeia de abastecimento; o impacto ambiental das embalagens, que pode corroer a percepção de uma marca responsável; a dificuldade em atrair e reter talentos num mercado competitivo, o que pode afetar a qualidade do serviço; possíveis danos à reputação devido a violações laborais nos fornecedores; e o risco de sanções regulamentares e perda de confiança dos clientes devido a possíveis falhas na proteção de dados.

Assim, para gerir estes efeitos, em termos de **alterações climáticas**, foi implementado o Plano de Transição Net Zero, que visa melhorar a eficiência energética das suas instalações e avançar na descarbonização da cadeia de valor. Em termos de gestão de recursos e **economia circular**, a estratégia centra-se na

Gestão de Resíduos e na Responsabilidade Alargada do Produtor, com iniciativas como o programa Zero Resíduos nos seus estabelecimentos.

Relativamente aos **nossos colaboradores**, reforçamos o nosso compromisso com a Diversidade e a Igualdade de Oportunidades, complementado com acções de formação, desenvolvimento profissional e conciliação da vida profissional e pessoal. Reconhecemos também a importância dos **trabalhadores na cadeia de valor**, razão pela qual implementámos uma estratégia de due diligence ESG, garantindo condições de trabalho justas e o respeito pelos direitos humanos através de um sistema de gestão que previne e corrige potenciais riscos.

No que respeita aos **consumidores e utilizadores finais**, promovemos a proteção dos consumidores, o acesso a produtos sustentáveis e a modelos de negócio circulares, através de iniciativas como o desenvolvimento de clientes eco-comprometidos, a acessibilidade universal e a segurança e qualidade dos produtos. Na **área do Governo das Sociedades**, reforçamos a integração da sustentabilidade na gestão empresarial para promover a tomada de decisões éticas, transparentes e alinhadas com os ESG.

[SBM-3 / DR 48 g] Além disso, tendo em conta a mudança de foco da análise de dupla materialidade, as IROs evoluíram para cobrir os sub-tópicos que se tornaram mais importantes para o Grupo atualmente. Estes incluem práticas de marketing responsáveis para com os consumidores, a melhoria das normas éticas para prevenir a corrupção e o suborno, bem como a promoção de boas práticas com os fornecedores, a otimização da gestão das relações comerciais e as práticas de pagamento.

[SBM-3 / DR 48 a] [SBM-3 / DR 48 c i, iii] Os resultados da análise de dupla materialidade são apresentados abaixo, incluindo todas as IROs materiais correspondentes a cada subtema dentro dos diferentes ESRS. Estes são apresentados em diferentes tabelas, juntamente com alguns dos aspectos definidos na fase de identificação.

ESRS E1 - Alterações climáticas

[IRO-1 (E1)] Para a identificação dos IROs relacionados com as alterações climáticas, o Grupo considerou a totalidade da sua atividade empresarial, abrangendo tanto as suas próprias operações como as desenvolvidas ao longo da sua cadeia de valor. Neste contexto, o Grupo mapeou todas as suas emissões diretas e indirectas de gases com efeito de estufa, a fim de identificar as principais fontes de emissões ao longo do ciclo de vida dos seus produtos e serviços. Também identificou e avaliou os riscos e oportunidades climáticos de acordo com as recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) para analisar a resiliência do seu modelo de negócio. Para a análise, foram considerados dois cenários climáticos do IPCC: o RCP 2.6, associado a trajectórias de baixas emissões, e o RCP 8.5, que simula um cenário de altas emissões, permitindo avaliar tanto os riscos físicos como os riscos de transição associados às alterações climáticas. A estimativa dos seus efeitos foi efectuada considerando diferentes horizontes: curto prazo (2030), médio prazo (2040) e longo prazo (2050).

Subtema	Descrição das IRO	Tipo de IRO	Natureza	Horizonte temporal	Cadeia de valor
	Custos de adaptação aos novos regulamentos relativos às alterações climáticas: instalações, produtos e serviços comercializados e transportes.	Risco	Potencial	Médio prazo	<i>Upstream</i>
Mitigação das alterações climáticas	Geração de emissões de GEE de âmbito 3 a partir da atividade dos nossos fornecedores.	Impacto negativo	Atual	Curto prazo	<i>A montante</i>
	Atração de financiamento de investidores orientados para o ESG em resultado de um forte desempenho em matéria de sustentabilidade e alterações climáticas.	Oportunidade	Potencial	Médio prazo	<i>A montante</i>
Energia	Consumo intenso de energia nas instalações e serviços do Grupo ECI.	Impacto negativo	Atual	Curto prazo	Operações próprias

ESRS E5 - Utilização de recursos e economia circular

[IRO-1 (E5)] Na análise dos IROs relacionados com a utilização de recursos e a economia circular, o Grupo considerou todos os activos e instalações que fazem parte da sua atividade, incluindo tanto os desenvolvidos diretamente como os que ocorrem na sua cadeia de valor.

Subtema	Descritivo da IRO	Tipo de IRO	Natureza	Horizonte temporal	Cadeia de valor
	Reintrodução na cadeia de valor dos resíduos (próprios e de clientes) recuperados em estabelecimentos e plataformas certificados Zero Resíduos.	Impacto positivo	Atual	Curto prazo	<i>A jusante</i>
Resíduos	Impacto no ambiente devido à produção de resíduos resultantes da embalagem dos produtos.	Impacto negativo	Atual	Curto prazo	<i>A montante</i>
	Melhoria do posicionamento da empresa devido às boas práticas de gestão de resíduos em estabelecimentos e plataformas certificados Zero Waste.	Oportunidade	Potencial	Curto prazo	<i>A jusante</i>

ESRS S1 - Trabalhadores próprios

No âmbito do processo de identificação dos IROs relacionados com os trabalhadores do Grupo, um ativo fundamental para o desenvolvimento das actividades da organização, foram consideradas várias questões essenciais relacionadas com o ambiente de trabalho e os direitos dos trabalhadores do Grupo. Estas incluem a saúde e a segurança no trabalho, o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal e a promoção de uma cultura inclusiva, igualitária e diversificada. Estes elementos são considerados fundamentais para garantir o bem-estar e o empenhamento da nossa força de trabalho.

Subtema	IRO Descritivo	Tipo de IRO	Natureza	Horizonte temporal	Cadeia de valor
Condições de trabalho	Proteção da saúde e segurança dos trabalhadores através de serviços internos de prevenção e saúde.	Impacto positivo	Atual	Curto prazo	Operações próprias
	Aumento da produtividade dos colaboradores devido à existência de boas práticas de trabalho.	Oportunidade	Potencial	Médio prazo	Atividade própria
	Dificuldade em atrair e reter talentos devido à dinâmica do mercado de trabalho.	Risco	Potencial	Médio prazo	Actividades próprias
Condições de trabalho/ Outros direitos laborais	Aumento da satisfação dos trabalhadores resultante das boas práticas laborais e da criação de emprego seguro, estável e de qualidade.	Impacto positivo	Atual	Curto prazo	Operações próprias
	Contribuição para a promoção das mulheres através de medidas que incentivem a sua presença em cargos de responsabilidade.	Impacto positivo	Atual	Curto prazo	Atividade própria
Igualdade de tratamento e de oportunidades para todos	Aumento da formação e especialização dos colaboradores em resultado da formação ministrada.	Impacto positivo	Atual	Curto prazo	Atividade própria
	Fomento de um ambiente inclusivo para todos os colaboradores, em resultado da apostila na diversidade cultural, de género, de identidade e orientação sexual, de competências e geracional das equipas.	Impacto positivo	Atual	Curto prazo	Operações próprias
	Incidentes de assédio no local de trabalho ou sexual entre os colaboradores.	Impacto negativo	Atual	Curto prazo	Atividade própria
	Distribuição heterogénea da remuneração entre os colaboradores.	Impacto negativo	Atual	Curto prazo	Operações próprias
Igualdade de tratamento e de oportunidades para todos	Melhoria do posicionamento da empresa em resultado das medidas de contratação direta de pessoas com deficiência.	Oportunidade	Potencial	Curto prazo	Actividades próprias
	Disponibilidade de talento especializado e qualificado para responder à evolução das necessidades da empresa.	Oportunidade	Potencial	Médio prazo	Operações próprias

ESRS S2 - Trabalhadores da cadeia de valor

Durante a identificação dos impactos, riscos e oportunidades, foi reconhecido que os trabalhadores da nossa cadeia de valor desempenham um papel essencial no desenvolvimento sustentável das nossas actividades. Neste contexto, a análise abordou áreas-chave relacionadas com o respeito e a proteção dos direitos humanos, em linha com os princípios da diligência devida. Foram tidos em conta aspectos como condições de trabalho dignas, saúde e segurança no trabalho, igualdade de tratamento e a prevenção de qualquer forma de discriminação, abuso ou trabalho forçado.

Subtema	Descrição do IRO	Tipo de IRO	Natureza	Horizonte temporal	Cadeia de valor
Condições de trabalho / Igualdade de tratamento e	Promoção de boas práticas laborais e do respeito pelos direitos humanos dos trabalhadores entre os nossos fornecedores (ênfase no reforço da diligência devida).	Impacto positivo	Atual	Curto prazo	A montante
Igualdade de tratamento e de oportunidades para todos /	Danos à reputação devido à possível existência de más práticas laborais e/ou violação dos direitos humanos dos trabalhadores na cadeia de abastecimento do Grupo.	Risco	Potencial	Curto prazo	A montante
Outros direitos laborais					

ESRS S4 - Consumidores e utilizadores finais

No processo de identificação de impactos, riscos e oportunidades, foram tidos em conta aspectos fundamentais para os consumidores e utilizadores finais, como a transparência na informação sobre produtos e serviços, a proteção de dados e a promoção da saúde e do bem-estar através de rigorosos padrões de qualidade e segurança. Além disso, foram analisadas práticas como a acessibilidade universal, o marketing responsável e a sustentabilidade, a fim de atrair e reter clientes através de uma abordagem inclusiva, personalizada e empenhada na melhoria contínua.

Subtema	Descriptivo do IRO	Tipo de IRO	Natureza	Horizonte temporal	Cadeia de valor
Incidentes relacionados com a informação aos consumidores/utilizadores finais	Satisfação das necessidades dos clientes em resultado da transparência da informação relacionada com o fornecimento de produtos e serviços.	Impacto positivo	Atual	Curto prazo	Operações próprias
	Perda de reputação e de confiança devido a uma proteção de dados inadequada.	Risco	Potencial	Curto prazo	Operações próprias

Subtema	Descritivo do IRO	Tipo de IRO	Natureza	Horizonte temporal	Cadeia de valor
Segurança pessoal dos consumidores e utilizadores finais	Promoção da saúde e bem-estar dos clientes através de elevados padrões de segurança e qualidade nos serviços e produtos comercializados.	Impacto positivo	Atual	Curto prazo	Atividade própria
	Atração de clientes através da implementação de boas práticas ao nível da segurança e da qualidade dos produtos.	Oportunidade	Potencial	Curto prazo	Atividade própria
Inclusão social dos consumidores/utilizadores finais	Aumento da disponibilidade da oferta de bens e serviços em consequência da implementação de medidas de acessibilidade universal (física, web e cognitiva).	Impacto positivo	Atual	Curto prazo	Operações próprias
	Promoção de uma informação objetiva e transparente ao consumidor em resultado de práticas de marketing responsáveis.	Impacto positivo	Atual	Curto prazo	Atividade própria
	Satisfação das necessidades dos clientes resultantes de uma vasta gama de produtos e serviços.	Impacto positivo	Atual	Curto prazo	Atividade própria
	Atração de clientes que valorizam a sustentabilidade nas suas decisões de compra (produtos e turismo sustentáveis).	Oportunidade	Potencial	Médio prazo	Operações próprias
	Fidelização de clientes através de estratégias de atendimento personalizado.	Oportunidades	Potencial	Curto prazo	Operações próprias

ESRS G1 - Conduta empresarial

[IRO-1 (G1)] Para identificar as IROs relacionadas com a conduta empresarial, o Grupo adoptou uma visão que considera o contexto operacional de uma perspetiva ampla. Analisou a forma como as suas actividades se inter-relacionam com a sociedade e o ambiente através dos seus sistemas de governação e gestão. Para tal, foram tidos em conta factores-chave como o sector em que opera, a sua presença geográfica, a diversidade das suas actividades, incluindo o retalho, o comércio eletrónico e os serviços financeiros, bem como a estrutura das suas transacções comerciais. Estas vão desde as relações com os fornecedores e as alianças estratégicas até às interações diretas com os consumidores.

Subtema	Descritivo da IRO	Tipo de IRO	Natureza	Horizonte temporal	Cadeia de valor
	Promoção de boas práticas ESG nos fornecedores que desenvolvem actividades com o Grupo ECI.	Impacto positivo	Atual	Curto prazo	<i>A montante</i>
Cultura empresarial/	Contribuição para a melhoria dos padrões éticos e de integridade na sociedade, graças a processos transparentes na relação com os fornecedores e as administrações públicas.	Impacto positivo	Atual	Curto prazo	<i>A montante</i>
Gestão das relações com os fornecedores, incluindo práticas de pagamento / Corrupção e suborno	Reforço da cultura empresarial como resultado da implementação de elevados padrões éticos.	Oportunidade	Potencial	Curto prazo	<i>A jusante</i>
Corrupção e suborno	Divulgação externa das boas práticas de ética e integridade promovidas pela Organização, de forma a reforçar o posicionamento corporativo.	Oportunidade	Potencial	Curto prazo	<i>A jusante</i>
Proteção de denunciantes	Protecção dos denunciantes através de um Canal de Ética que garante a confidencialidade e a ausência de retaliação.	Impacto positivo	Atual	Curto prazo	Operações próprias

Outros aspectos ambientais

[IRO-1 de E2, E3, E4] Relativamente à análise da dupla materialidade das questões da poluição, recursos hídricos e marinhos, biodiversidade e ecossistemas, o Grupo considerou a possível relevância destes aspectos com base nas suas características ambientais e modelo de negócio. A avaliação foi efectuada seguindo a mesma metodologia utilizada para os restantes temas da ESRS (ver secção "Fase C: Avaliação das IRO" no capítulo 1 "Informações gerais").

Nesta avaliação, foi determinado que, devido à natureza e localização das actividades do Grupo, bem como à sua baixa dependência e impacto limitado no capital natural, estas questões **não são materiais**. Além disso, dado que os possíveis impactos negativos derivados das suas operações e empresas investidas são de baixa importância, não foi considerado necessário realizar consultas com os grupos afectados. No entanto, o Grupo monitoriza continuamente estas questões para garantir que quaisquer desenvolvimentos no seu contexto operacional ou regulamentar são adequadamente avaliados e geridos.

1.5. Políticas de sustentabilidade

Política ^{1819 20}	ESRS	Compromissos	Âmbito de aplicação	Adoção e/ou última atualização	Iniciativas e quadros de referência adoptados
Política Corporativa de Sustentabilidade	E1/E5	Promover a transformação e adaptação da atividade para contribuir para a mitigação dos efeitos das alterações climáticas, com o objetivo de alcançar a neutralidade climática em 2050, promovendo a sustentabilidade em toda a cadeia de valor através da redução do consumo de energia, da utilização de energias renováveis, da proteção da biodiversidade, da aplicação dos princípios da economia circular, que incluem acções de fecho de ciclo destinadas a minimizar a geração de resíduos e a garantir a sua gestão adequada. O consumo responsável é igualmente incentivado através de uma oferta <i>omnicanal</i> de produtos sustentáveis.	Grupo ECI, parceiros comerciais, partes interessadas	Em 29/01/2025 pelo Conselho de Administração do El Corte Inglés, S.A.	Pacto Mundial das Nações Unidas. Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos. Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais. Declaração da OIT sobre os princípios e direitos fundamentais no trabalho. Pacto Verde da União Europeia. Acordo de Paris.
	S1/S2/ S4	Promover um modelo de negócio responsável que garanta condições de trabalho dignas e seguras, fomente a igualdade de oportunidades, a diversidade e a inclusão; promova o desenvolvimento profissional e o compromisso social dos colaboradores; e assegure uma gestão ética e sustentável da cadeia de valor através da aplicação de princípios de diligência devida, da colaboração com fornecedores responsáveis e da proteção dos direitos humanos. Tudo isto, sem perder de vista a excelência no serviço ao cliente, a acessibilidade universal, a proteção dos dados pessoais e o compromisso com a inovação e a digitalização como alavancas para uma verdadeira sustentabilidade ambiental e social.			Princípios das Nações Unidas sobre os direitos das crianças e as empresas. Código Global de Ética para o Turismo.

¹⁸ Todas as diretrizes estão publicadas no sítio web do El Corte Inglés.

¹⁹ [MDR-P / DR 65 e] Para garantir que as políticas respondem às expectativas dos nossos grupos de interesse: trabalhadores, fornecedores, sindicatos e outros actores da cadeia de valor, o Grupo organiza os Stakeholder Days, onde estabelece um espaço de diálogo e escuta com os mesmos.

²⁰ Todas as políticas estão acessíveis ao público e são divulgadas através do sítio web corporativo do El Corte Inglés, da Intranet NEXO no caso dos empregados, dos relatórios de sustentabilidade ou de eventos com os grupos de interesse, entre outros.

Política <small>^{1819 20}</small>	ESRS	Compromissos	Âmbito de aplicação	Adoção e/ou última atualização	Iniciativas e quadros de referência adoptados
Política Corporativa de Diversidade, Equidade e Inclusão	S1/S4	Garantir um ambiente de trabalho inclusivo e diversificado, promovendo a igualdade de tratamento e de oportunidades para toda a força de trabalho e evitando qualquer forma de discriminação em razão do género, idade, origem, orientação sexual, deficiência ou outras circunstâncias pessoais ou sociais. Está igualmente empenhada numa experiência acessível e inclusiva para todos os clientes, através de uma oferta de produtos e serviços que reflecta a diversidade, uma comunicação responsável e livre de estereótipos e a eliminação de barreiras físicas, sensoriais e tecnológicas em todos os canais.	Grupo ECI, parceiros comerciais	Em 29/01/2025 pelo Conselho de Administração do El Corte Inglés, S.A.	Declaração Universal dos Direitos Humanos. Declaração da OIT sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho. Pacto Mundial das Nações Unidas. Agenda 2030 e Objectivos de Desenvolvimento Sustentável.
Política de Recursos Humanos da Empresa	S1	Atrair, desenvolver e reter talentos através de um ambiente de trabalho seguro, saudável e inclusivo que promova a igualdade de oportunidades, o bem-estar físico, mental e social, a conciliação, a diversidade e a não discriminação; garantir a conformidade regulamentar, oferecer formação contínua, promoção interna e um sistema de remuneração justo, bem como incentivar a participação, o diálogo interno e o compromisso social através do voluntariado empresarial.	Grupo ECI, parceiros comerciais	Em 29/01/2025 pelo Conselho de Administração do El Corte Inglés, S.A.	Declaração Universal dos Direitos Humanos. Declaração e Convénios da OIT. Pacto Mundial das Nações Unidas. Agenda 2030. Objectivos de Desenvolvimento Sustentável e Diretrizes de Due Diligence da OCDE.
Política de compras da empresa	S2	Assegurar uma gestão de compras responsável que respeite os direitos humanos, garanta condições de trabalho seguras e promova a sustentabilidade ao longo de toda a cadeia de valor, orientando a atividade para a máxima qualidade, segurança e fiabilidade dos produtos e serviços adquiridos, através do cumprimento da regulamentação, da devida diligência e do diálogo contínuo com os fornecedores.	Grupo ECI, Pessoas e actividades relacionadas com a cadeia de valor a montante, Parceiros comerciais	Em 30/10/2024 pelo Conselho de Administração do El Corte Inglés, S.A.	Declaração Universal dos Direitos Humanos. Acordo de Paris. Pacto Mundial das Nações Unidas. Declaração da OIT sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho. Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos. Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos.

Política ^{1819 20}	ESRS	Compromissos	Âmbito de aplicação	Adoção e/ou última atualização	Iniciativas e quadros de referência adoptados
Política Corporativa de Atendimento ao Cliente	S4	Garantir um serviço de excelência ao cliente através de produtos e serviços de qualidade, seguros e rastreáveis, reforçando a confiança do cliente através de uma experiência integrada entre os canais físicos e digitais. Promover uma comunicação acessível, clara e próxima, com especial atenção aos consumidores vulneráveis, e incentivar o consumo responsável e sustentável ao longo do ciclo de vida dos produtos.	Grupo ECI, Pessoas e atividades relacionadas com a cadeia de valor a jusante, Parceiros comerciais	Em 30/10/2024 pelo Conselho de Administração do El Corte Inglés, S.A.	Pacto Mundial das Nações Unidas. Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais. Código de Conduta da Confiança Online.
Política Corporativa de Proteção de Dados	S4	Proteger os dados pessoais através de medidas que garantam a sua confidencialidade, integridade e disponibilidade, mantendo os riscos sob controlo e verificando o cumprimento das normas por parte de terceiros, bem como através da colaboração com a Agência Espanhola de Proteção de Dados.	Grupo ECI, Parceiros de negócio	Em 30/10/2024 pelo Conselho de Administração do El Corte Inglés, S.A.	Declaração Universal dos Direitos Humanos. Pacto Mundial das Nações Unidas. Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais. Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu (RGPD). Lei Orgânica 3/2018 de Proteção de Dados Pessoais e Garantia dos Direitos Digitais.
Código de Ética	G1	Atuar com honestidade, integridade, profissionalismo e transparência, cumprindo a legislação, as normas internas e os compromissos assumidos, e adotando uma atitude proativa face a condutas irregulares, promovendo a deteção, prevenção e comunicação de infrações ao Código de Ética, como reflexo do compromisso com uma cultura ética e responsável.	Grupo ECI, organizações relacionadas com o Grupo	Em 27/09/2017 pelo Conselho de Administração do El Corte Inglés, S.A.	Pacto Mundial das Nações Unidas.
Política Corporativa contra a Corrupção e a Fraude	G1	Promover uma cultura de integridade mediante a proibição da corrupção e da fraude, a rejeição de presentes que influenciem as decisões e a implementação de controlos internos com revisões periódicas. A transparência, a conformidade legal e o compromisso ético são também exigidos aos parceiros e terceiros. Além disso, os comunicadores de boa-fé são protegidos e é promovida a formação contínua em matéria de ética e prevenção da fraude.	Grupo ECI, pessoas e actividades relacionadas com a cadeia de valor a montante e a jusante	Em 30/10/2024 pelo Conselho de Administração do El Corte Inglés, S.A.	Pacto Mundial das Nações Unidas. Declaração da OIT sobre os princípios e direitos fundamentais no trabalho. Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos. Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais.

Política <small>1819 20</small>	ESRS	Compromissos	Âmbito de aplicação	Adoção e/ou última atualização	Iniciativas e quadros de referência adoptados
Política Corporativa de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do TerrIROsso.	G1	Proibir absolutamente qualquer operação com bens de origem ilícita, cumprindo rigorosamente a regulamentação aplicável, implementando procedimentos internos de prevenção e deteção, assegurando a formação contínua do pessoal envolvido, informando as autoridades competentes em caso de indícios de actividades suspeitas e promovendo uma colaboração ativa com os organismos responsáveis pela supervisão e controlo.	Grupo ECI, Pessoas que actuam em nome de gestores e trabalhadores	Em 30/10/2024 pelo Conselho de Administração do El Corte Inglés, S.A.	Declaração Universal dos Direitos Humanos. Acordo de Paris. Pacto Mundial das Nações Unidas. Declaração da OIT sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho. Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos. Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais.
Canal Ético Política empresarial	G1	Permitir a comunicação de irregularidades, garantindo a confidencialidade das investigações, a identidade das pessoas envolvidas, o direito de defesa, a proibição de represálias e o respeito pela presunção de inocência, gerindo de forma diligente e proporcional cada caso, em conformidade com os regulamentos em vigor e com a obrigação de transferir para o Ministério Público os factos que possam constituir um crime.	Grupo ECI, pessoas e atividades relacionadas com a cadeia de valor a montante e a jusante	Em 30/10/2024 pelo Conselho de Administração do El Corte Inglés, S.A.	Declaração Universal dos Direitos Humanos. Acordo de Paris. Pacto Mundial das Nações Unidas. Declaração da OIT sobre os princípios e direitos fundamentais no trabalho. Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos. Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais.

01. Informações gerais / 1.5. Políticas no domínio da sustentabilidade

Política de donativos e patrocínios de empresas	G1	Gerir todos os donativos e actividades de patrocínio com integridade, transparéncia e alinhamento com os valores da Organização, assegurando a conformidade regulamentar e fiscal, evitando conflitos de interesses, proibindo contribuições para partidos políticos e dando prioridade a iniciativas que gerem um impacto social positivo e sustentável, através de decisões éticas, avaliações imparciais e alianças com entidades que partilhem os mesmos valores.	Grupo ECI, parceiros comerciais	Em 30/10/2024 pelo Conselho de Administração do El Corte Inglés, S.A.	Objectivos de Desenvolvimento Sustentável.
Política Corporativa de Ofertas e Hospitalidade	G1	Desenvolver o disposto no ponto 5 do Código Ético, que reflecte que o Grupo El Corte Inglés não aceita nem oferece, nem direta nem indiretamente, qualquer tipo de vantagem de carácter duvidoso ou presentes para obter um benefício económico ou comercial, e que nenhum dos seus membros deve aceitar ou oferecer qualquer tipo de prémio, presente ou hospitalidade interessada ou tratamento favorável para estes fins.	Grupo ECI, parceiros comerciais	Em 30/10/2024 pelo Conselho de Administração do El Corte Inglés, S.A.	Pacto Global das Nações Unidas. Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais.
Política fiscal das empresas	G1	Cumprir a normativa fiscal aplicável, prevenir riscos significativos e garantir uma gestão fiscal responsável e transparente, de acordo com os princípios de legalidade, diligência e boa-fé, mantendo uma relação de colaboração com as Administrações Públicas e assegurando que a informação financeira reflecta fielmente a realidade económica do Grupo, como sinal da sua contribuição para a defesa do interesse geral.	Grupo ECI, Impostos geridos em todas as jurisdições onde as empresas desenvolvem as suas actividades ou estão presentes	Em 30/10/2024 pelo Conselho de Administração do El Corte Inglés, S.A.	-

1.6. Acções, objectivos e métricas no âmbito da sustentabilidade

[MDR-A] Ao longo do exercício de 2024, o Grupo levou a cabo diversas **acções específicas** no âmbito da sustentabilidade e deu continuidade a outras iniciativas recorrentes já implementadas em exercícios anteriores. No entanto, nos casos em que não é fornecido todo o contexto exigido pela ESRS, o Grupo trabalhará no sentido de alargar a informação contextual e, quando apropriado, definir horizontes temporais.

[MDR-T/81 a,b] Além disso, o Grupo está atualmente a definir **objectivos específicos** de sustentabilidade, comprometendo-se a que estes sejam concretos, mensuráveis e limitados no tempo, de acordo com as questões materiais identificadas. Com exceção das metas já estabelecidas para as ESRS E1 (Alterações Climáticas), E5 (Economia Circular-Zero Resíduos e Plano de *Embalagens Sustentáveis*) e ESRS S1 (Colaboradores Próprios-Metas do Plano de Igualdade), que se encontram detalhadas nos respectivos capítulos, as restantes metas associadas a outras ESRS materiais, quando aplicável, encontram-se em fase de desenvolvimento. Estes objectivos serão definidos para os próximos anos e estarão alinhados com os quadros normativos internacionais e com as expectativas das partes interessadas. À medida que este processo for avançando, serão divulgadas informações detalhadas sobre os objectivos definidos, bem como sobre os progressos realizados para os atingir.

[MDR-A] [MDR-T] [MDR-M / 77] Por outro lado, e tendo por base critérios de relevância para a recolha de informação, nas **acções, objectivos e métricas** cujo âmbito não se encontra explicitamente definido nos respectivos capítulos, foi aplicado um critério de exclusão baseado no volume de negócios. Neste sentido, foram consideradas apenas as actividades de *retalho* e viagens que, no seu conjunto, representam 98,4% do volume de negócios do Grupo. As restantes actividades, por não atingirem este limiar de relevância, não foram tidas em conta no âmbito.

2. Informação ambiental

2.1 Divulgação de informações nos termos do artigo 8.º do Regulamento (UE) 2020/852 (Regulamento Taxonomia)

2.2 Alterações climáticas (ESRS E1)

2.3 Utilização de recursos e economia circular (ESRS E5)

2.4 Outros temas ambientais (Lei 11/2018)

O respeito pelo meio ambiente é um dos principais pilares da estratégia de sustentabilidade do Grupo El Corte Inglés, tal como se reflecte no Plano Diretor de Sustentabilidade 2025-2030. Trabalhamos para minimizar o nosso impacto ambiental através de uma gestão eficiente dos recursos, da redução das emissões e da promoção de práticas responsáveis em toda a cadeia de valor.

O nosso compromisso traduz-se em acções concretas que contribuem para a conservação do ambiente natural, com destaque para **a descarbonização** e a **economia circular** como alavancas fundamentais da estratégia. Isto reflecte-se nos princípios corporativos estabelecidos no Código de Ética e está integrado na gestão empresarial para minimizar os efeitos ambientais derivados da atividade empresarial.

2.1. Divulgação de informações ao abrigo do artigo 8.º do Regulamento (UE) 2020/852 (Regulamento Taxonomia)

A taxonomia da UE estabelece um quadro regulamentar para identificar e classificar as actividades económicas como sustentáveis do ponto de vista ambiental. O Grupo El Corte Inglés reafirma este ano, mais uma vez, o seu compromisso ao responder ao Regulamento (UE) 2020/852, com o objetivo de orientar o seu modelo empresarial para um cenário mais sustentável.

Por sua vez, o Regulamento Delegado (UE) 2021/2178 estabelece as actividades económicas sustentáveis em relação aos objectivos de Mitigação e Adaptação às alterações climáticas (atualizado pelo Regulamento Delegado 2023/2485), enquanto o Regulamento Delegado (UE) 2023/2486 estabelece as actividades sustentáveis em relação aos restantes quatro objectivos:

- Utilização sustentável e proteção dos recursos hídricos e marinhos.
- Transição para uma economia circular.
- Prevenção e controlo da poluição
- Proteção e recuperação da biodiversidade e dos ecossistemas.

Como novidade para 2024, as empresas devem comunicar a elegibilidade e o alinhamento para todos os objectivos ambientais. No exercício anterior, a análise centrou-se apenas na elegibilidade para todos os objectivos ambientais e actividades dos objectivos climáticos introduzidos pelo RD 2023/2485 e no alinhamento para as restantes actividades dos dois objectivos climáticos.

A natureza dinâmica e a constante evolução da taxonomia da UE reflectem-se nas notas de esclarecimento publicadas pela Comissão Europeia, que ajustam a interpretação dos critérios da taxonomia. No entanto, as novas notas de esclarecimento adoptadas em 2024 não implicaram uma alteração na avaliação das actividades elegíveis e alinhadas identificadas pelo Grupo El Corte Inglés, mantendo-se em vigor as suas actuais interpretações.

Através deste capítulo, o Grupo El Corte Inglés integrou estes novos desenvolvimentos legislativos, adaptando os seus processos internos para garantir a transparência e o rigor dos seus relatórios, com o compromisso de manter uma gestão responsável da informação, acessível a todos os seus grupos de interesse.

Métricas contabilísticas

O Regulamento Delegado (UE) 2021/2178 estabelece a metodologia de cálculo dos indicadores-chave de desempenho ou KPI financeiros que as empresas devem comunicar. Estes são: volume de negócios, investimentos em activos fixos (CapEx) e despesas operacionais (OpEx).

Para evitar a dupla contagem, foi efectuada uma revisão exaustiva dos dados, garantindo que cada indicador financeiro tem uma única fonte de origem.

Neste sentido, para o cálculo do numerador e do denominador destes KPIs foram considerados os seguintes critérios contabilísticos, em termos de elegibilidade e alinhamento, para calcular a proporção de actividades elegíveis e/ou alinhadas por Taxonomia (numerador) dividida pelo total do volume de negócios, CapEx e OpEx do Grupo El Corte Inglés no final do exercício (denominador).

- **Volume de negócios.** A proporção do volume de negócios referida no artigo 8.º, n.º 2, alínea a), do Regulamento (UE) 2020/852 foi calculada como a parte do volume de negócios líquido derivado de produtos ou serviços, incluindo os intangíveis, associados a actividades económicas que cumprem a taxonomia (numerador), dividido pelo volume de negócios líquido (denominador), tal como definido no artigo 2.º, n.º 5, da Diretiva 2013/34/UE. Além disso, o volume de negócios inclui as receitas reconhecidas em conformidade com a Norma Internacional de Contabilidade (IAS) 1, parágrafo 82 (a), tal como adoptada pelo Regulamento (CE) n.º 1126/2008 da Comissão. As receitas do exercício de 2023 foram reexpressas em resultado da aplicação de uma alteração da política contabilística. A informação relativa a esta reexpressão e ao volume de negócios para 2024 é apresentada na nota 2.6 do Anexo às Demonstrações Financeiras Consolidadas.
- **CapEx.** O rácio CapEx referido no artigo 8.º, n.º 2, alínea b), do Regulamento (UE) 2020/852 inclui as adições aos ativos tangíveis e intangíveis durante o exercício financeiro relevante antes da depreciação, amortização e quaisquer reavaliações, incluindo as resultantes de reavaliações e imparidades, para o exercício financeiro relevante, excluindo as alterações no justo valor. Este cálculo inclui também as adições de activos tangíveis e intangíveis resultantes de concentrações de empresas. No caso do Grupo El Corte Inglés, estas adições estão reflectidas nas Notas 5. Activos fixos tangíveis, 6.
- **OpEx.** O rácio OpEx referido no artigo 8.º, n.º 2, alínea b), do Regulamento (UE) 2020/852 restringe o cálculo deste KPI aos custos diretos não capitalizados relacionados com investigação e desenvolvimento, medidas de renovação de edifícios, locações de curto prazo, manutenção e reparações, bem como outras despesas diretas relacionadas com a manutenção diária de activos fixos tangíveis, pela Empresa ou por terceiros a quem as actividades sejam subcontratadas, e que sejam necessárias para assegurar o funcionamento contínuo e eficiente desses activos. Para além destas rubricas, os custos de locação devem ser contabilizados pelas sociedades não financeiras que apliquem os PCGA nacionais e não capitalizem os activos de direito de uso. Neste sentido, como processo de melhoria contínua dos sistemas do Grupo, o denominador de OpEx reportado no ano anterior foi recalculado para cumprir com a definição do Regulamento.

Análise de elegibilidade e alinhamento

À semelhança dos anos anteriores, o grupo de trabalho transversal, constituído por várias áreas e empresas do Grupo, prosseguiu o seu trabalho de análise e interpretação dos critérios de elegibilidade e alinhamento da Taxonomia. Neste contexto, foi efectuada uma revisão das actividades da taxonomia reportadas no ano anterior, tendo sido incorporados os novos critérios aplicáveis para o ano de 2024, que se detalham de seguida.

A este respeito, é de salientar que o perímetro considerado na análise e reporte da informação exigida pela Taxonomia inclui todas as empresas que são consolidadas no Relatório Consolidado do Grupo.

Elegibilidade

O Grupo El Corte Inglés manteve a abordagem das actividades elegíveis em termos de taxonomia, tal como foi indicado no exercício anterior, dado que não se registaram alterações significativas no nosso modelo de negócio.

Além disso, o Grupo El Corte Inglés identificou que uma mesma atividade económica pode contribuir para múltiplos objectivos. Para evitar duplicações, cada elemento económico será contabilizado apenas uma vez para o cálculo dos KPI financeiros nos quadros de informação. A informação económica de cada KPI por actividade taxonómica pode ser consultada nos quadros de informação.

Alinhamento

Com base na análise de elegibilidade realizada, foi avaliado o alinhamento das actividades identificadas como elegíveis para todos os objectivos ambientais. Esta análise consistiu na revisão e validação da conformidade com as **salvaguardas sociais mínimas (SMS)**, os **critérios de contribuição substancial (SCC)** e os critérios de *não causar danos significativos (DNSH)*.

A conformidade transversal com as salvaguardas sociais mínimas, os critérios DNSH relacionados com a Adaptação às Alterações Climáticas em todas as actividades taxonómicas, bem como a conformidade com os CCS e os DNSH específicos da actividade são detalhados abaixo.

Salvaguardas sociais mínimas

Como primeiro passo para alinhar as actividades taxonómicas elegíveis do Grupo, devem ser cumpridas as salvaguardas sociais mínimas, que se baseiam em quatro pilares essenciais: Direitos Humanos, Corrupção, Fiscalidade e Concorrência Leal.

O Código de Ética do Grupo estabelece os princípios de diligência devida que são desenvolvidos nas políticas corporativas. Neste sentido, a Política Corporativa de Sustentabilidade contempla os princípios básicos para salvaguardar os direitos humanos dos nossos funcionários, bem como os dos nossos parceiros de negócios, colaboradores e outras partes interessadas. Para além disso, existe uma "Carta de Compromisso de Conformidade" com os princípios éticos que regem as relações com fornecedores e colaboradores.

Em matéria de corrupção, fiscalidade e concorrência, o Grupo El Corte Inglés dispõe de Políticas Corporativas contra a Corrupção e a Fraude, a Fiscalidade e a Concorrência, que estabelecem os princípios básicos de atuação nestas matérias.

Neste sentido, todos os empregados recebem formação sobre estas questões, através da área de "Ética e Cumprimento" e de outros cursos disponíveis na intranet corporativa do NEXO.

Da mesma forma, o cumprimento das salvaguardas sociais mínimas é avalizado pela inexistência ou número mínimo de incidentes reportados no nosso Canal de Ética, bem como, quando aplicável, por quaisquer decisões judiciais que possam ter sido emitidas, as quais, para o exercício de 2024/25, não tiveram lugar.

Adaptação da DNSH às alterações climáticas

O Grupo El Corte Inglés aborda de forma transversal o cumprimento do princípio DNSH através do seu processo de identificação e avaliação dos riscos climáticos. Esta análise foi efectuada tendo em conta os requisitos estabelecidos no Apêndice A do Anexo I do Regulamento Delegado 2021/2139 e nos Anexos do Regulamento Delegado 2023/2486 da Taxonomia.

Neste contexto, foram avaliados os riscos climáticos físicos que poderiam afetar as actividades elegíveis do Grupo, com especial incidência nos activos imobiliários (centros comerciais e armazéns), que constituem as principais actividades elegíveis do Grupo. A análise inclui a identificação de vulnerabilidades e riscos climáticos com base em projecções de gases com efeito de estufa (GEE) e avalia as soluções de adaptação necessárias para mitigar os riscos físicos identificados. Os pormenores desta análise são apresentados no capítulo 2.2 "Alterações climáticas".

Critérios de contribuição substancial e DNSH por atividade taxonómica

Mitigação das alterações climáticas

Produção de eletricidade por tecnologia solar fotovoltaica (atividade 4.1.): Atividade elegível e não alinhada

Foi considerada a faturação derivada da eletricidade auto-gerada em edifícios com instalações de painéis solares fotovoltaicos, cumprindo o critério de contribuição substancial. Estas instalações pertencem principalmente a edifícios pertencentes às empresas El Corte Inglés Cadena de Suministro (ECICS) e Supercor.

Esta atividade é não alinhada, uma vez que não consegue demonstrar o cumprimento do DNSH de transição para uma economia circular. Neste sentido, como a atividade é considerada não alinhada, o DNSH para a proteção e recuperação da biodiversidade e dos ecossistemas não foi tido em conta.

Recolha e transporte de resíduos não perigosos em fracções segregadas na fonte (atividade 5.5.): Atividade elegível e alinhada.

Foram consideradas as actividades do programa de economia circular "Zero Resíduos", onde o Grupo implementou um sistema de gestão de resíduos que é auditado pela AENOR²¹. Este sistema garante a rastreabilidade documental da gestão de todos os resíduos gerados, especialmente nos nossos escritórios e centros comerciais localizados em Espanha e Portugal.

Todos os resíduos produzidos são segregados na origem e não são misturados nas instalações de armazenamento e transferência, graças à implementação do Sistema

²¹ Associação Espanhola de Normalização e Certificação.

de Gestão de Resíduos Zero. Isto garante o cumprimento do critério de contribuição substancial e o DNSH de transição para uma economia circular.

Transporte em motociclos, automóveis de passageiros e veículos comerciais ligeiros (atividade 6.5.): atividade elegível e não alinhada

O leasing/aluguer de veículos das categorias afectadas foi analisado para os casos que cumprem os critérios de contribuição substancial no que diz respeito às emissões específicas de CO₂. Os veículos incluídos nesta atividade pertencem às empresas do ECICS, às empresas do Grupo SICOR e ao Grupo Viajes El Corte Inglés.

No entanto, a complexidade e especificidade dos requisitos da DNSH relativa à transição para uma economia circular e da DNSH relativa à prevenção e controlo da poluição dificultaram a obtenção das provas necessárias, impedindo o Grupo de justificar o seu alinhamento.

Serviços de transporte rodoviário de mercadorias (atividade 6.6.): atividade elegível e não alinhada

Neste caso, foram tidas em conta a aquisição e o aluguer/locação financeira operacional de equipamentos de transporte das categorias afectadas exigidas nos critérios de contribuição substancial. Esta atividade, relacionada com a logística do Grupo, é gerida através da empresa ECICS.

No entanto, a complexidade e a especificidade dos requisitos da DNSH relativos à transição para uma economia circular e da DNSH relativa à prevenção e controlo da poluição dificultaram a obtenção das provas necessárias, impedindo o Grupo de justificar o seu alinhamento.

Renovação de edifícios existentes (atividade 7.2.): atividade elegível e não alinhada.

Para esta atividade, foram considerados os trabalhos de construção e engenharia civil ou a preparação dos mesmos, bem como os investimentos e operações associados a projectos de renovação e manutenção dos edifícios e infra-estruturas do Grupo, nomeadamente em plataformas logísticas, centros comerciais e escritórios.

Foram efectuadas obras de renovação nos edifícios do Grupo, mas não podem ser consideradas como renovações de impacto de acordo com o critério da contribuição substancial, e não representam uma melhoria da eficiência energética superior a 30%. Por conseguinte, uma vez que não cumpre a percentagem de referência exigida, o Grupo não pode justificar o alinhamento desta atividade.

Instalação, manutenção e reparação de equipamento energeticamente eficiente (atividade 7.3.): atividade elegível e alinhada.

Foram tidos em conta os investimentos e despesas relacionados com a instalação, manutenção e reparação de equipamentos destinados a melhorar a eficiência energética nos estabelecimentos do Grupo. Trata-se, por exemplo, da substituição de acumuladores e interacumuladores, bem como da otimização das bombas de recirculação. Estas rubricas correspondem ao El Corte Inglés e ao El Corte Inglés-Grandes Armazéns (ECIGA).

Todas as acções empreendidas desta natureza (instalação e substituição de fontes de luz energeticamente eficientes ou instalação, substituição, manutenção e reparação de sistemas AVAC e de aquecimento de água, incluindo equipamento relacionado com serviços de aquecimento urbano, com tecnologias de elevada eficiência) cumprem os critérios de contribuição substancial.

Além disso, foram analisados os critérios do Anexo C do Ato Delegado para o cumprimento do DNSH para a prevenção e controlo da poluição, aos quais o Grupo responde através dos sistemas de gestão ambiental implementados. Além disso, os planos de gestão de resíduos detalham os materiais geridos nas suas actividades, sem incluir nenhum dos componentes mencionados nesta DNSH, garantindo assim o seu cumprimento.

Instalação, manutenção e reparação de postos de carregamento para veículos eléctricos em edifícios - e em parques de estacionamento anexos aos edifícios - (atividade 7.4.): Atividade elegível e alinhada.

O Grupo dispõe de pontos de carregamento instalados nos seus parques de estacionamento, que cumprem os critérios de contribuição substancial. Estes pontos de carregamento são geridos por El Corte Inglés, ECIGA e Asón inmobiliaria.

Nesta atividade, o único DNSH que se aplica é o de Adaptação às alterações climáticas, ao qual se dá uma resposta transversal para todo o Grupo, garantindo o alinhamento desta atividade.

Instalação, manutenção e reparação de instrumentos e dispositivos para medir, regular e controlar a eficiência energética dos edifícios (atividade 7.5.): Atividade elegível e alinhada.

Todos os projectos de reequipamento e de instalação, manutenção e reparação de contadores inteligentes de gás, calor, frio e eletricidade, bem como as acções de poupança de energia nos edifícios do Grupo, satisfazem os critérios de contribuição substancial. Estes equipamentos de eficiência energética são instalados principalmente nos edifícios da ECIGA.

Nesta atividade, a única DNSH que se aplica é a de Adaptação às alterações climáticas, à qual é dada uma resposta transversal para todo o Grupo, garantindo o alinhamento desta atividade.

Instalação, manutenção e reparação de tecnologias de energias renováveis (atividade 7.6.): Atividade elegível e alinhada.

Esta atividade inclui a instalação e manutenção de painéis fotovoltaicos em edifícios do Grupo, que cumprem os critérios de contribuição substancial. O Grupo conta com este tipo de projectos na plataforma logística de Valdemoro, gerida pelo El Corte Inglés.

Além disso, o único DNSH aplicado nesta atividade é o de Adaptação às alterações climáticas, que é abordado de forma transversal em todo o Grupo, garantindo o alinhamento desta atividade.

Aquisição e propriedade de edifícios (atividade 7.7.): atividade elegível e não alinhada

Foram incluídos os investimentos, rendimentos e gastos associados ao arrendamento e direitos de uso (registados segundo a NIIF16) de espaços em edifícios próprios ou propriedade de empresas do Grupo, neste caso, para El Corte Inglés e Moda Jovem Sfera México.

Por não cumprir os critérios de contribuição substancial por não dispor de um certificado de eficiência energética A, esta atividade não está alinhada.

Processamento de dados, alojamento e actividades conexas (atividade 8.1.): atividade elegível e não alinhada.

Foram considerados os investimentos em transformação e infra-estruturas de CPD, despesas de funcionamento dos serviços de CPD, alojamento e alojamento *em nuvem*, entre outros. A faturação dos serviços *de alojamento* também foi considerada. Uma novidade deste ano é a inclusão nesta atividade da empresa de processamento e gestão centralizada de serviços de dados do Grupo KIO Networks España, sociedade participada a 50% pelo El Corte Inglés, que foi adquirida na sua totalidade no final de 2024, incluindo a sua faturação pela prestação de serviços de infraestrutura aos utilizadores através da nuvem (IAAS). Do mesmo modo, continuam a ser incluídos os investimentos e a faturação das empresas ECIGA e Grupo Viajes.

Neste caso, embora o DNSH de transição para uma economia circular seja cumprido, não é possível demonstrar o cumprimento dos critérios de contribuição substancial. Neste sentido, como a atividade é considerada não alinhada, o DNSH de Utilização sustentável e proteção dos recursos hídricos e marinhos não foi tido em conta.

Soluções baseadas em dados para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa (atividade 8.2.): Atividade elegível e não alinhada

Devido à natureza do negócio, os investimentos em *software* para recolha de dados foram incluídos nesta atividade, o que contribui para a redução das emissões de GEE do Travel Group.

Embora o critério DNSH relativo à transição para uma economia circular seja cumprido, não foi possível justificar a existência no mercado de uma solução ou tecnologia alternativa que reduza ainda mais as emissões de GEE ao longo do seu ciclo de vida. Por conseguinte, os critérios relativos ao contributo substancial não são cumpridos.

Utilização sustentável e proteção dos recursos hídricos e marinhos

Tratamento de águas residuais urbanas (atividade 2.2.): Atividade elegível

Os investimentos em saneamento, sistemas de bombagem de águas residuais e separadores de gorduras no El Corte Inglés foram incluídos nesta atividade.

Resultados para o exercício de 2024

Após a análise da taxonomia, 0,18% do INCN, 10,71% do CapEx e 27,84% do OpEx são elegíveis e 0,04% do INCN, 1,46% do CapEx e 6,13% do OpEx são elegíveis e alinhados de acordo com a taxonomia.

A principal variação significativa identificada face ao ano anterior corresponde ao CapEx (4,99% elegível em 2023) devido à aquisição de dois edifícios durante este exercício. Quanto ao INCN e ao OpEx, como se mantiveram as mesmas actividades taxonómicas do ano anterior, os valores comparativos não sofreram variações significativas.

A seguir, detalha-se a informação quantitativa das actividades taxonómicas do Grupo El Corte Inglés, incluídas nos Anexos I e II do RD 2021/2139 sobre Taxonomia para os objectivos de Mitigação e Adaptação às Alterações Climáticas, e nos Anexos III, IV, V e VI do RD (UE) 2023/2486 para os restantes 4 objectivos ambientais.

2. Informação ambiental / 2.1 Taxonomia da UE

Quadro 1: Percentagem do volume de negócios de produtos ou serviços associados a atividades económicas que cumprem a Taxonomia - divulgação para o ano de 2024.

Actividades económicas	Códigos	Volume de negócios (EUR)	Proporção do volume de negócios, ano 2024	Critérios de contribuição substancial								Critérios de não prejudicar significativamente ("No significant harm")					
				Atenuação das alterações climáticas	Adaptação às alterações climáticas	Água	Poluição da água	Economia circular	Biodiversidade	Atenuação das alterações climáticas	Adaptação às alterações climáticas	Água	Poluição	Economia circular	Biodiversidade	Garantias mínimas	
Texto	Euros	%	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	Y; N; N/EL	Y; N; N/EL	S/ N	S/ N	S/ N	S/ N	S/ N	%	F	T	
Recolha e transporte de resíduos não perigosos em fracções separadas na origem	MCC 5.5/CE 2.3	5.599.219,71 €	0,038%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N	N/EL	S	S	S	S	S	0,026%		
Volume de negócios de actividades ambientalmente sustentáveis (de acordo com a taxonomia) (A.1)		5.599.219,71 €	0,038%	0,038%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	S	S	S	S	S	0,026%		
Dos quais: facilitadores		0,00 €	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	S	S	S	S	S	0,000%	F	
Dos quais: transitório		0,00 €	0,000%	0,000%						S	S	S	S	S	0,000%		T

A. ACTIVIDADES ELEGÍVEIS DE ACORDO COM A TAXONOMIA

A.1 Actividades ambientalmente sustentáveis (em conformidade com a taxonomia)

Recolha e transporte de resíduos não perigosos em fracções separadas na origem	MCC 5.5/CE 2.3	5.599.219,71 €	0,038%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N	N/EL	S	S	S	S	S	S	0,026%		
Volume de negócios de actividades ambientalmente sustentáveis (de acordo com a taxonomia) (A.1)		5.599.219,71 €	0,038%	0,038%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	S	S	S	S	S	S	0,026%		
Dos quais: facilitadores		0,00 €	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	S	S	S	S	S	S	0,000%	F	
Dos quais: transitório		0,00 €	0,000%	0,000%						S	S	S	S	S	S	0,000%		T

A.2 Actividades elegíveis para efeitos de taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (actividades que não cumprem a taxonomia)

2. Informação ambiental / 2.1 Taxonomia da UE

				EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL			
Produção de eletricidade a partir da tecnologia solar fotovoltaica	CCM 4.1	55.769,03 €	0,000%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL		0,001%	
Aquisição e propriedade de edifícios	MCC 7.7	11.587.101,60 €	0,078%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL		0,077%	
Tratamento de dados, domiciliação de informação e actividades conexas	CCM 8.1	9.651.494,46 €	0,065%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL		0,068%	
Volume de negócios de actividades elegíveis para efeitos de taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (actividades não conformes com a taxonomia) (A.2)		21.294.365,09 €	0,144%	0,144%	0.000%	0.000%	0.000%	0.000%	0.000%		0,145%	
A. Volume de negócios das actividades elegíveis de acordo com a taxonomia (A.1+A.2)		26.893.584,80 €	0,182%	0,182%	0.000%	0.000%	0.000%	0.000%	0.000%		0,171%	
B. ACTIVIDADES NÃO ELEGÍVEIS DE ACORDO COM A TAXONOMIA												
Volume de negócios das actividades não elegíveis de acordo com a taxonomia (B)		14.767.937.900,17€	99,818%									
TOTAL		14.794.831.484,97 €	100%									

2. Informação ambiental / 2.1 Taxonomia da UE

Quadro 2: Proporção do volume de negócios/total do volume de negócios em conformidade com a taxonomia por objetivo e proporção do volume de negócios/total do volume de negócios elegível de acordo com a taxonomia por objetivo (subíndice c Modelo Anexo I Regulamento Delegado 2023/2486).

Proporção do volume de negócios total/volume de negócios total

	Em conformidade com a taxonomia por objetivo	Elegível de acordo com a taxonomia por objetivo
CCM	0,038%	0,182%
CCA	0,000%	0,000%
WTR	0,000%	0,000%
CE	0,000%	0,038%
PPC	0,000%	0,000%
BIO	0,000%	0,000%

2. Informação ambiental / 2.1 Taxonomia da UE

Tabela 3: Proporção de CapEx de produtos ou serviços associados a atividades económicas que estão em conformidade com a Taxonomia - divulgação para o ano de 2024.²²

CapEx	2024			Critérios de contribuição substancial										Critérios de ausência de prejuízo material ("No material injury")																										
	Códigos	CapEx (€)	Proporção de CapEx, ano 2024	Atenuação das alterações climáticas					Adaptação às alterações climáticas					Água		Poluição		Economia circular		Biodiversidade		Atenuação das alterações climáticas		Adaptação às alterações climáticas		Água		Poluição		Economia circular		Biodiversidade		Garantias mínimas		Proporção de CapEx em conformidade com a taxonomia (A.1) ou elegível de acordo com a taxonomia		Categoria de atividade de viabilização		Categoria de atividade de transição
Texto				S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	Y; N; N/EL	Y; N; N/EL	S/ N	S/ N	S/ N	S/ N	S/ N	S/ N	S/ N	S/ N	S/ N	S/ N	S/ N	S/ N	F	T																	
A. ACTIVIDADES ELEGÍVEIS DE ACORDO COM A TAXONOMIA																																								
A.1 Actividades ambientalmente sustentáveis (em conformidade com a taxonomia)																																								
Recolha e transporte de resíduos não perigosos em fracções separadas na origem	CCM 5.5/ CE 2.3	143.025,10 €	0,027%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	0,035%																		
Instalação, manutenção e reparação de equipamento de baixo consumo energético	CCM 7.3	3.834.330,01 €	0,726%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	1,657%	F																		
Instalação, manutenção e reparação de estações de carregamento para veículos eléctricos em edifícios (e nos espaços de estacionamento anexos aos edifícios)	MCC 7.4	2.222.476,87 €	0,421%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	0,046%	F																		
Instalação, manutenção e reparação de instrumentos e	CCM 7.5	4.679,77 €	0,001%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	0,000%	F																		

²² Os dados correspondentes ao exercício de 2023 foram recalculados devido a um ajuste na conversão da moeda (MXN) da empresa Sfera México, afectando exclusivamente a atividade taxonómica 7.7.

2. Informação ambiental / 2.1 Taxonomia da UE

dispositivos de medição, regulação e controlo do desempenho energético dos edifícios																				
Instalações, manutenção e reparação de tecnologias de energias renováveis	CCM7.6	1.480.765,27 €	0,281%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	S	0,000%	F		
CapEx de actividades sustentáveis do ponto de vista ambiental (em conformidade com a taxonomia) (A.1)		7.685.277,01 €	1,456%	1,456%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	S	S	S	S	S	S	S	S	1,739%			
Dos quais: facilitadores		7.542.251,91 €	1,429%	1,429%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	S	S	S	S	S	S	S	S	1,704%	F		
Dos quais: transitório		0,00 €	0,000%	0,000%					S	S	S	S	S	S	S	S	0,000%		T	
A.2 Actividades elegíveis para efeitos de taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (actividades que não cumprem a taxonomia)																				
				EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL												
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	MCC 6.6	54.749,11 €	0,010%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										0,081%		
Renovação de edifícios existentes	MCC 7.2	62.813,72 €	0,012%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										0,088%		
Aquisição e propriedade de edifícios	MCC 7.7	34.246.662,29 €	6,488%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										1,108%		
Tratamento de dados, domiciliação de informação e actividades relacionadas	CCM 8.1	10.533.889,70 €	1,996%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										1,403%		
Soluções baseadas em dados para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa	CCM 8.2	3.910.000,00 €	0,741%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										0,558%		
Tratamento de águas residuais urbanas	WTR 2.2	30.737,15 €	0,006%	N/EL	N/EL	EL	N/EL	N/EL										0,018%		
CapEx de actividades elegíveis para a taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (actividades que não estão em conformidade com a taxonomia) (A.2)		48.838.851,97 €	9,252%	9,247%	0,000%	0,006%	0,000%	0,000%	0,000%									3,256%		
A. CapEx de actividades elegíveis de acordo com a taxonomia (A.1+A.2)		56.524.128,98 €	10,708%	10,703%	0,000%	0,006%	0,000%	0,000%	0,000%									4,995%		
B. ACTIVIDADES NÃO ELEGÍVEIS DE ACORDO COM A TAXONOMIA																				
CapEx de actividades não elegíveis de acordo com a taxonomia (B)		471.327.249,02 €	89,292%																	
TOTAL		527.851.378,00 €	100%																	

2. Informação ambiental / 2.1 Taxonomia da UE

Quadro 4: Proporção do total de CapEx/CapEx em conformidade com a taxonomia, por objetivo, e proporção do total de CapEx/CapEx elegíveis de acordo com a taxonomia, por objetivo (subíndice c Modelo do Anexo II do Regulamento Delegado 2023/2486).

Proporção do total de CapEx/CapEx

	Conformidade com taxonomia por objetivo	a Elegível de acordo com a taxonomia por objetivo
CCM	1,456%	10,708%
CCA	0,000%	0,000%
WTR	0,000%	0,000%
CE	0,000%	0,027%
PPC	0,000%	0,000%
BIO	0,000%	0,000%

2. Informação ambiental / 2.1 Taxonomia da UE

Tabela 5: Proporção de OpEx de produtos ou serviços associados a actividades económicas que estão em conformidade com a Taxonomia - divulgação para o ano de 2024.²³

OpEx	2024			Critérios de contribuição substancial										Critérios de ausência de danos significativos ("No significant harm")																				
	Códigos	Despesas de funcionamento (€)	Proporção das despesas operacionais, ano 2024	Atenuação das alterações climáticas		Adaptação às alterações climáticas		Água		Poluição		Economia circular		Biodiversidade		Atenuação das alterações climáticas		Adaptação às alterações climáticas		Água		Poluição		Economia circular		Biodiversidade		Salvaguardas mínimas		Proporção de despesas operacionais em conformidade com a taxonomia (A.1) ou elegíveis de acordo com a taxonomia		Categoria de atividade de		Categoria de atividade de
Texto				S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	Y; N; N/EL	Y; N; N/EL	S/ N	S/ N	S/ N	S/ N	S/ N	S/ N	S/ N	S/ N	S/ N	S/ N	S/ N	S/ N	F	T											
A. ACTIVIDADES ELEGÍVEIS DE ACORDO COM A TAXONOMIA																																		
A.1 Actividades ambientalmente sustentáveis (em conformidade com a taxonomia)																																		
Recolha e transporte de resíduos não perigosos em fracções separadas na origem	CCM 5.5 /CE 2.3	2.511.996,04 €	1,050%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	0,715%												
Instalação, manutenção e reparação de equipamentos eficientes do ponto de vista energético	CCM 7.3	398.180,86 €	0,166%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	0,492%	F											
Instalação, manutenção e reparação de estações de carregamento para veículos eléctricos em edifícios (e nos espaços de estacionamento anexos aos edifícios)	MCC 7.4	549,68 €	0,000%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	0,001%	F											

²³ Os dados correspondentes ao exercício financeiro de 2023 foram recalculados devido a um ajustamento na conversão de moeda (MXN) da empresa Sfera México, afectando exclusivamente as actividades taxonómicas 7.7 e 7.3.

2. Informação ambiental / 2.1 Taxonomia da UE

Instalação, manutenção e reparação de instrumentos e dispositivos de medição, regulação e controlo do desempenho energético dos edifícios	CCM 7.5	57.703,77 €	0,024%	S	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	S	S	S	S	S	S	0,024%	F
OpEx de actividades ambientalmente sustentáveis (de acordo com a taxonomia) (A.1)		2.968.430,35 €	1,241%	1,241%	0.000%	0.000%	0.000%	0.000%	0.000%	S	S	S	S	S	S	1,232%	
Dos quais: facilitadores		456.434,31 €	0,191%	0,191%	0.000%	0.000%	0.000%	0.000%	0.000%	S	S	S	S	S	S	0,517%	F
Dos quais: transitório		0,00 €	0,000%	0,000%						S	S	S	S	S	S	0,000%	T
A.2 Actividades elegíveis de acordo com a taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (actividades que não cumprem a taxonomia)																	
				EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL	EL; N/EL								
Transporte em motociclos, automóveis de passageiros e veículos comerciais ligeiros	MCC 6.5	4.870.759,17 €	2,036%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL							1,376%	
Serviços de transporte rodoviário de mercadorias	MCC 6.6	960.324,07 €	0,401%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL							0,333%	
Renovação de edifícios existentes	MCC 7.2	9.064.218,76 €	3,789%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL							3,613%	
Instalações, manutenção e reparação de tecnologias de energias renováveis	MCC 7.6	0,00 €	0,000%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL							0,029%	
Aquisição e propriedade de edifícios	MCC 7.7	458.290,88 €	0,192%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL							0,466%	
Tratamento de dados, domiciliação de informação e actividades conexas	CCM 8.1	35.703.515,65 €	14,926%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL							12,624%	
Soluções baseadas em dados para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa	CCM 8.2	500.000,00 €	0,209%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL							0,000%	
OpEx de actividades elegíveis de acordo com a taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (actividades que não cumprem a taxonomia) (A.2)		51.557.108,53 €	21,554%	21,554%	0.000%	0.000%	0.000%	0.000%	0.000%							18,441%	
A. OpEx das actividades elegíveis de acordo com a taxonomia (A.1+A.2)		54.525.538,88 €	22,795%	22,795%	0.000%	0.000%	0.000%	0.000%	0.000%							19,673%	
B. ACTIVIDADES NÃO ELEGÍVEIS DE ACORDO COM A TAXONOMIA																	
OpEx das actividades não elegíveis de acordo com a taxonomia (B)		184.675.137,12 €	77,205%														
TOTAL		239.200.676,00 €	100%														

2. Informação ambiental / 2.1 Taxonomia da UE

Quadro 6: Proporção do total de OpEx/OpEx em conformidade com a taxonomia por objetivo e proporção do total de OpEx/OpEx elegíveis de acordo com a taxonomia por objetivo (subíndice c Modelo Anexo II Regulamento Delegado 2023/2486).

Proporção do total de OpEx/OpEx

	Conformes com a taxonomia por objetivo	Elegível de acordo com a taxonomia por objetivo
MCC	1,241%	22,795%
CCA	0,000%	0,000%
WTR	0,000%	0,000%
CE	0,000%	1,050%
PPC	0,000%	0,000%
BIO	0,000%	0,000%

2. Informação ambiental / 2.1 Taxonomia da UE

Quadro 7: Actividades relacionadas com a energia nuclear e o gás fóssil.

Actividades relacionadas com a energia nuclear

- | | | |
|----|--|-----|
| 1. | A Empresa conduz, financia ou está exposta à investigação, desenvolvimento, demonstração e implantação de instalações inovadoras de produção de eletricidade que produzem energia a partir de processos nucleares com um mínimo de resíduos do ciclo do combustível. | NÃO |
| 2. | A Empresa assume, financia ou está exposta à construção e ao funcionamento seguro de novas instalações nucleares para produzir eletricidade ou calor de processo, incluindo para fins de aquecimento urbano ou processos industriais, como a produção de hidrogénio, bem como às respectivas melhorias de segurança, utilizando as melhores tecnologias disponíveis. | NÃO |
| 3. | A empresa assume, financia ou está exposta à exploração segura de instalações nucleares existentes para a produção de eletricidade ou calor industrial, incluindo para fins de aquecimento urbano ou processos industriais como a produção de hidrogénio a partir da energia nuclear, bem como à melhoria da sua segurança. | NÃO |

Actividades de gás fóssil

- | | | |
|----|--|-----|
| 4. | A empresa empreende, financia ou está exposta à construção ou exploração de instalações de produção de eletricidade que produzem eletricidade a partir de combustíveis fósseis gasosos. | NÃO |
| 5. | A empresa empreende, financia ou está exposta à construção, remodelação e exploração de instalações de produção combinada de calor/frio e eletricidade a partir de combustíveis fósseis gasosos. | NÃO |
| 6. | A empresa empreende, financia ou está exposta à construção, remodelação e exploração de instalações de produção de calor/frio a partir de combustíveis fósseis gasosos. | NÃO |

2.2 Alterações climáticas (ESRS E1)

O Grupo El Corte Inglés está empenhado em alcançar a neutralidade climática até 2050 e reconhece a necessidade de contribuirativamente para a luta contra as alterações climáticas. Para isso, o seu objetivo é reduzir as emissões geradas nas suas operações e na implementação de medidas para mitigar o seu impacto.

Este compromisso é sustentado por uma abordagem estratégica que procura seguir as recomendações do TCFD, permitindo uma maior transparência na identificação, gestão e divulgação dos riscos e oportunidades associados às alterações climáticas. O Grupo disponibiliza ainda informação detalhada sobre as suas iniciativas e resultados nesta área através do Carbon Disclosure Project (CDP), um sistema global que permite às organizações medir, gerir e divulgar o seu impacto ambiental.

Na nossa análise de dupla materialidade, foram avaliadas e identificadas as IRO materiais relacionadas com as alterações climáticas. A metodologia utilizada nesta análise é descrita em pormenor na secção "Análise de dupla materialidade" do capítulo 1.

Como resultado desta análise, foram identificados dois impactes negativos, um risco material e uma oportunidade material associados às alterações climáticas e ao consumo de energia do Grupo El Corte Inglés, tal como se detalha a seguir.

IN	Geração de emissões de GEE de alcance 3 derivadas da atividade dos nossos fornecedores.
IN	Consumo intensivo de energia nas instalações e serviços do Grupo ECI.
R	Custos de adaptação a novas regulamentações relacionadas com as alterações climáticas: instalações, produtos e serviços comercializados e transportes.
O	Atração de financiamento por parte de investidores orientados para o ESG, em resultado de um forte desempenho em matéria de sustentabilidade e alterações climáticas.

O Grupo está empenhado em mitigar as alterações climáticas através da **Política de Sustentabilidade Corporativa**, que estabelece as bases para transformar a nossa atividade, reduzindo as emissões de gases com efeito de estufa (GEE) e promovendo a utilização de energias renováveis. Neste contexto, o **Plano de Transição Net Zero** foi desenvolvido como parte do plano estratégico do Grupo, concebido para cumprir estes compromissos ambientais. A supervisão da estratégia climática está a cargo do Comité de Sustentabilidade (ver secção 1.5. "Politicas en el ámbito de sostenibilidad" do capítulo 1).

Identificação de riscos e oportunidades relacionados com o clima (SBM-3) (IRO-1)

[E1 SBM-3 / DR 19c] [E1 SBM-3 / DR 20 b] [E1 SBM-3 / DR 20 c] [E1 SBM-3 / AR 11 a] [E1 SBM-3 / AR 8 b] [E1 SBM-3 / AR 8 b]

As principais conclusões da análise dos riscos e oportunidades climáticos são as seguintes

- Estima-se um risco baixo devido à capacidade do nosso modelo de negócio, baseado na diversificação de produtos, para se adaptar eficazmente a diferentes ambientes.
 - Os riscos de transição para o curto prazo de 2030 são os mais relevantes, com potencial impacto nas infra-estruturas, incluindo activos fixos e fornecimentos.
 - Os riscos físicos podem tornar-se mais relevantes num horizonte temporal mais alargado (2050) e, ainda assim, com impacto limitado, parcialmente assumido pelos fornecedores. São também identificados potenciais impactos nas infra-estruturas e nas empresas alimentares e *de retalho*.
-

[E1 SBM-3 / DR18] [E1 IRO-1 / DR 20 a] [E1 IRO-1 / AR 9] [E1 SBM-3 / DR19 a] [E1 SBM-3 / AR 8 b] [E1 SBM-3 / DR19 b] O Grupo El Corte Inglés efectuou uma identificação e avaliação dos riscos e oportunidades climáticas com o objetivo de analisar a resiliência do seu modelo de negócio. Para o efeito, baseou-se nas recomendações da TCFD e foi alinhada com o mapa de riscos corporativo, o que nos permitiu enriquecer e reforçar a nossa análise de dupla materialidade.

No que diz respeito **aos riscos climáticos**, estes podem ser classificados com base em dois factores principais:

- **[E1 IRO-1 / AR 11 a]**. Os efeitos diretos dos fenómenos meteorológicos extremos ou das alterações progressivas do clima (classificados como agudos ou crónicos, em função da sua duração e impacto). Trata-se de **riscos físicos** ligados a fenómenos naturais como ondas de calor, inundações ou secas, tendo sido identificados 7 riscos deste tipo (5 agudos e 2 crónicos) susceptíveis de afetar as actividades do Grupo.
- **[E1 IRO-1 / AR 12 a]** A **transição para uma economia de baixo carbono**, que implica alterações regulamentares, tecnológicas, de mercado e de reputação. Estes são os chamados **riscos de transição**, que surgem como resultado de novas regulamentações ambientais, alterações na procura de produtos sustentáveis ou avanços tecnológicos que podem afetar a competitividade do negócio. Foram identificados nove riscos de transição (3 regulamentares, 3 de mercado, 1 tecnológico e 2 de reputação) que podem afetar a atividade da empresa.

Por outro lado, **as oportunidades estratégicas** que as alterações climáticas também representam podem incluir o acesso a financiamento sustentável, a diferenciação no mercado através de produtos e serviços com um baixo impacto ambiental, ou a otimização de processos para melhorar a eficiência energética e reduzir os custos operacionais. Foram identificadas seis oportunidades relacionadas com as alterações climáticas.

Esta análise permitiu identificar a exposição do Grupo aos riscos e oportunidades climáticas, e estabeleceu uma base que pode ser progressivamente alargada a outras áreas de negócio e localizações geográficas. Neste sentido, o El Corte Inglés avaliará a elaboração de uma análise de resiliência climática nos próximos anos para dar cumprimento ao disposto na ESRS E1. Do mesmo modo, procederá à revisão e atualização da atual análise de riscos e oportunidades climáticas no caso de ocorrerem mudanças significativas no modelo de negócio, na presença geográfica ou na ocorrência de eventos climáticos que possam alterar a atual avaliação.

Identificação de riscos e oportunidades climáticos

[E1 IRO-1 / AR 11 c] Para avaliar a exposição do Grupo El Corte Inglés a estes factores climáticos, foi realizada uma análise estruturada, começando pela identificação dos elementos-chave da sua atividade empresarial. Este processo inclui uma revisão detalhada da cadeia de valor e teve em conta tanto as operações próprias como as relações com os fornecedores, com exceção do serviço pós-venda, que foi excluído da análise devido ao seu escasso impacto nos riscos identificados. De igual modo, são analisadas as localizações e características dos centros de trabalho e de distribuição, avaliando a sua vulnerabilidade a riscos climáticos específicos em função da sua localização geográfica e duração.

Riscos de alterações climáticas

[E1 SBM-3 / DR19 b] [E1 SBM-3 / AR 7b] Esta análise foi efectuada através da adaptação da metodologia de avaliação de riscos do Grupo, tendo em conta os seguintes aspectos:

Horizontes temporais

- **[E1 IRO-1 / AR 11 b] Curto prazo 2030:** este horizonte temporal permite uma monitorização constante, dada a natureza dinâmica dos factores económicos, regulamentares e tecnológicos associados à transição para uma economia mais sustentável. Esta abordagem permite identificar e mitigar mais eficazmente os riscos climáticos da transição.
- **Médio prazo 2040:** o horizonte temporal intermédio procura uma preparação adequada para enfrentar os riscos físicos emergentes, permitindo antecipar possíveis alterações nos padrões climáticos.
- **Longo prazo 2050:** este horizonte temporal permite a análise de cenários menos optimistas, uma vez que a probabilidade de fenómenos meteorológicos extremos será maior.

Avaliação diferenciada por tipo de risco

Os riscos físicos são considerados principalmente a longo prazo, enquanto os riscos de transição são analisados a curto e médio prazo.

Seleção de cenários climáticos

[E1 IRO-1 / DR 21] A metodologia utilizada baseia-se nas projecções do Painel Intergovernamental para as Alterações Climáticas (IPCC), utilizando dois cenários representativos de possíveis trajectórias futuras: RCP 2.6 e RCP 8.5. Estes cenários foram estrategicamente selecionados porque representam extremos opostos das projecções regionais em termos de evolução climática, permitindo uma análise abrangente que considera tanto os cenários ideais como os piores.

A escolha destes cenários é fundamental para estimar a exposição da empresa a diferentes riscos e para avaliar o seu potencial impacto nos horizontes temporais definidos (curto, médio e longo prazo).

- **[E1 IRO-1 / DR 20 c] Cenário RCP 2.6:** representa um cenário em que foram implementadas políticas climáticas rigorosas e medidas globais de **descarbonização**, que se espera que limitem o **aumento da temperatura global a 1,5°C** até ao final do século. É, por conseguinte, utilizado para avaliar os **riscos de transição**, como o impacto da nova legislação, a alteração da procura de produtos sustentáveis e a necessidade de adaptação às inovações tecnológicas.
- **[E1 IRO-1 / DR 20 b] Cenário RCP 8.5:** projecta uma trajetória de elevadas emissões de gases com efeito de estufa (GEE), caracterizada por um aumento substancial da temperatura global e uma maior frequência e intensidade de fenómenos meteorológicos extremos. Este cenário é utilizado para avaliar os **riscos físicos** que podem afetar as operações e a cadeia de abastecimento do Grupo.

A combinação destes cenários permite ao **Grupo El Corte Inglés** desenvolver estratégias de resiliência alinhadas com os diferentes cenários climáticos, garantindo que o modelo de negócio se adapta às exigências do ambiente e mitiga os possíveis impactos negativos.

Avaliação de riscos

[E1 IRO-1 / DR 11 c] [E1 IRO-1 / AR 12 a, b c, d] A metodologia utilizada para a avaliação do risco climático integra os cenários previamente definidos e aplica uma abordagem estruturada para estimar tanto a probabilidade de ocorrência como o impacto potencial na cadeia de valor do negócio.

Para o efeito, foi utilizada uma **matriz de avaliação de risco**, onde é atribuído um nível de probabilidade e determinada a magnitude do impacto com base em vários factores-chave, como o sector em que o Grupo opera, as suas características específicas e a localização geográfica das suas operações.

- **Probabilidade de ocorrência:** classificada em três níveis principais:
 - **Remoto:** eventos com uma baixa probabilidade de se materializarem no contexto atual.
 - **Possível:** cenários com uma possibilidade moderada de ocorrência em função das tendências climatéricas e regulamentares.
 - **Provável:** cenários com elevada possibilidade de impacte no horizonte de análise.
- **[E1 IRO-1 / AR 12 b] Impacto estimado:** a magnitude do impacto foi avaliada qualitativamente, tendo em conta o conhecimento do negócio e a opinião especializada do Grupo El Corte Inglés. Esta análise foi aplicada a cada um dos elementos da cadeia de valor, permitindo conhecer em pormenor as áreas mais vulneráveis e os factores que poderiam afetar a continuidade e a sustentabilidade do negócio.

Nos quadros seguintes apresentam-se os riscos avaliados, o seu possível impacto no negócio e a conclusão sobre o seu nível de risco, diferenciando o horizonte temporal em que poderiam ter maior impacto.

CURTO PRAZO (2030)				
Tipo de risco	Risco	Impacto na cadeia de valor	Principais impactos potenciais	Avaliação do risco
Regulamentação	Aumento ou surgimento de novas especificações regulamentares relacionadas com as alterações climáticas em produtos e serviços.	Infra-estruturas, Logística e Distribuição, Vendas e Marketing	As exigências regulamentares em termos de redução de emissões de CO ₂ implicam a reforma de infra-estruturas, a substituição de equipamentos e meios de transporte, a modificação do mix energético e o reajustamento da oferta de produtos, gerando gastos significativos de investimento ou de custo. Aumento do preço do carbono e dos impostos sobre as emissões geradas.	ALTA
	Aumento dos requisitos de divulgação do desempenho da empresa em matéria de alterações climáticas.	Infra-estruturas, Operações	Esforços acrescidos na recolha de dados ambientais (CO ₂) que afectam o investimento e as despesas associadas, adaptação de processos, tecnologias e sistemas de medição. Aumento dos requisitos de informação nos processos de aprovação e compra de fornecedores.	MÉDIO
Mercado	Aumento do custo das matérias-primas e de outros factores de produção devido à interrupção parcial ou total da cadeia de abastecimento em consequência de fenómenos meteorológicos extremos.	Aprovisionamento	Dificuldades no fornecimento de matérias-primas afectadas por fenómenos climáticos extremos, causando escassez no mercado e um aumento dos custos e preços das matérias-primas.	BAIXA
	Disponibilidade e custos flutuantes de energia, entendendo-se por energia o fornecimento de eletricidade e de qualquer tipo de combustível.	Vendas e marketing	Problemas de abastecimento e fornecimento de determinados produtos nos centros e consequente impacto nas vendas.	
Tecnologia	Necessidade de adaptar os activos à transição para um modelo económico com baixas emissões de carbono.	Infra-estruturas	Aumento dos custos de fornecimento de energia nos activos imobiliários, devido ao aumento das restrições aos combustíveis fósseis e à intermitência das fontes renováveis.	MÉDIO
		Logística e distribuição, apropriação	Transmissão do aumento dos preços da energia e dos combustíveis à cadeia de abastecimento e aumento dos custos de aquisição e transporte.	
Reputação	Necessidade de adaptar os activos à transição para um modelo económico com baixas emissões de carbono.	Infra-estruturas	Aumento dos requisitos de eficiência e de emissões para os activos imobiliários, o que implica a necessidade de aumentar as despesas e o investimento em construção e renovação. Desvalorização dos activos que não se podem adaptar às novas exigências (stranded assets) e perda de capital próprio.	MÉDIO
	Limitação do acesso ao financiamento.	Financiamento e capital	Impacto potencial na capacidade de atrair investimentos e/ou aceder a financiamento verde. Impacto potencial nas condições de financiamento e nas taxas de juro oferecidas.	BAIXO

MÉDIO PRAZO (2040)

Tipo de risco	Risco	Impacto na cadeia de valor	Principais impactos potenciais	Avaliação do risco
Regulamentação	Maior exposição a processos judiciais e multas por incumprimento da regulamentação relativa às alterações climáticas.	Infra-estruturas	Aumento das despesas associadas a processos judiciais relacionados com litígios por incumprimento de requisitos de descarbonização, principalmente em instalações e equipamentos de activos imobiliários. Custos extraordinários com coimas e sanções associadas a potenciais incumprimentos.	MUITO BAIXO
Mercado	Alteração do comportamento dos consumidores devido à preferência ou inclinação para produtos e serviços de baixo carbono.	Vendas e marketing	Adaptação da estratégia de vendas e marketing tendo em conta as novas preferências dos consumidores por novos produtos ou concorrentes mais limpos e sustentáveis. Penalização dos produtos com maior impacte climático pelo mercado e pelos consumidores.	MUITO BAIXO
Reputação	Perceção de fraco desempenho na contribuição para a attenuação e adaptação às alterações climáticas pelas partes interessadas.	Vendas e marketing	Potenciais danos à reputação da empresa com impacto na quota de mercado em consequência de um posicionamento de sustentabilidade menos ambicioso do que o do mercado.	BAIXO

LONGO PRAZO (2050)

Tipo de risco	Risco	Impacto na cadeia de valor	Principais impactos potenciais	Avaliação do risco
Agudos	Onda de calor	Infra-estruturas	Potencial redução da vida útil dos equipamentos e instalações e dos respetivos períodos de amortização. Aumento dos períodos em que os equipamentos de ar condicionado devem funcionar a plena capacidade.	MUITO BAIXO
			Aumento do custo de fornecimento de energia em activos fixos, devido ao aumento das necessidades de arrefecimento.	
Aguda	Frio/congelação	Aquisições	Potenciais problemas de abastecimento e aprovisionamento de determinados géneros alimentícios e matérias-primas devido às temperaturas extremas.	MUITO BAIXO
		Infra-estruturas	Potencial redução da vida útil dos equipamentos e instalações e dos respetivos períodos de depreciação. Aumento dos custos de reparação devido a danos estruturais provocados por fortes quedas de neve e temperaturas extremas.	
		Vendas e marketing	Alterações esporádicas na afluência e nos padrões de compra dos consumidores devido a relutância e dificuldades de mobilidade.	
		Pessoal	Dificuldade de deslocação dos trabalhadores para o trabalho devido às	

LONGO PRAZO (2050)

Tipo de risco	Risco	Impacto na cadeia de valor	Principais impactos potenciais	Avaliação do risco
			condições meteorológicas, aumentando o absentismo.	
	Inundações/chuvas fortes	Logística e distribuição, aprovisionamento	Custos devido a rupturas de stock e danos nos bens armazenados. Preços de compra mais elevados devido a problemas de abastecimento.	
		Vendas e marketing	Aumento dos custos e dos tempos de transporte de produtos e matérias-primas devido a danos estruturais nas comunicações.	BAIXA
Agudas			Disponibilidade de produtos e serviços aos clientes afetada devido a problemas de aprovisionamento.	
		Logística e distribuição, aprovisionamento	Redução do fornecimento de certas matérias-primas, especialmente produtos alimentares de fornecedores em zonas de stress.	
Seca		Infra-estruturas	Aumento dos custos de aquisição e de matérias-primas devido à escassez de produtos.	MUITO BAIXO
		Vendas e marketing	Aumento das dificuldades e dos custos de abastecimento de água às infra-estruturas e potencial necessidade de aumentar os mecanismos e instalações de eficiência do consumo.	
Crónica	Variabilidade da temperatura		Variações na procura de produtos e serviços sazonais devido a temperaturas atípicas e mais amenas.	
		Infra-estruturas	Alteração gradual das tendências de consumo no mercado, obrigando a repensar o planeamento da oferta e a estratégia de vendas.	BAIXA
Crónica	Subida do nível do mar		Potencial adaptação dos activos e equipamentos imobiliários situados em zonas próximas do mar, a fim de evitar a sua deterioração devido à infiltração de água e à salinização.	
		Infra-estruturas	Antecipação de possíveis danos estruturais em acessos públicos, estradas e áreas adjacentes aos centros, afectando o serviço e exigindo custos de adaptação.	MUITO BAIXO

Os riscos climáticos avaliados são integrados no **mapa de riscos da Empresa**, de modo a geri-los de forma coerente e eficiente, garantindo que são considerados em todas as decisões comerciais e estratégicas. Isto implica a implementação de medidas e acções específicas para mitigar os riscos identificados, a fim de reduzir a vulnerabilidade das operações às alterações climáticas e reforçar a resiliência da Empresa.

Avaliação do impacto financeiro

A análise realizada nesta área permite determinar quais as rubricas das contas do Grupo El Corte Inglés que poderiam ser mais afectadas pelos impactos dos riscos climáticos detectados anteriormente. Neste sentido, e com base no estudo das contas do Grupo, foram associados determinados riscos a rubricas específicas, o que nos permite mitigar os impactos identificados.

As principais rubricas contabilísticas em que se detectam os maiores impactos materiais possíveis dos riscos climáticos são as vendas na Alimentação e na Moda, bem como os respectivos fornecimentos. Por outro lado, conclui-se que os potenciais efeitos no Opex e nos activos fixos tangíveis poderão também ser relevantes.

Oportunidades face às alterações climáticas

O Grupo El Corte Inglés identifica as oportunidades climáticas com o objetivo de as transformar em vantagens competitivas que impulsioneem o seu crescimento e sustentabilidade a longo prazo. Esta abordagem permite-lhe adaptar-se às tendências do mercado, antecipar as mudanças na procura e alinhar-se com as expectativas ambientais e sociais.

As oportunidades identificadas incluem a incorporação de produtos e serviços sustentáveis, bem como a otimização de processos para melhorar a eficiência e reduzir a pegada de carbono.

Oportunidade	Subtipo de oportunidade	Descrição da Oportunidade / Justificação relevância para o El Corte Inglés
Aumento da procura de produtos e serviços de baixo carbono.	Produtos e serviços	O aumento do número de clientes que baseiam as suas decisões de compra em atributos de sustentabilidade, neste caso, com uma menor pegada de carbono, faz com que o desenvolvimento de uma gama de produtos e serviços de baixo carbono possa levar a um aumento das receitas.
Capacitação das empresas.		Novos modelos de lojas eficientes e a digitalização do comércio podem levar a custos operacionais mais baixos para as empresas, ao mesmo tempo que aumentam as vendas atraindo novos clientes.
Promoção de práticas de consumo de energia a partir de fontes renováveis.	Fontes de energia	A substituição de fontes de energia intensivas em carbono por fontes de energia renováveis, tanto nas instalações como nos transportes e serviços associados, permite que as empresas avancem no seu desafio de descarbonização para cumprir os objectivos estabelecidos pela Comissão Europeia (redução de 55% das emissões de GEE até 2030 e 100% até 2050) e melhorar a sua imagem no mercado.
Reducir os custos de exploração e gerar lucros através da produção de energias renováveis.		A produção de energia renovável pode ajudar as empresas a reduzir a sua dependência da rede de energia e, por conseguinte, das flutuações de preços ou das interrupções no fornecimento. Além disso, os custos de exploração do consumo de eletricidade podem ser reduzidos e podem ser geradas receitas com a venda de energia excedentária.

Oportunidade	Subtipo de oportunidade	Descrição da Oportunidade / Justificação relevância para o El Corte Inglés
Acesso a novas formas de financiamento.	Resiliência	O crescente peso dado por financiadores e investidores especializados aos critérios ESG está a possibilitar o acesso a novas formas de financiamento menos onerosas ou mais vantajosas para as empresas que apresentem um bom desempenho em matéria de sustentabilidade e, especificamente, de alterações climáticas. Além disso, o aparecimento de novos instrumentos de financiamento no mercado sujeitos a indicadores de desempenho ambiental está a alargar as opções de financiamento.
Melhorar a reputação através da comunicação dos progressos em matéria de clima.		A percepção de um melhor desempenho climático por parte da sociedade pode ser mais atractiva para uma base de clientes cada vez mais exigente e sensível e pode, por conseguinte, conduzir ao crescimento do negócio.

Relativamente aos efeitos financeiros esperados dos riscos físicos e de transição e das oportunidades materiais relacionadas com as alterações climáticas, o Grupo El Corte Inglés utiliza as disposições de integração progressiva descritas no Anexo C da ESRS 1.

Plano de Transição Net Zero (E1-1)

[E1-1 DR 16 h] [E1-1 DR 16 i] [E1-1 DR16 a] O Grupo El Corte Inglés estabeleceu um roteiro claro para a descarbonização através do seu **Plano de Transição para o Net Zero**, aprovado em janeiro de 2025 pelo Conselho de Administração e supervisionado pela CS, como parte do **Plano Diretor de Sustentabilidade 2025-2030**. O principal objetivo deste Plano de Transição é **alcançar a neutralidade climática até 2050**. Neste sentido, tem-se trabalhado para que os objectivos internos estabelecidos incorporem as principais recomendações do SBTi, embora não tenham sido aprovados à data de publicação deste relatório.

O Grupo opera em vários sectores devido ao seu tipo de modelo de negócio. Isso significa que, para a implantação do plano, são necessárias ações específicas em diferentes áreas. Para o efeito, é dada prioridade às que têm **maior impacto na pegada de carbono**, com especial atenção às que gerem fontes de emissão relacionadas com a utilização de combustível e energia nos centros de trabalho (âmbitos 1 e 2), transporte e distribuição subcontratada de produtos e compras de bens e serviços (âmbito 3). Os três âmbitos são definidos de seguida:

- **Emissões do Âmbito 1 (diretas):** provêm da utilização de combustíveis fósseis em centros comerciais, lojas, armazéns e outros locais de trabalho. A maior parte destas emissões deve-se ao consumo de gás natural para a produção de vapor e calor em caldeiras para aquecimento e água quente sanitária (AQS), especialmente nas lojas e nos centros logísticos de Valdemoro e Montornés. Para além disso, este âmbito inclui as emissões derivadas da frota própria utilizada para o transporte e distribuição de produtos.
- **Emissões de alcance 2 (indirectas pelo consumo elétrico):** correspondem às emissões associadas à geração de eletricidade adquirida e consumida nos diferentes centros de trabalho. Desde 2018, o Grupo El Corte Inglés avançou na transição para um fornecimento elétrico mais sustentável.

- **Emissões de alcance 3 (outras emissões indirectas):** incluem as emissões que, embora não sejam geradas diretamente pelas operações do Grupo, são consequência da sua atividade e podem ter um impacto de alguma forma. Neste âmbito, incluem-se as emissões associadas ao ciclo de vida da energia utilizada nos âmbitos 1 e 2, as viagens de negócios, as *deslocações* dos colaboradores, a gestão de resíduos, a logística subcontratada e, em particular, o ciclo de vida de todos os produtos e serviços adquiridos, tanto para uso interno como para comercialização.

Para reduzir a sua pegada de carbono, o Grupo identificou **quatro áreas de ação** no âmbito do Plano de Transição e, em cada uma delas, serão implementadas medidas específicas para desencadear as principais alavancas de redução das emissões.

[E1-1 DR16 b] [MDR-A / DR68 d]

Domínios de ação	Alavancas de descarbonização
Imobiliário (utilização de energia nos locais de trabalho).	Eletrificação para substituição de combustíveis fósseis.
Aquisições (fornecimento de bens e serviços).	Contratos públicos com baixas emissões de carbono.
Cadeia de abastecimento (transporte e distribuição de produtos).	Logística através de frotas com baixas emissões e otimização de rotas e cargas.
Serviços centrais.	Mobilidade sustentável dos empregados. ZERO resíduos.

A seleção destas alavancas baseou-se em critérios de concentração de emissões e potencial de redução, dando prioridade às fontes que representam uma maior contribuição para a pegada de carbono e que, por sua vez, oferecem uma margem significativa para a redução de emissões.

[No âmbito desta estratégia, foi também avaliado o impacto do consumo de eletricidade, tanto nos activos imobiliários como nos veículos geridos pelo Grupo. No entanto, as emissões de GEE bloqueadas destes activos representam uma fração muito pequena das emissões totais da Empresa, pelo que o seu impacto na nossa atividade global é mínimo.

Seguindo esta abordagem, a estratégia de redução de emissões nos **âmbitos 1 e 2** centrar-se-á na **substituição de gás natural por eletricidade nos sistemas de aquecimento e de água quente sanitária (AQS)** nos centros de trabalho que concentram a maior parte do consumo. Desta forma, evita-se a dispersão de esforços em múltiplos projectos com baixo impacto individual e facilita-se uma maior eficiência na gestão da descarbonização.

Da mesma forma, no que diz respeito às emissões de **âmbito 3**, a estratégia centrar-se-á em **trabalhar com os fornecedores para que estes adoptem compromissos de redução de emissões** e será dada prioridade à colaboração com aqueles que representam a maioria das emissões na cadeia de abastecimento. Outras linhas de ação em matéria de emissões de âmbito 3 consistem em **aplicar critérios de baixas emissões na política de deslocações dos trabalhadores** e nos planos de mobilidade sustentável *da itinere*. Além disso, trabalhar-se-á para implementar a certificação Zero Waste noutras áreas do Grupo, iniciativa que é detalhada no capítulo 2.3 "Utilização de recursos e economia circular (ESRS E5)".

[E1-1 / DR 16 c] [E1-1 / DR 16 j] [E1-3 / AR 21] [E1-3 / DR 29 b] [E1-3 / DR 29 c] [MDR-A / DR68 e] A implementação das alavancas do Plano de Transição Net Zero está prevista para o exercício 2025/26, uma vez que foi aprovado em janeiro de 2025. Neste ano, serão lançadas as bases para o seu desenvolvimento e a monitorização do

progresso começará a ser divulgada a partir do exercício seguinte. Para garantir a sua viabilidade e continuidade, o Plano de Transição terá recursos financeiros afectos no Plano Estratégico do Grupo, o que permitirá a implementação das medidas de descarbonização sem necessidade de financiamento externo.

No entanto, na elaboração do presente relatório, optou-se por não incluir determinadas informações consideradas confidenciais ou sensíveis relativas aos recursos financeiros do Plano de Transição, de acordo com a exceção prevista na ESRS 1.

[E1-1 DR16 g] [E1-1 / DR 16 f] Devido ao nosso modelo de negócio, o Grupo El Corte Inglés não está excluído dos indicadores de referência da UE alinhados com o Acordo de Paris. Dado o seu sector, os requisitos específicos para as actividades económicas ligadas ao carvão, petróleo e gás não se aplicam no seu caso.

Alavancas de descarbonização (E1-3) (E1-4)

MDR-T 80 b] [E1-4 / DR 34 a] [E1-4 / DR 34 c, d] [MDR-T 80 b] [E1-4 / DR 34 c, d] [E1-4 / DR 34 c, d]

Âmbito de aplicação	Objectivos (ano de referência 2022)	Horizonte temporal
Curto prazo (2025-2034)		
Âmbito 1	Redução absoluta de 51,5% das emissões do Escopo 1.	2034
Âmbito 2 <i>(baseado no mercado)</i>	100% do fornecimento de eletricidade com Garantia de Origem. 35% dos fornecedores, com base nas emissões aderentes ao SBTi.	2030
Escopo 3	12% de redução global das emissões das categorias de Âmbito 3 relacionadas com compras de bens e serviços, energia <i>a montante</i> e transporte-distribuição de produto (Cat. 1, 2, 3 e 9).	2034
Longo prazo (2050)		
Âmbito 1, 2, 3	Reducir as emissões absolutas de GEE em 88,2% para o Escopo 1, 100% para o Escopo 2 e 90% para o Escopo 3.	2050

[E1-4 / DR 33] O Grupo El Corte Inglés desenvolveu diversas acções e compromissos para mitigar as alterações climáticas, tanto nas suas próprias operações como em toda a sua cadeia de valor. A nossa estratégia está centrada na descarbonização, de acordo com o nosso compromisso de reduzir progressivamente a nossa pegada de carbono.

[Neste contexto, todas as acções propostas estão alinhadas com o Plano de Transição Net Zero e começarão a ser implementadas a partir de 2025. O seu principal objetivo é reduzir as emissões de GEE em todas as fases da cadeia de valor e avançar para um modelo de negócio mais sustentável. Assim, as acções e os objectivos abrangem principalmente **as nossas próprias operações** (administração, compras e logística) e estendem-se à **cadeia de abastecimento** (fornecedores e frota de veículos). Além disso, trabalhamos em estreita colaboração com os **colaboradores** para promover a mobilidade sustentável.

[E1-3 / DR 29 a] [MDR-A / DR68 a] [MDR-A / DR68 b] [MDR-A / DR68 c] [MDR-T 80 c] [E1-4 / DR 34 f] [E1-5/ AR 30 b] As acções e os objectivos definidos pelo Grupo para cada alavanca de descarbonização são descritos a seguir:

Eletrificação para substituição de combustíveis fósseis

Uma das principais alavancas para mitigar as alterações climáticas é a eletrificação para substituir os combustíveis fósseis nas nossas instalações e escritórios. Esta medida reduz significativamente as emissões de GEE, substituindo os combustíveis fósseis por fontes de energia mais limpas e renováveis. A eletrificação, especialmente quando baseada em eletricidade renovável garantida, minimiza a pegada de carbono dos processos térmicos.

Acções	Objectivos gerais	Acções específicas	Indicador
Substituição de combustíveis fósseis (principalmente gás natural) e eletrificação na produção de vapor, calor e AQS em instalações	(A 2030) Redução absoluta de 14,8% das emissões A1 A1 e 100% de redução das emissões A2 até 2022	Acções em instalações térmicas a gás natural para aquecimento e AQS em 47% do consumo dos centros e escritórios da ICE por sistemas eléctricos.	tCO ₂ e
	(A 2034) Redução absoluta de 29,9% nas emissões A1 A1 e de 100% nas emissões A2 em relação a 2022	Substituição do gás natural para aquecimento e AQS por sistemas eléctricos nos centros logísticos de Valdemoro e Montornés.	tCO ₂ e
Melhoria da eficiência energética em estabelecimentos comerciais e plataformas logísticas	(A 2030) Redução absoluta de 14,8% das emissões A1 Emissões A1 e redução de 100% das emissões A2 até 2022	Reducir as emissões de GFEI nos sistemas de refrigeração e ar condicionado através da contabilização exaustiva das recargas e da substituição de fluidos frigoríficos com baixo potencial de aquecimento nas substituições de equipamentos.	tCO ₂ e
	(A 2034) Redução absoluta de 29,9% nas emissões A1 A1 e de 100% nas emissões A2 em relação a 2022	Reducir as emissões de GFEI nos sistemas de refrigeração e climatização através de uma contabilidade exaustiva das recargas e da substituição de fluidos frigoríficos com baixo potencial de aquecimento nas substituições de equipamentos.	tCO ₂ e

Compras com baixo teor de carbono

Outra alavanca fundamental para atenuar as alterações climáticas é a aquisição com baixas emissões de carbono, uma estratégia centrada na aquisição de produtos e serviços com uma pegada de carbono reduzida ao longo do seu ciclo de vida. Ao selecionar fornecedores e produtos que dão prioridade a práticas sustentáveis e de baixas emissões, o Grupo El Corte Inglés reduz o seu impacto ambiental direto e promove também uma cadeia de fornecimento mais sustentável.

Acções	Objectivos gerais	Acções concretas	Indicador
Aumento de referências com atributos de sustentabilidade de baixas emissões	(A 2034) Redução absoluta de 21,9% nas emissões A1 e de 12% nas emissões A3 (aprovisionamento, energia a montante e	Aumentar as referências com atributos de sustentabilidade de baixas emissões.	Referências sustentáveis em % do total

Acções	Objectivos gerais	Acções concretas	Indicador
Redução das emissões A 1 e 2 dos fornecedores de primeiro nível (marcas próprias)	transporte/distribuição de produtos).	Incentivar a redução do Âmbito 1 e 2 dos fornecedores diretos (primeiro nível) das marcas próprias, colaborando com estes na obtenção de dados sobre a sua pegada de carbono e na definição de medidas de redução e avaliação do seu cumprimento através, por exemplo, do sistema de auditoria ESG.	N.º de fornecedores com objectivos de mitigação
Adesão de fornecedores relevantes ao SBTi (marcas externas)	(A 2030) 35% dos fornecedores, com base nas emissões, aderem ao SBTi	Um total de 194 fornecedores relevantes aderem à iniciativa SBTi, estabelecendo metas com base científica.	Nº de fornecedores que aderiram ao SBTi

Logística através de frotas com baixas emissões

Esta alavanca consiste na transição para veículos de transporte com menor impacte ambiental, como os movidos a energias alternativas ou com tecnologias mais eficientes. Ao reduzir as emissões de GEE associadas ao transporte de mercadorias, contribui diretamente para a descarbonização da cadeia de abastecimento. O Grupo está a substituir as suas frotas de veículos por veículos de baixas emissões, reduzindo assim a sua pegada de carbono e melhorando a eficiência energética nas operações logísticas, ajudando a alcançar os objectivos estratégicos do Grupo.

Acções	Objectivos gerais	Acções específicas	Indicador
Contratação de serviços de transporte e distribuição de produtos com veículos de baixas emissões.	Redução absoluta de 12% nas emissões A3 (compras, energia a montante e transporte/distribuição de produtos).	Redução das emissões de âmbito 3 relacionadas com a categoria de transporte de produtos subcontratados.	tCO ₂ e reduzidas

Mobilidade sustentável dos trabalhadores

Por último, a mobilidade sustentável dos trabalhadores é definida como uma alavanca, centrada no incentivo à utilização de meios de transporte com baixo teor de carbono, com o objetivo de reduzir as emissões de GEE associadas às deslocações pendulares dos trabalhadores. Ao fomentar alternativas de transporte mais sustentáveis, o Grupo El Corte Inglés contribui para a redução da pegada de carbono das suas operações e promove um ambiente de trabalho mais respeitador do ambiente.

Acções	Objectivos gerais	Objectivos específicos	Indicador
Plano de Mobilidade	(A 2034) Redução absoluta de 12% das emissões de âmbito 3 nas categorias de aquisição de bens e serviços, energia <i>a montante</i> e transporte e distribuição de produtos.	Aplicação de critérios de baixas emissões na política de deslocações. Planos de mobilidade <i>in itinere</i> .	-

Processo de definição de objectivos

[MDR-T 80 c] [MDR-T 80 j] [MDR-T 80 h] Ao nível operacional, a área de RI e Sustentabilidade é responsável por promover e acompanhar as acções e projectos necessários para atingir os objectivos de sustentabilidade climática. Neste sentido, os objectivos foram definidos por técnicos especializados do Grupo, com conhecimento do modelo de negócio e das suas implicações operacionais, o que garante a sua exequibilidade e alinhamento com a realidade da Organização.

[MDR-T 80 g] [MDR-T 80 e] [E1-4 / DR 34 b] Os critérios definidos pela iniciativa SBTi foram tomados como referência para efetuar uma simulação dos objectivos de redução de emissões a curto e longo prazo. Para o efeito, foram avaliadas diferentes combinações de ano de referência (entre 2016 e 2022) e de ano-alvo a curto prazo (2030 e 2034), a fim de definir um plano de redução de emissões exequível e alinhado com o nosso compromisso de descarbonização. Neste sentido, foi efectuada uma medição exaustiva e abrangente das emissões do Grupo de acordo com o esquema ISO 14064:1 e a norma GHG Protocol.

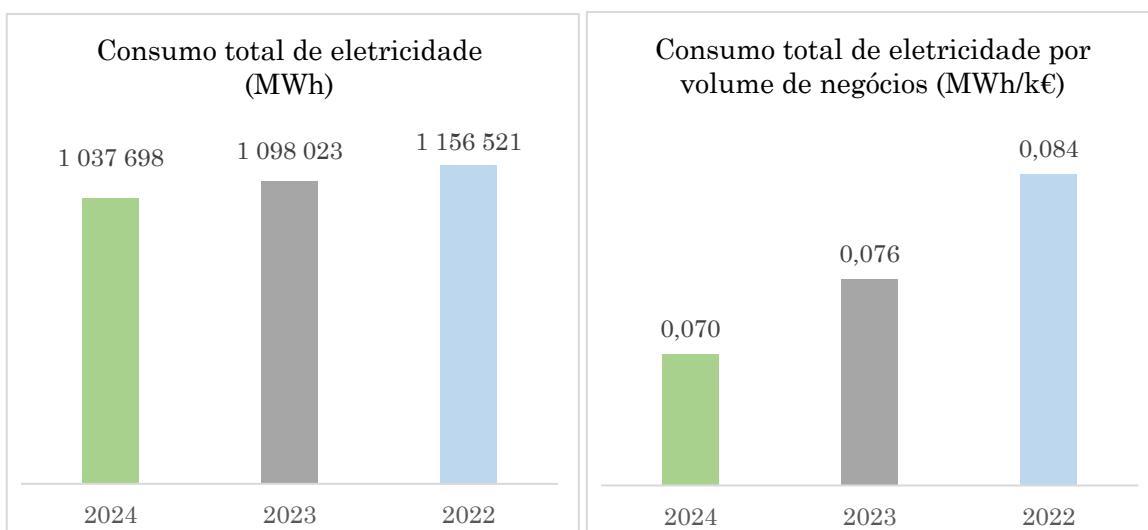
[MDR-T 80 g] [E1-4 / DR 34 e] [E1-4 / AR 30 c] Como resultado desta análise, foi proposto o estabelecimento de objectivos de curto prazo para o ano de 2034, compatíveis com a trajetória de 1,5° C do Acordo de Paris para as emissões de âmbito 1 e 2. Para o âmbito 3, o ano de 2034 é também considerado como referência, para ser compatível com a trajetória WB2C (*Well Below 2° C*), e abordando 67% das emissões desta categoria.

[MDR-T 80 d] O ano de referência selecionado para a medição e monitorização destas metas é 2022, uma vez que representa o primeiro exercício em que foi efectuado um cálculo completo da pegada de carbono segundo uma metodologia comum e com dados de atividade fiáveis e suficientemente completos.

[MDR-T 80 i] [E1-4 / AR 25 a] [E1-4 / AR 25 b] [E1-4 / AR 25 c] Por último, para assegurar uma análise histórica das emissões que permita avaliar as tendências e medir os progressos na redução dos GEE, é essencial ter em conta eventuais mudanças estruturais no Grupo. Factores como aquisições, fusões ou desinvestimentos podem afetar a comparabilidade dos dados ao longo do tempo, pelo que as medições devem ser ajustadas a estes eventos para garantir um acompanhamento rigoroso e consistente do desempenho da sustentabilidade.

Consumo e eficiência energética (E1-5)

[E1-5 / DR 37] Em linha com o nosso compromisso ambiental, o Grupo continua a promover a eficiência energética nas suas operações. Durante o ano, conseguimos uma redução de 5,5% no consumo de energia em comparação com o ano anterior, graças à implementação de medidas de eficiência nas nossas instalações. Esta melhoria consolida a tendência de redução sustentada do consumo de energia registada nos últimos anos.



Além disso, através da nossa filial Telecor, registaram-se progressos na execução dos contratos PPA (*Power Purchase Agreement*) assinados no ano anterior, destinados à aquisição de energia solar fotovoltaica a longo prazo. Graças a estes acordos, em 2024, mais de 50% do consumo energético do Grupo será coberto por energia proveniente das centrais solares de Olmedilla e Sabinar, localizadas em Cuenca, que, em conjunto, têm uma capacidade instalada de 558.687 MWh (300 MWh em 2023), colocando estes contratos entre os mais importantes da sua categoria na Europa.

Com esta iniciativa, o Grupo avança no seu objetivo de utilizar exclusivamente energias renováveis sem emissões de CO₂, apoiadas por Garantias de Origem (GoO). Neste sentido, durante o exercício de 2024, 99,9% da eletricidade consumida em Espanha foi proveniente de fontes com Garantia de Origem Renovável, e 95,66% no conjunto do Grupo. O Grupo também participa ativamente nos mercados grossistas de energia como Consumidor Direto, aumentando o seu envolvimento no sector.

[E1-5 / DR 37] [E1-5 / DR 38] [E1-5 / DR 39]

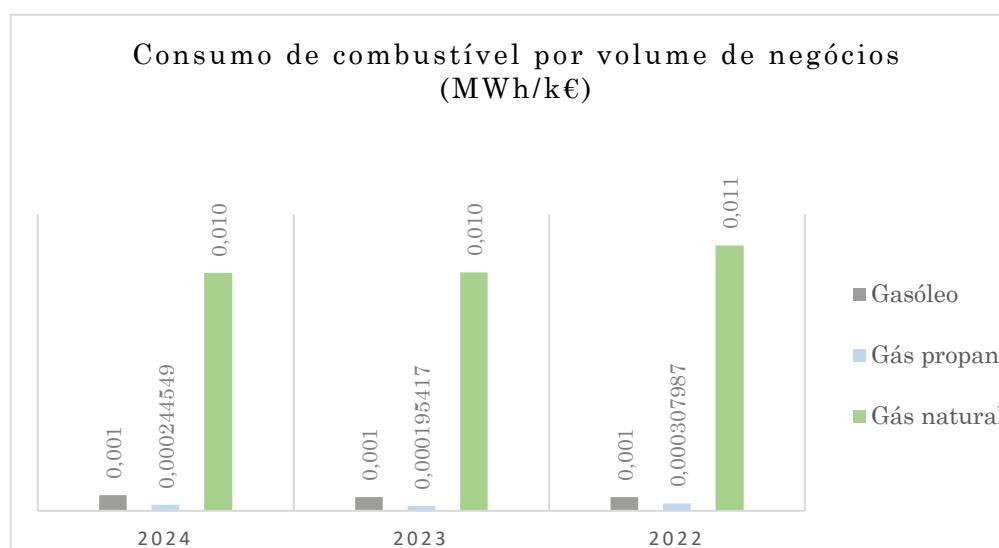
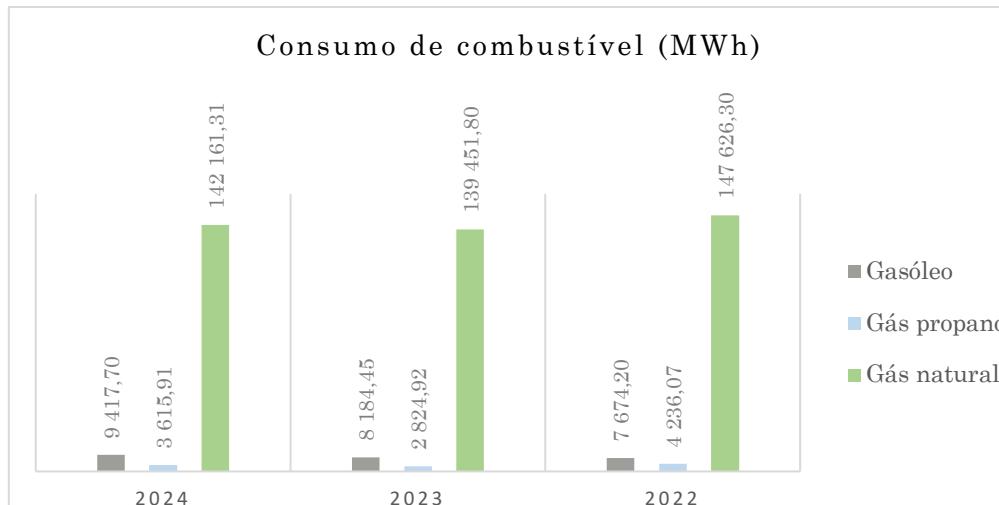
Consumo e combinação de energia²⁴²⁵	2024
Consumo total de energia.	1.192.764
Consumo total de energia fóssil (MWh).	200.071
Consumo de combustível de carvão e seus derivados (MWh).	0
Consumo de combustível de petróleo bruto e produtos petrolíferos (MWh).	9.288
Consumo de combustível de gás natural (MWh).	142.161
142,161 Consumo de combustível de outras fontes de combustíveis fósseis (MWh).	3.616
Consumo de eletricidade, calor, vapor e frio comprados ou adquiridos a partir de fontes fósseis (MWh).	45.005
Percentagem de fontes fósseis no consumo total de energia (%).	17%
Consumo de combustível de origem nuclear (MWh).	47
Quota-parte das fontes nucleares no consumo total de energia (%).	0,0046%
Consumo total de energias renováveis (MWh).	992.693
Consumo de combustíveis provenientes de fontes renováveis (MWh).	0
Consumo de eletricidade, calor, vapor e frio comprados ou adquiridos a partir de fontes renováveis (MWh).	992.6923
Consumo de energia renovável autogerada que não é utilizada como combustível (MWh).	0
Quota de fontes renováveis no consumo total de energia (%).	83%
Produção de energia não renovável.	0
Produção de energia renovável.	0
Consumo total de energia das actividades dos sectores com elevado impacto climático por rendimento líquido das actividades dos sectores com elevado impacto climático (MWh/k€).	0,08

[E1-5 / DR 40] [E1-5 / DR 41] [E1-5 / DR 42] [E1-5 / DR 43] A atividade do Grupo El Corte Inglés, de acordo com a classificação NACE, está incluída no Grupo "47.19 - Outro comércio a retalho em estabelecimentos não especializados", considerado de elevado impacte climático de acordo com a ESRS E1. Neste sentido, os dados relativos ao consumo de energia correspondem ao consumo em sectores com elevado impacte climático.²⁶

²⁴ **[MDR-M]** Os dados são recolhidos a partir da aplicação interna Sinergica, que é alimentada pela faturação do consumo.

²⁵ No caso das empresas Viajes El Corte Inglés, S.A. de C.V. México, Asesores en Viaje, S.A., Chile, Viajes El Corte Inglés Perú, S.A., Viajes El Corte Inglés Colombia, S.A., Tourmundial Uruguay, S.A., Viajes El Corte Inglés Panamá, S.A. e Viajes El Corte Inglés Ecuador, S.A., os dados relativos ao consumo de eletricidade foram calculados para o ano civil, o que representa 0,016% dos dados.

²⁶ **[MDR-M]** Para o consumo de energia por faturação (MWh/milhares de euros), utilizou-se a faturação para 2024, incluída na secção "Modelo de negócio" do capítulo 1 "Informação geral".



Emissões de GEE de alcance 1, 2 e 3 (E1-6)

O Grupo El Corte Inglés efectua uma medição rigorosa das suas emissões de gases com efeito de estufa. Esta análise serve de base para analisar o impacto ambiental da Empresa e para orientar a aplicação das alavancas de descarbonização do Plano de Transição Net Zero do Grupo. A este respeito, o Grupo continua a trabalhar para melhorar anualmente a qualidade dos dados, com o objetivo de cumprir os objectivos estabelecidos quando o Plano de Transição for implementado em 2025.

De seguida, é apresentada uma tabela com as emissões de GEE, abrangendo os âmbitos 1, 2 e 3, incluindo a análise da pegada gerada pelas principais actividades da cadeia de valor e pelo conjunto de produtos e serviços oferecidos. Os detalhes da análise da origem das emissões de GEE dentro do Grupo estão indicados na secção "Plano de Transição para Net Zero" no capítulo 2.2).

[E1-6 / DR 48 a] [E1-6 / DR 48 b] [E1-6 / DR 49 a] [E1-6 / DR 49 b] [E1-6 / DR 50] [E1-6 / DR 51] [E1-6 / DR 52 a] [E1-6 / DR 52 b] [E1-6 / AR 39] [MDR-M] [E1-6 / DR 41]

Medição integral das emissões de gases com efeito de estufa²⁷

	Retrospectiva			Marcos e ano-alvo			
	Ano de referência 2022	Comparativo 2023	2024	% 2024 / 2023	2025	2030	2050
Emissões de GEE do Âmbito 1²⁸							
Emissões brutas de GEE do Âmbito 1.	69.962,83	68.387,35	68.755,82	0,5%	NA	50.044,87	8.231,82
Percentagem das emissões de GEE do âmbito 2 provenientes de regimes regulamentados de comércio de licenças de emissão (%).							
0	0	0	0	0	0	0	
Emissões de GEE do Âmbito 2							
Emissões brutas de GEE do Escopo 2 com base na localização.	186.921,15	134.477,53	108.155,95	-19,6%	NA	0	18.692,12
Emissões brutas de GEE de âmbito 2 baseadas no mercado.	12.355,40	12.008,64	12.309,94	2,5%	2.471,08	0	0

²⁷ [E1-6 / AR 45 d] [E1-6 / AR 46 g] [E1-6 / AR 46 h] [MDR-M] As emissões são calculadas multiplicando o consumo pelo fator de emissão correspondente.

- No caso dos combustíveis e da eletricidade, foram utilizados os factores do Relatório do Inventário Nacional de GEE (1990-2023), março 2025 (Anexo V.4) e do documento MITERD Carbon Footprint Register. Factors document (Emission factors. V5_06/05/2025); bem como das Diretrizes do IPCC de 2006 para os Inventários Nacionais de Gases com Efeito de Estufa e do Sexto Relatório de Avaliação do IPCC (AR6).
- Para as fontes móveis e as deslocações pendulares dos trabalhadores (deslocações pendulares e viagens), os factores de emissão utilizados provêm do Inventário Nacional de GEE (1990-2023), março de 2025. Quadro 3.8.8. Especificações de combustível para transporte rodoviário, da ferramenta DEFRA. UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting. 2024, das Diretrizes do IPCC de 2006 para os Inventários Nacionais de Gases com Efeito de Estufa, Ministério dos Transportes, Mobilidade e Agenda Urbana. Observatorio del ferrocarril en España (OFE). Relatório 2023. Capítulo 4 sobre indicadores socioeconómicos e de sustentabilidade. 4.6. Consumo no transporte ferroviário, e do guia de inventário de emissões de poluentes atmosféricos EMEP/EEA 2023. A.3.a Aviação 1 Calculadora principal de emissões 2023.
- Para as emissões relativas a bens e serviços, utilizando a metodologia input-output aplicando dados estatísticos sectoriais sobre emissões e produção expressos em euros, publicados pelo INE.
- Para as emissões derivadas da gestão de resíduos, guias BAT/BREF, AAI das instalações e guia GENCAT, Guía de càcul d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) Generalitat de Catalunya (Anexo 3.4). Generalitat de Catalunya.
- No caso de a energia ser proveniente de fontes renováveis, é aplicado o fator de emissão associado ao instrumento contratual correspondente (CAE), neste caso, 0. Em 2024, 95,66% da eletricidade consumida pelo Grupo é proveniente de fontes com GdO. O âmbito dos dados corresponde a todo o Grupo onde a importância dos resultados obtidos se deve às empresas retalhistas em Espanha e Portugal, ao Grupo Travel em Espanha e Portugal, ao Grupo SICOR e à KIO Networks. Estes dados não foram verificados por um auditor externo.

²⁸ Frota de leasing do Grupo Sicor: Estimada em 0,01% do total dos dados deste âmbito. Este valor baseia-se numa estimativa do tipo de veículo, utilizando dados de 2023.

Emissões significativas de GEE do Escopo 3							
Total de emissões brutas indiretas de GEE (Escopo 3)	3.365.709,36	3.551.437,16	3.236.471,33	-8,8%	NA	3.095.720,16	336.570,94
Percentagem das emissões brutas de GEE do âmbito 3	97,61	97,79	97,56	-	-	98,41	97,61
Bens e serviços adquiridos	3.185.800,03	3.373.127,05	3.015.630,89	-10,6%	NA	2.902.402,44	318.580,00
Serviços de computação em nuvem e centros de dados	-	-	-	-	-	-	-
Bens de equipamento	Na cat.1	Na cat.1	Na cat.1		Em cat.1	Em cat.1	
3. Actividades de combustíveis e energia (não incluídas no âmbito 1 ou 2)	10.485,31	10.980,57	11.001,73	0,2%	NA	7.367,10	1.048,53
5. Resíduos produzidos nas operações	6.112,86	7.966,91	7.731,08	-3%	NA	6.921,97	611,29
6. Viagens de negócios	2.281,32	2.868,90	2.928,49	2,1%	NA	2.604,91	228,13
7. Deslocações aos escritórios dos empregados ²⁹	58.001,80	60.803,31	69.271,39	13,9%	ND	63.636,59	5.800,18
9. Transportes e distribuição	103.028,05	95.690,43	129.893,90	35,7%	NA	112.780,43	10.302,80
Emissões indiretas de GEE provenientes de energia importada	-	-	-	-	-	-	-
Emissões indiretas de GEE provenientes dos transportes	-	-	-	-	-	-	-
Total de emissões de GEE							
Total de emissões de GEE (com base na localização)	3.622.593,34	3.754.302,04	3.413.383,10	-9,1%	NA	3.145.765,03	363.494,88
Total de emissões de GEE (com base no mercado)	3.448.027,60	3.631.833,15	3.317.537,09	-8,7%	NA	3.145.765,03	344.802,76

Durante este ano financeiro, as emissões totais de GEE foram reduzidas em média 8,9% em relação ao ano anterior (9,1% para as emissões totais baseadas na localização e 8,6% para as emissões baseadas no mercado). Isto reflecte o compromisso do Grupo para com a mitigação das alterações climáticas, o que nos leva a continuar a trabalhar na redução das emissões individualmente para os 3 âmbitos.

²⁹ Estimativa de 2,09% dos dados totais desta categoria. Esta estimativa provém de uma simulação baseada nos inquéritos efectuados.

De seguida, apresentamos a repartição das emissões por tipo de GEE:

	CO₂(tCO₍₂₎e)	CH₄ (tCO₍₂₎e)	N₂O (tCO₍₂₎e)	GFEI (tCO₍₂₎e)	TOTAL CO₂e (tCO₍₂₎e)³⁰
Emissões de GEE do Escopo 1	30.923,41	74,27	20,21	37.737,93	68.755,82
Fontes fixas de combustão	28.721,79	71,18	4,48	0,00	28.797,45
Combustão de fontes móveis	2.201,62	3,09	15,73	0,00	2.220,45
Fugas de gases fluorados	0,00	0,00	0,00	37.737,93	37.737,93
Emissões de GEE de Âmbito 2 baseadas no mercado	12.309,93	0,00	0,00	0,00	12.309,94
Eletricidade comprada e consumida	12.309,93	0,00	0,00	0,00	12.309,94
Emissões de GEE do Escopo 3	2.526.565,49	568.358,33	141.533,67	0,00	3.236.457,49
Ciclo de vida dos combustíveis e da eletricidade (3)	7.835,46	3.082,85	83,43	0,00	11.001,73
Aquisição de bens e serviços (1) e bens de equipamento (2)	2.315.981,71	560.756,34	138.892,84	0,00	3.015.630,89
Deslocações <i>no itinere</i> (7)	68.660,91	125,58	484,89	0,00	69.271,39
Gestão de resíduos (5)	2.688,72	4.346,05	696,32	0,00	7.731,08
Transporte <i>a jusante</i> (9)	128.494,53	44,67	1.354,71	0,00	129.893,90
Viagens de negócios (6)	2.904,17	2,84	21,48	0,00	2.928,49
Emissões totais de GEE (baseadas no mercado)	2.569.798,84	568.432,60	141.553,89	37.737,93	3.317.523,25

[E1-6 / AR 46 i] Para o cálculo das emissões de âmbito 3, são excluídas as seguintes categorias: 4. transporte e distribuição *a montante*, 8. activos alugados *a montante*, 10. transformação de produtos vendidos, 11. utilização de produtos vendidos, 12. tratamento de fim de vida de produtos vendidos, 13. activos alugados *a jusante*, 14. franchising e 15. investimentos. Esta exclusão deve-se à falta de dados de atividade que permitam estimar razoavelmente o nível de emissões, bem como à elevada incerteza associada à estimativa das emissões derivadas da utilização e do fim de vida de uma grande variedade de produtos e referências do catálogo do Grupo, que são adquiridos por uma vasta gama de clientes que os utilizam para diferentes fins e gerem a sua eliminação final de forma heterogénea.

[E1-6 / DR 50] [E1-6 / AR 46 h] [E1-6 / AR 43 c] [E1-6 / AR 45 e] [E1-6 / AR 46 j] Todas as empresas do Grupo para as quais foi calculada a pegada de carbono estão incluídas no perímetro de consolidação do Grupo El Corte Inglés. Neste sentido, a desagregação das emissões de outras empresas não é aplicável, uma vez que o Grupo não exerce controlo operacional sobre as suas participadas. Além disso, o Grupo El Corte Inglés não gera emissões biogénicas de CO₂.

³⁰ As diferenças nos dados em relação ao ano anterior devem-se à atualização dos factores de emissão publicados pelo MITECO e pelo DEFRA, bem como à melhoria da qualidade dos dados de origem, especialmente no que se refere às emissões de gases fluorados, com o objetivo de reduzir as estimativas dos dados.

[E1-6 / DR 53] [E1-6 / DR 55] [E1-6 / AR 55]

Intensidade de emissão (em tCO₂)³¹	Comparativo	Ex.	% 2024 / 2023
	Ex. 2023	Ex. 2024	
Emissões de GEE por receita líquida (tCO ₂ eq/milhão de euros) (Âmbito 1 + Âmbito 2 com base na localização)	14,03	11,96	14,74
Emissões de GEE por receita líquida (tCO ₂ eq/milhão de euros) (Escopo 1 + Escopo 2 com base no mercado)	5,56	5,48	1,42
Total de emissões de GEE por receita líquida (tCO ₂ eq/ milhão de euros) (Escopo 1 + Escopo 2 baseado na localização + Escopo 3)	259,71	230,85	11,11
Total de emissões de GEE por receita líquida (tCO ₂ eq/ milhão de euros) (Escopo 1 + Escopo 2 baseado no mercado + Escopo 3)	251,24	224,37	10,69

³¹ Para o cálculo da intensidade das emissões, foi utilizado o volume de negócios de 2024, que está incluído na secção "Modelo de negócio" do capítulo 1 "Informações gerais".

2.3 Utilização de recursos e economia circular (ESRS E5)

Para o Grupo El Corte Inglés, a gestão eficiente dos resíduos e a aplicação de estratégias de economia circular são fundamentais para enfrentar os desafios ambientais e económicos globais. Neste contexto, assumimos um firme compromisso e desenvolvemos iniciativas para **minimizar a produção de resíduos, otimizar a sua gestão** e fomentar práticas que promovam a **reutilização e a reciclagem**, contribuindo assim para um modelo de consumo mais sustentável.

[IRO-1/DP11 a] [IRO-1/DP11 b] De acordo com este compromisso, na nossa análise de dupla materialidade, foram consideradas as expectativas das diferentes partes interessadas em relação à gestão de resíduos, tendo em conta todas as fases da cadeia de valor. A metodologia é descrita em pormenor na secção 1.4 Gestão dos impactos, riscos e oportunidades do capítulo 1.

Como resultado desta dupla análise de materialidade, foram identificados um impacte positivo, um impacte negativo e uma oportunidade material associados à gestão de resíduos do Grupo El Corte Inglés, tal como se detalha a seguir.

IP	Reintrodução na cadeia de valor dos resíduos (próprios e de clientes) recuperados em estabelecimentos e plataformas certificados Zero Resíduos.
IN	Impacto no meio ambiente devido à geração de resíduos derivados da embalagem de mercadorias.
O	Melhoria do posicionamento corporativo devido às boas práticas de gestão de resíduos em estabelecimentos e plataformas certificados Zero Waste.

A **Política Corporativa de Sustentabilidade** estabelece compromissos-chave para promover a economia circular no Grupo, com o objetivo de reduzir a nossa pegada ambiental e promover um modelo de negócio mais sustentável (ver secção 1.5 "Políticas de sustentabilidade no capítulo 1 "Informações gerais").

[MDR-A/DP68 a] [MDR-A/DP68 b] [MDR-A/DP68 c] [MDR-T/DP80 h] A este respeito, para minimizar o consumo de recursos e assegurar uma gestão eficiente dos resíduos em Espanha e Portugal, foram estabelecidos novos marcos no nosso **Plano Diretor de Sustentabilidade 2025-2030**. Este Plano baseia-se num diálogo permanente com as partes interessadas, o que nos permite alinhar os objectivos da gestão de resíduos com as suas expectativas e necessidades. Neste contexto, foram identificadas três iniciativas-chave para fazer avançar o desenvolvimento da economia circular.



Zero resíduos

[E5-2/ DP 20 e, f] [MDR-A / DP 68 a] [E5 / DR 38] O Projeto Zero Resíduos
 El Corte Inglés é o sistema de gestão ambiental concebido para promover uma gestão responsável dos resíduos, alinhada com o desenvolvimento sustentável. Baseia-se na premissa **de que "Todo o resíduo gerado é gerido. Todo o que se gera, recupera-se"**, este projeto tem como objetivo recuperar mais de 90% dos resíduos gerados pelo Grupo, reduzindo ao mínimo a sua deposição em aterros. Neste sentido, 95,3% dos resíduos dos estabelecimentos e plataformas com um sistema Zero Resíduos foram recuperados este ano.



Para avançar neste objetivo, promovemos a correta segregação e tratamento dos resíduos, bem como a sua reintrodução na cadeia de valor, tanto os gerados pelas nossas próprias actividades como os entregues pelos clientes. Esta gestão é efectuada através de estabelecimentos e plataformas certificados com o selo AENOR Zero

Resíduos, uma acreditação que garante a aplicação de processos eficientes para alcançar os níveis de valorização exigidos. Desta forma, os resíduos são prioritariamente reutilizados, reciclados ou valorizados energeticamente, deixando o aterro como última opção.

Esta estratégia não só melhora a eficiência operacional e reduz os custos, como também reforça a posição do Grupo no mercado, de acordo com as expectativas dos clientes e dos restantes grupos de interesse. Desta forma, o El Corte Inglés consolida um modelo de gestão sustentável, baseado na valorização dos resíduos gerados, que promove a economia circular.

Um estabelecimento é considerado potencialmente viável para a certificação "Zero Resíduos" quando:

- Dispõe de processos de acumulação de resíduos de reserva noutras estabelecimentos ou plataformas próximas, se necessário.
- Gera uma quantidade de resíduos suficiente para impossibilitar a sua acumulação durante muitos dias nas instalações.
- Existem gestores de resíduos, transportadores e/ou empresas de valorização que prestam o serviço necessário na área de influência.

Para desenvolver este projeto, é seguida uma abordagem estruturada em quatro pilares fundamentais:



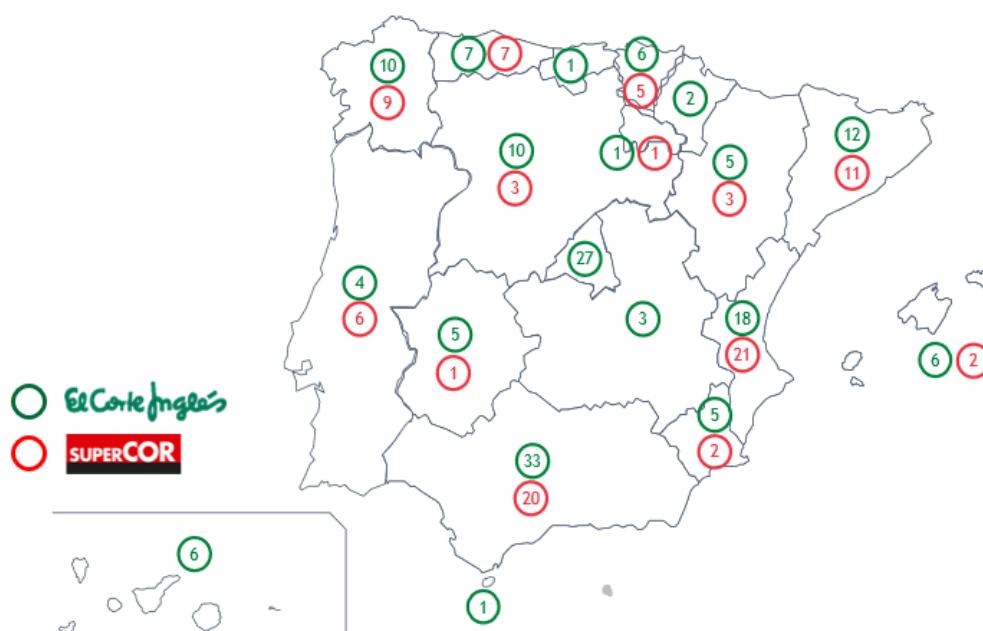
Neste sentido, o Grupo desenvolve diversas acções para promover uma gestão mais eficiente e sustentável dos resíduos, nomeadamente:

- Otimização de infra-estruturas e processos, através da reestruturação de instalações, adaptação de contentores, melhoria da classificação das fracções e gestão mais eficiente dos fluxos de resíduos.
- Melhoria da qualidade dos resíduos, a fim de garantir que estes se encontrem em condições óptimas para facilitar a sua posterior valorização e reutilização.
- Eficiência no armazenamento e transporte de mercadorias, com rotas optimizadas para reduzir os custos e o impacto ambiental.
- Digitalização do processo de gestão de resíduos, através de uma aplicação informática que garante a máxima transparência e rastreabilidade.
- Formação e especialização da equipa, com a atribuição de funções específicas e um programa de formação abrangente para os funcionários, cuja participação tem sido fundamental para o sucesso do projeto.
- Alianças estratégicas com gestores de resíduos e empresas de valorização locais, colaborando com os actores mais importantes do sector para garantir a melhor utilização dos resíduos.
- Compromisso social e circularidade, promovendo a doação e a reutilização de materiais em colaboração com organizações sociais, garantindo que tudo o que ainda tem valor possa ser aproveitado.

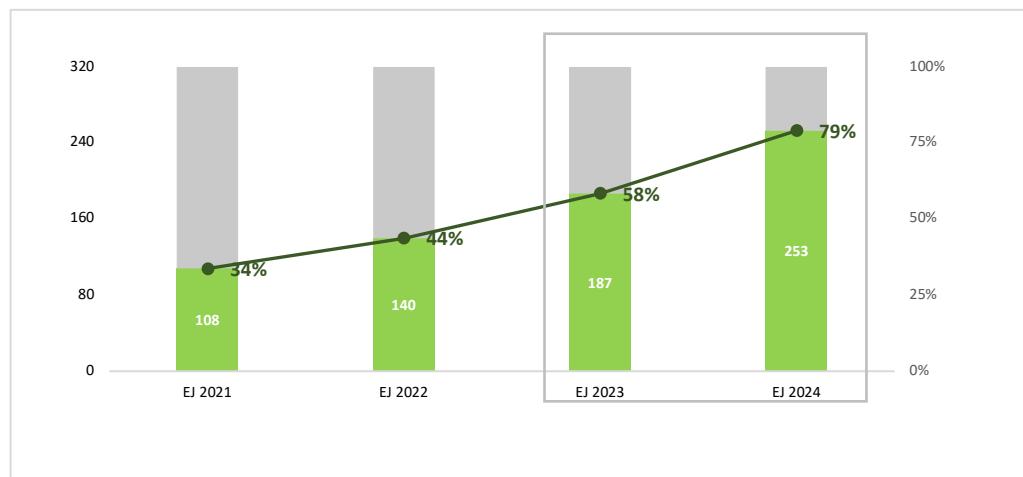
[E5-5 / DP24 e] [MDR-T / DP80 b, c] [E5-4 / DP25] [MDR-T / DP80 f] O principal objetivo do projeto é obter esta certificação para todo o negócio de retalho, atingindo até 2026 todos os estabelecimentos viáveis em todas as áreas de operação em Espanha e Portugal (centros comerciais e lojas de pequeno formato incluídas no perímetro, como Supercor e Outlet). Esta certificação garantirá que a gestão de resíduos nas operações de retalho é efectuada de forma responsável, ajudando a reduzir o impacto ambiental associado aos resíduos gerados. Para tal, o projeto baseia-se no princípio da hierarquia dos resíduos, garantindo que os resíduos gerados são prioritariamente reutilizados, reciclados ou valorizados energeticamente, minimizando assim a sua eliminação.

[O projeto começou como um teste piloto em 2018 na Galiza, para otimizar a gestão de resíduos e, após os primeiros progressos, a norma Zero Resíduos foi adotada em 2019 e posteriormente alargada a grandes estabelecimentos e plataformas logísticas. A partir de 2021, começaram a ser recolhidos dados dos centros certificados, o que permitiu avaliar a evolução das certificações até ao exercício em curso.

[MDR-T / DP80 j] [MDR-T / DP80 e] Em 2024, o Grupo El Corte Inglés conseguiu renovar a certificação Zero Resíduos nos 195 centros anteriormente certificados e incorporá-la em 58 novos estabelecimentos, alcançando um total de 253 centros certificados. Com isto, continua-se a trabalhar para cumprir o objetivo fixado para 2026, garantindo o cumprimento do plano e reforçando as bases para a próxima fase de certificação. O mapa abaixo mostra os locais que já estão certificados.



Progressos no sentido da certificação Zero Resíduos



[MDR-T / DP80 h] [E5-5 / DP27] Temos trabalhado em estreita colaboração com fornecedores, administrações públicas e associações industriais para garantir que os seus compromissos reflectem as melhores práticas e regulamentos. Além disso, a nossa **participação activa em associações e entidades ligadas à gestão de resíduos e à economia circular** reforça a nossa capacidade de adotar abordagens inovadoras e de progredir ainda mais em matéria de sustentabilidade. Os objectivos definidos pelo Grupo nesta área são de natureza voluntária e reflectem o compromisso do Grupo para além dos requisitos regulamentares.

Participação em novas iniciativas de Responsabilidade Alargada do Produtor (EPR)

O Grupo El Corte Inglés promove a sua participação em sistemas de Responsabilidade Alargada do Produtor, com o objetivo de contribuir para uma **gestão eficiente e sustentável dos resíduos pós-consumo** associados aos produtos que comercializa. Através desta participação, o Grupo assume um papel ativo no **ciclo de vida completo dos produtos**, assegurando que, uma vez terminada a sua vida útil, os resíduos gerados são recolhidos, geridos e devidamente valorizados.

Além disso, estas iniciativas garantem a **rastreabilidade dos fluxos de resíduos**, facilitando o controlo e a monitorização da gestão dos resíduos e promovendo a transparência dos processos. A adesão a estes sistemas permite não só o cumprimento das obrigações legais actuais (Lei 7/2022, sobre resíduos e solos contaminados para uma economia circular e Real Decreto 1055/2022, sobre embalagens e resíduos de embalagens), mas também incentiva a reutilização de materiais, a reciclagem e a recuperação de recursos. As acções mais relevantes incluem:

- **[MDR-A / DP68 a]** Participação activa no desenvolvimento de um SCRAP (Sistema Coletivo de Responsabilidade Alargada do Produtor) para a gestão de mobiliário, artigos domésticos e colchões, a fim de otimizar a recuperação e reciclagem destes produtos no final da sua vida útil.
- Adesão a um SCRAP para as embalagens comerciais, que reforça o empenhamento na gestão responsável dos resíduos de embalagens.

- Continuidade noutras iniciativas SCRAP para resíduos específicos em que o Grupo já participa, como a Ecoembes (embalagens domésticas), a Ecotic (equipamentos eléctricos e electrónicos), a Ambilamp (luminárias) e a RE-VISTE (têxteis e calçado), garantindo a correta gestão destes resíduos.

RE-VISTE

Avançou-se na criação do RE-VISTE SCRAP, em conjunto com outras empresas do sector. Neste contexto, instituições e especialistas reuniram-se para analisar as oportunidades, desafios e progressos deste novo sistema de gestão circular para têxteis e calçado em Espanha.

Como parte deste processo, foi definido um teste piloto que teve início em abril de 2025. Esta fase experimental permitirá avaliar a eficácia e a operacionalidade do sistema através da sua implementação em seis municípios representativos de diferentes ambientes sociodemográficos em Espanha, atingindo uma população total de 300.000 habitantes.

Os progressos e resultados desta iniciativa serão divulgados em relatórios futuros.

Plano de Embalagem Sustentável

[MDR-A / DP68 a] [MDR-A / DP68 c] O Plano de Embalagem Sustentável do Grupo El Corte Inglés tem como objetivo melhorar a gestão das embalagens para reduzir o seu impacto ambiental e promover um modelo mais responsável. O Comité de Embalagem Sustentável é o responsável pela implementação desta iniciativa, que se organiza em torno de quatro eixos fundamentais que estabelecem as bases para uma gestão mais eficiente e sustentável das embalagens.

DIRETRIZES DO PLANO DE PACKAGING SUSTENTÁVEL			
ECODESIGN	OTIMIZAÇÃO DOS RECURSOS	CONTROLO DO CONSUMO	COMUNICAÇÃO E FORMAÇÃO
Foram selecionados os materiais ou combinações de materiais mais adequados, tendo em conta aspectos de sustentabilidade e reciclagem.	Incentivamos a reutilização de embalagens e produtos e damos prioridade à utilização de matérias-primas recicladas.	Redução do consumo de materiais de embalagem ao mínimo necessário para que esta cumpra a sua função enquanto tal, garantindo a saúde, a segurança e a viabilidade económica.	Realizamos diferentes acções para sensibilizar, tanto os colaboradores como os clientes, para a importância da reutilização e da reciclagem.

[E5-4 / DP24] [E5-4 / DP25] [MDR-T / DP80 a] [MDR-T / DP80 e] [MDR-T / DP80 b, c] O principal objetivo do plano é reduzir a pegada de plástico nos supermercados em 5% ao ano até 2026. Para o conseguir, está a ser feito um trabalho para reduzir a utilização de embalagens e materiais nos supermercados. Desde 2018, foram alcançados os seguintes marcos:

- **Embalagens reutilizáveis, recicláveis ou compostáveis:** atualmente, 84% das embalagens de plástico cumprem estes critérios, com o objetivo de atingir 100% até 2025.

- **Utilização de plástico reciclado:** até 2023, foi estabelecido o objetivo de que pelo menos 20% do plástico das embalagens fosse reciclado. Este ano, a percentagem alcançada foi de 39,5%, ultrapassando o objetivo fixado e progredindo nesta direção.
- **Redução das embalagens de utilização única:** foi fixado como objetivo para 2023 que este tipo de embalagens não ultrapasse 40% do total de plástico utilizado anualmente pelo Grupo. Este objetivo foi igualmente cumprido em 2024.

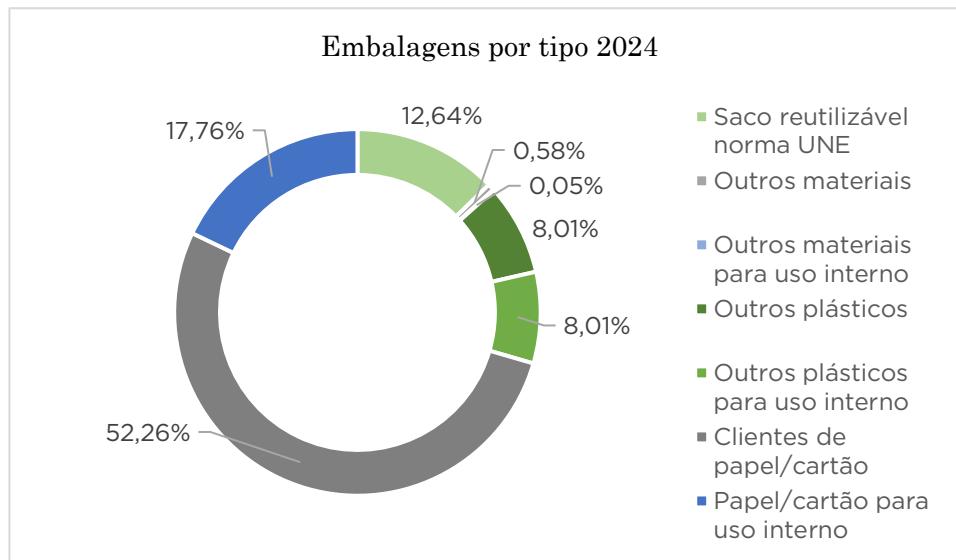
[DP27] O Grupo está empenhado em cumprir este objetivo voluntário do plano através de várias iniciativas e projectos, incluindo os seguintes

- Utilização de sacos com certificação ambiental para o transporte de mercadorias. No que respeita aos sacos de plástico, estes contêm 70% de material reciclado e são certificados para reutilização. No caso do papel, possuem as certificações *Forest Stewardship Council* (FSC) ou *Program for Endorsement of Forest Certification* (PEFC).
- Sacos reutilizáveis de vários materiais e formatos (TNT, juta, algodão, etc.) estão disponíveis para os clientes transportarem as suas compras.
- Os clientes podem utilizar as suas próprias embalagens em qualquer zona do Supermercado.
- Os suportes dos autocolantes são feitos de papel reciclado.
- Utilização de plástico reciclado nos elementos de proteção das entregas ao domicílio (redes de proteção de garrafas, envelopes de plástico e bolha, envelopes de devolução online...).
- Substituição dos sacos de plástico por sacos de papel com certificação FSC na zona das frutas e legumes de todos os supermercados.
- Disponibilização de luvas de plástico compostáveis para utilização nas zonas de autoserviço dos nossos supermercados.
- Utilização de papel alimentar certificado pelo FSC na carne e no peixe. Utilização de sacos de secção compostáveis na área de produtos frescos.
- Sacos e caixas de papel certificados pelo FSC utilizados na padaria e pastelaria.
- Utilização de tabuleiros de plástico compostável em algumas referências alimentares.
- Garrafas PET para sumos, gazpacho e azeites de marca própria fabricadas com 25%-30% de material reciclado.
- Os pacotes de leite, batidos e sumos da nossa marca própria são certificados pelo FSC.
- 100% das nossas caixas são feitas de cartão reciclado.
- Para o transporte de determinados produtos têxteis provenientes de países fora da UE, a embalagem individual de cada peça de vestuário foi substituída por uma embalagem colectiva.
- As embalagens de plástico para alimentos utilizadas na secção de refeições prontas cumprem a norma UNE para reutilização.

Todas estas acções foram reforçadas com acções de formação dos funcionários e de sensibilização dos clientes.

[MDR-T / DP80 j] [MDR-T / DP80 d] [MDR-T / DP80 f] Além disso, para garantir o cumprimento destes compromissos e monitorizar as iniciativas descritas, o Grupo efectua anualmente uma análise detalhada do **mapa de embalagens**, a fim de avaliar os progressos e detetar oportunidades de melhoria.

[MDR-M] Este ano, as embalagens de uso interno (embalagens comerciais) foram medidas de acordo com os critérios do Real Decreto sobre Embalagens, pelo que a medição desta parte difere dos anos anteriores. Neste sentido, devido à mudança de critérios, 2024 será considerado como o ano base para a comparação dos dados reportados em anos futuros.



Em comparação com o ano anterior, foi alcançada uma redução líquida no consumo de plástico de 3,1% em peso das embalagens que chegam ao cliente em 2023, atingindo um total de 20.122,63 toneladas este ano, embora tenha havido um crescimento da atividade.

Outros projectos de economia circular

[MDR-A] Continuamos a promover iniciativas que visam transformar as nossas operações de acordo com os princípios da economia circular.

Projeto / Iniciativa	Descrição	Resultados / Benefícios
Moda re- (em colaboração com a Caritas)	Colocação de contentores nos centros do El Corte Inglés para recolher roupas não vendidas e peças de vestuário não utilizadas pelos clientes, para serem reutilizadas em lojas de caridade ou recicladas para criar novas peças de vestuário e produtos.	576.621 kg de roupa recolhida durante o ano (556.317 em 2023).
		72 pontos de recolha no El Corte Inglés (70 em 2023)
		57% de reutilização da roupa recolhida (66,1% em 2023)
		32,6% de reconversão de têxteis em novas fibras (reciclagem) (25,37% em 2023)
		10,4% de valorização energética (8,6% em 2023)

Projeto / Iniciativa	Descrição	Resultados / Benefícios
Resíduos de equipamentos eléctricos e electrónicos (REEE)	Incentivamos a entrega de resíduos de REEE nos contentores localizados nas nossas instalações para facilitar a reciclagem e a reutilização de equipamentos eléctricos e electrónicos. Além disso, promovemos a área de venda "Refurbished" com aparelhos em bom estado provenientes de devoluções ou de expositores.	Uma opção sustentável para os consumidores, prolongando a vida útil dos aparelhos electrónicos.
Colaboração com a Ofimedia Reparaciones (SICOR Seguridad)	Recondicionamento de equipamentos utilizados em sistemas de alarme e teleassistência. Os dispositivos que não podem ser recondicionados são entregues a gestores autorizados, juntamente com outros resíduos gerados no processo.	A recuperação de materiais é incentivada e os resíduos electrónicos são minimizados.
Merchandising sustentável (Viajes El Corte Inglés)	Desenvolvimento de uma linha de produtos promocionais sustentáveis: garrafas reutilizáveis, sacos de algodão e kits de viagem fabricados com materiais ecológicos.	Reforço do compromisso ambiental na experiência do cliente através de produtos mais responsáveis.

Repartição de resíduos

[E5 / DR 37] [E5 / DR 39] [E5 / DR 40] Durante o ano foram produzidos os seguintes resíduos:

Discriminação dos resíduos (E5-5) ³²	Ex. 2024	Ex. 2023
Resíduos produzidos	109.998.642	109.466.193
Resíduos perigosos desviados da eliminação	7.719.646	7.253.495
Resíduos perigosos desviados da eliminação devido à preparação para reutilização	1.049	-
Resíduos perigosos desviados da eliminação devido a reciclagem	7.687.578	7.214.415
Resíduos perigosos desviados da eliminação devido a outras operações de valorização	31.019	39.080
Resíduos não perigosos desviados da eliminação	97.533.868	96.597.127
Resíduos não perigosos desviados da eliminação devido à preparação para reutilização	20.757.531	19.018.982
Resíduos não perigosos desviados da eliminação devido a reciclagem	75.464.980	76.885.353
76.885.353 Resíduos não perigosos desviados da eliminação devido a outras operações de valorização	1.311.356	692.792
Resíduos perigosos destinados a eliminação	40.262	82.813
Resíduos perigosos destinados a eliminação por incineração	530	2.481
Resíduos perigosos destinados a eliminação em aterro	14.399	14.383

³² **[MDR-M]**Os dados relativos a 2024 foram recolhidos a partir de ficheiros cronológicos (documentos de identificação) e da candidatura do Grupo à iniciativa Zero Resíduos (os dados relativos a 2023 correspondem apenas à informação da candidatura à iniciativa Zero Resíduos). O âmbito dos dados corresponde aos negócios de retalho em Espanha e Portugal, Grupo Viajes em Espanha e Portugal, Grupo SICOR, Supercor e KIO Networks. Foram efectuadas estimativas para os dados de 2024 para os estabelecimentos que não estão incluídos na Zero Waste, que representam 0,17% (Opportunity Centres) e 4% (Supercor) dos dados discriminados na tabela.

Discriminação dos resíduos (E5-5)³²	Ex. 2024	Ex. 2023
Resíduos perigosos destinados a eliminação noutras operações de eliminação	25.333	65.949
Resíduos não perigosos destinados a eliminação	4.704.866	5.532.758
5.532.758 Resíduos não perigosos destinados a eliminação por incineração	20.616	17.865
Resíduos não perigosos destinados a eliminação em aterros	3.788.983	5.030.333
Resíduos não perigosos destinados a eliminação por outras operações de eliminação	895.267	484.561
Resíduos não reciclados	4.745.128	6.347.443
Percentagem de resíduos não reciclados	4,3%	5,8%

2.4. Outras questões ambientais (Lei 11/2018)

Desperdício alimentar

A prevenção do desperdício alimentar, a gestão eficiente dos resíduos e o compromisso com a sociedade levaram o El Corte Inglés a implementar, ao longo dos anos, diversas iniciativas para reduzir a quantidade de alimentos desperdiçados. O objetivo é dar valor aos produtos, materiais e recursos, durante e após a sua vida útil, e garantir a sua máxima recuperação.

Prevenção, utilização e sensibilização são as três alavancas com as quais avançamos para o objetivo de reduzir o desperdício.

Seguindo uma hierarquia de prioridades, o El Corte Inglés aposta na prevenção para evitar a geração de excedentes, na planificação e melhoria dos processos para conseguir uma gestão de stocks cada vez mais eficiente, e no cuidado especial para garantir a manutenção da cadeia de frio e a correta conservação dos produtos.

No âmbito da alavanca da utilização (redistribuição, reutilização e reciclagem) trabalhamos para reduzir a produção de resíduos e dar uma segunda vida aos alimentos que estão perfeitamente aptos para consumo mas não para venda. Damos prioridade à alimentação das pessoas, com doações permanentes ao longo do ano, através de colaborações com Bancos Alimentares e organizações sociais que apoiam grupos vulneráveis há mais de uma década (5.283.285 kg de alimentos foram doados este ano, em comparação com 4.805.217,8 kg em 2023).

Os produtos que já não são próprios para consumo humano são doados a jardins zoológicos ou a explorações pecuárias indígenas para alimentação animal (963 800 kg de frutas e legumes e produtos de padaria doados). Em alternativa, alguns excedentes são utilizados na produção de biocombustíveis, contribuindo assim para um modelo mais sustentável e alinhado com a economia circular.

CCAA	Entidade recetora
Andaluzia	Jardim Zoológico de Castellar
Comunidade Valenciana	Rio Elche Safari
Castela e Leão	Fundação Luna
Ilhas Canárias	Parque dos Crocodilos
Galiza	Cmf Celta Porc
Catalunha	Món - La Bassa
Ilhas Baleares	Reserva de Puig Galatzó
Principado das Astúrias	Jardim Zoológico El Bosque
Castela - La Mancha	Jardim Zoológico Municipal de Guadalajara
Extremadura	Centro de Proteção Animal de Badajoz
Cantabria	Cantur
Múrcia	Terranatura
Comunidade de Madrid	Fundação Altius
País Basco	Apasos Bilbao

No seu compromisso com a sociedade, o El Corte Inglés associou-se este ano, mais uma vez, à VII Semana contra o Desperdício Alimentar, liderada pela AECOC (Associação Espanhola de Fabricantes e Distribuidores), com diferentes iniciativas para sensibilizar, tanto os colaboradores como os clientes, para a necessidade de valorizar os alimentos e fazer um bom uso dos mesmos.

Certificações ambientais

Obtivemos várias certificações ambientais que apoiam o nosso trabalho de proteção do ambiente. Estas reflectem o nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável e a gestão ambiental adequada das nossas operações, bem como a nossa conformidade com todas as leis e regulamentos ambientais aplicáveis. As principais certificações ambientais das várias empresas do Grupo são apresentadas de seguida.

Área/empresa certificada	Tipo de certificado	Âmbito do certificado (empresa)	Entidade certificadora
El Corte Inglés Supercor	Sistema de rastreabilidade da gestão de resíduos	Estabelecimentos do grupo: - Andaluzia (El Corte Inglés e Supercor) - Aragão (El Corte Inglés e Supercor) - Ilhas Baleares (El Corte Inglés e Supercor) - Ilhas Canárias (El Corte Inglés) - Cantábria (El Corte Inglés) - Catalunha (El Corte Inglés e Supercor) - Castela-La Mancha (El Corte Inglés) - Castela e Leão (El Corte Inglés e Supercor) - Ceuta (El Corte Inglés) - Comunidade de Navarra (El Corte Inglés) - Comunidade de Madrid (El Corte Inglés) - Comunidade de Valência (El Corte Inglés e Supercor) - Extremadura (El Corte Inglés e Supercor) - Galiza (El Corte Inglés e Supercor) - La Rioja (El Corte Inglés e Supercor) - País Basco (El Corte Inglés e Supercor) - Principado das Astúrias (El Corte Inglés e Supercor) - Região de Múrcia (El Corte Inglés e Supercor)	AENOR RC-2019/0001
	Zero Resíduos		AENOR RC-2024/0007
			AENOR RC-2025/0010
El Corte Inglés - Grandes Armazéns	Sistema de rastreabilidade da gestão de resíduos	Estabelecimentos: - Centro de Lisboa - Centro de Gaia - Armazém de Alcochete - Armazém do Olival, - Supercor Beloura	AENOR RC-2021/0011
	Zero Resíduos	- Supercor Braga - Supercor Coimbra - Supercor Expo - Supercor Fluvial - Supercor Restelo.	

Área/empresa certificada	Tipo de certificado	Âmbito do certificado (empresa)	Entidade certificadora
El Corte Inglés Empresas	Sistema de Gestão Ambiental UNE-EN ISO 14001	<p>Unificaram-se os sistemas e modificou-se o âmbito de aplicação:</p> <p>Comercialização, fornecimento de vestuário profissional, produtos para hotelaria e restauração, consumíveis e material sanitário e campanhas promocionais.</p> <p>Armazenamento, manipulação e logística destes produtos.</p> <p>Localização:</p> <p>El Corte Inglés Empresas-Suministros, C/ Tomás López 10 (Madrid) e Las Canteras (Madrid).</p>	AENOR GA-2007/0668
El Corte Inglés Empresas	Pegada de carbono calculada de acordo com a norma GHG Protocol	Emissões provenientes da atividade de gestão da produção, comercialização, fornecimento de vestuário profissional e produtos de restauração, consumíveis médicos e produtos para campanhas promocionais e de incentivo no centro C/ Tomas López, 10 - 28009, Madrid.	Certificação APPLUS+ HDCG-0054-24/23
Segurança SICOR	Sistema de Gestão Ambiental ISO 14001:2015	Conceção, montagem, instalação e manutenção de sistemas de videovigilância e alarme. Serviço de vigilância privada na Comunidade de Madrid.	GABINETE VERITAS ES1422499-1
Viagens El Corte Inglés	Sistema de Gestão Ambiental UNE-EN ISO 14001:2015	Gestão de viagens corporativas	AENOR GA-021/0251
Viajes El Corte Inglés	Cálculo da pegada de carbono CO ₂ ISO 14064-1	Emissões provenientes das actividades desenvolvidas pela Organização nos centros de trabalho situados em Espanha, incluindo as 333 delegações.	AENOR HCO-2021/0066
Redes KIO	Sistema de gestão ambiental UNE-EN ISO 14001:2015	Serviços de manutenção, operação e controlo de infraestruturas de DataCenter, tanto físicas como TIC, para a prestação de serviços Cloud de missão crítica aos clientes.	AENOR ES-2025/0023
Redes KIO	LEED PLATINIUM U. Conselho de Construção Verde dos EUA	Nova construção das instalações situadas na Região de Múrcia	Instituto de Certificação de Edifícios Verdes

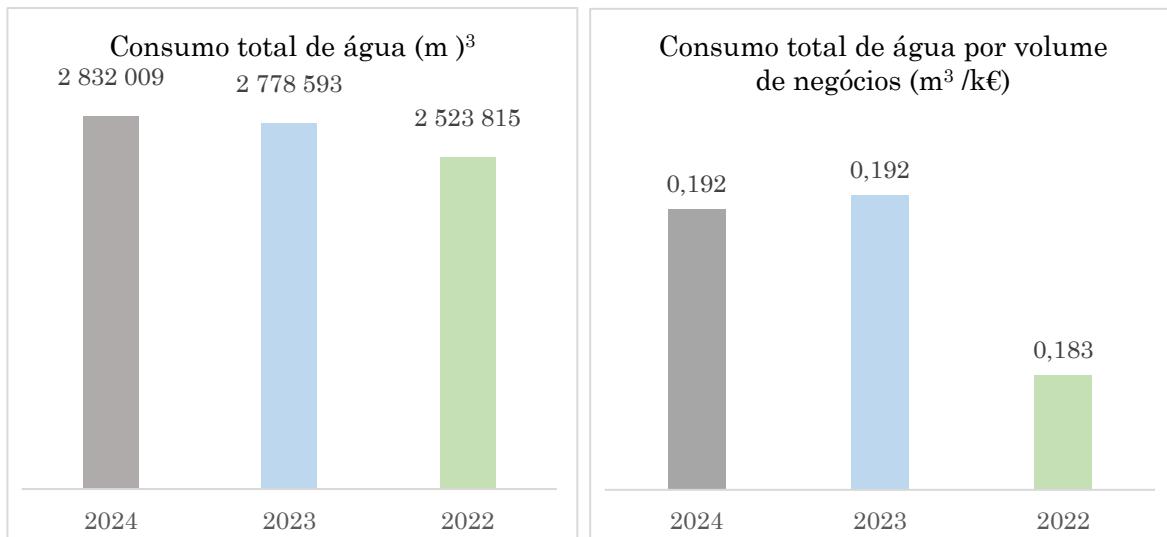
Consumo de água

O Grupo El Corte Inglés mantém o seu compromisso com o uso responsável da água através do seu Plano de Gestão Sustentável. Este ano, o consumo de água foi de 2.832.009 m³³³³, em comparação com os 2.778.593 m³ do ano anterior, proveniente integralmente da rede pública, sem afetar os habitats protegidos.

Para atenuar o impacto ambiental das descargas, as nossas instalações estão equipadas com sistemas de tratamento que incluem a separação de gorduras, hidrocarbonetos e sólidos antes da descarga na rede pública de esgotos. Nos casos em que é necessária uma purificação adicional, são aplicados tratamentos biológicos suplementares.

O controlo da eficácia destes sistemas é efectuado por pessoal devidamente qualificado. Além disso, as várias empresas de água e os conselhos locais que nos inspeccionam através da recolha de amostras garantem que estas descargas estão dentro dos limites permitidos.

Durante o ano, foram realizadas diversas acções de tratamento e adaptação da rede de esgotos, de bombagem de águas residuais, bem como a instalação de separadores de gorduras, para além das acções de controlo e manutenção habituais.



³³ Relativamente às empresas Asesores en Viaje, S.A. Chile, Viajes El Corte Inglés Perú, S.A., Viajes El Corte Inglés Colombia, S.A., Tournmundial Uruguay, S.A. e Viajes El Corte Inglés Panamá, S.A., os dados relativos ao consumo de água foram calculados para o ano civil, o que representa 0,15% dos dados.

3. Informação social

3.1 Colaboradores próprios

3.2 Trabalhadores da cadeia de valor

3.3 Consumidores e utilizadores finais

3.4. Outras questões sociais (Lei 11/2018)

3.1 Colaboradores próprios (ESRS S1)

O empenho e a dedicação dos nossos colaboradores são fundamentais para garantir a confiança que os clientes depositam no Grupo. Por isso, é essencial construir um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e resiliente. Esta secção detalha as políticas, acções e resultados ligados à gestão dos nossos profissionais no âmbito do nosso compromisso com o emprego de qualidade, a igualdade de oportunidades e o desenvolvimento profissional.

Como resultado da dupla análise de materialidade, foram identificados os seguintes IROs associados aos empregados do Grupo El Corte Inglés: cinco impactos positivos, dois impactos negativos, um risco e três oportunidades.

IP	Proteção da saúde e segurança dos empregados graças aos serviços de prevenção e médicos próprios do Grupo.
IP	Aumento da satisfação dos empregados, graças às boas práticas laborais e à criação de emprego seguro, estável e de qualidade.
IP	Contribuição para a promoção das mulheres resultante de medidas que incentivam a sua presença em cargos de responsabilidade.
IP	Aumento da formação e especialização dos trabalhadores em resultado da formação ministrada.
IP	Promoção de um ambiente inclusivo para todos os colaboradores, decorrente da aposta na diversidade cultural, de género, de identidade e orientação sexual, de competências e geracional das equipas.
IN	Incidentes de assédio laboral ou sexual entre colaboradores.
IN	Distribuição heterogénea da remuneração entre os colaboradores.
R	Dificuldade em atrair e reter talentos devido à dinâmica do mercado de trabalho.
O	Maior produtividade dos colaboradores devido à existência de boas práticas laborais.
O	Melhoria do posicionamento da empresa em resultado das medidas de contratação direta de pessoas com deficiência.
O	Disponibilidade de talento especializado e qualificado para responder à evolução das necessidades do negócio.

O Grupo promove uma cultura empresarial baseada na **diversidade, na igualdade de oportunidades e na inclusão**, considerando que tudo isto é fundamental para construir uma empresa sólida e gerar um impacto positivo na sociedade.

Desta forma, os princípios fundamentais para a gestão dos colaboradores estão definidos na **Política de Recursos Humanos**, que é complementada pela **Política Corporativa de Diversidade, Equidade e Inclusão** e pela **Política Corporativa de Sustentabilidade** (ver secção 1.5 "Políticas de Sustentabilidade" no capítulo 1 "Informações Gerais").

Trabalhamos para criar um ambiente em que todos os colaboradores possam evoluir, fomentando o desenvolvimento profissional através de **formação contínua** e promovendo **condições de trabalho seguras e saudáveis**. A integração de **boas práticas laborais**, juntamente com políticas que promovem **a equidade e a**

diversidade, reforçam o nosso compromisso de gerar valor partilhado e asseguram o bem-estar físico, mental e social da nossa equipa. Por isso, promovemos o respeito pelos direitos laborais, tal como definido na nossa Política de Sustentabilidade, que também declara que o trabalho forçado e infantil é proibido no nosso Código de Ética.

[S1 SBM-3 / DR15, 16] O Grupo reconhece que as IRO podem manifestar-se de forma transversal em toda a sua força de trabalho, sem estarem necessariamente ligadas a contextos ou actividades específicas. Consequentemente, as medidas implementadas foram concebidas para serem abrangentes e eficazes, assegurando que quaisquer potenciais violações são devidamente geridas.

[DR 39] [DR 41] [DR 43] O Grupo El Corte Inglés dispõe de políticas corporativas, procedimentos internos e comités especializados que articulam a gestão de impactos, riscos e oportunidades. Estes mecanismos asseguram também que as práticas do Grupo não causam nem contribuem para a materialização de impactos negativos sobre o pessoal. As secções seguintes apresentam as principais linhas de atuação e progresso na área dos colaboradores próprios: recrutamento responsável, desenvolvimento de talento e criação de ambientes de trabalho seguros e inclusivos.

A. Características do pessoal

- Repartição dos efectivos (S1-6) (S1-9)

B. Melhores práticas de trabalho

- Negociação colectiva e diálogo social (S1-8)
- Remuneração dos trabalhadores e igualdade de remuneração (S1-10) (S1-16)
- Equilíbrio entre vida profissional e familiar (S1-15)
- Benefícios para os trabalhadores

C. Diversidade, igualdade e inclusão

- Plano para a igualdade (S1-9)
- Prevenção do assédio
- Pessoas com deficiência (S1-12)

D. Desenvolvimento profissional e atração de talentos

- Formação e desenvolvimento de competências (S1-13)
- Desenvolvimento de talentos internos (S1-13)
- Atração de talentos externos (S1-13)

E. Ambiente de trabalho seguro e saudável

- Saúde e segurança no trabalho (S1-14)
- Bem-estar dos trabalhadores

F. Diálogo com os próprios trabalhadores

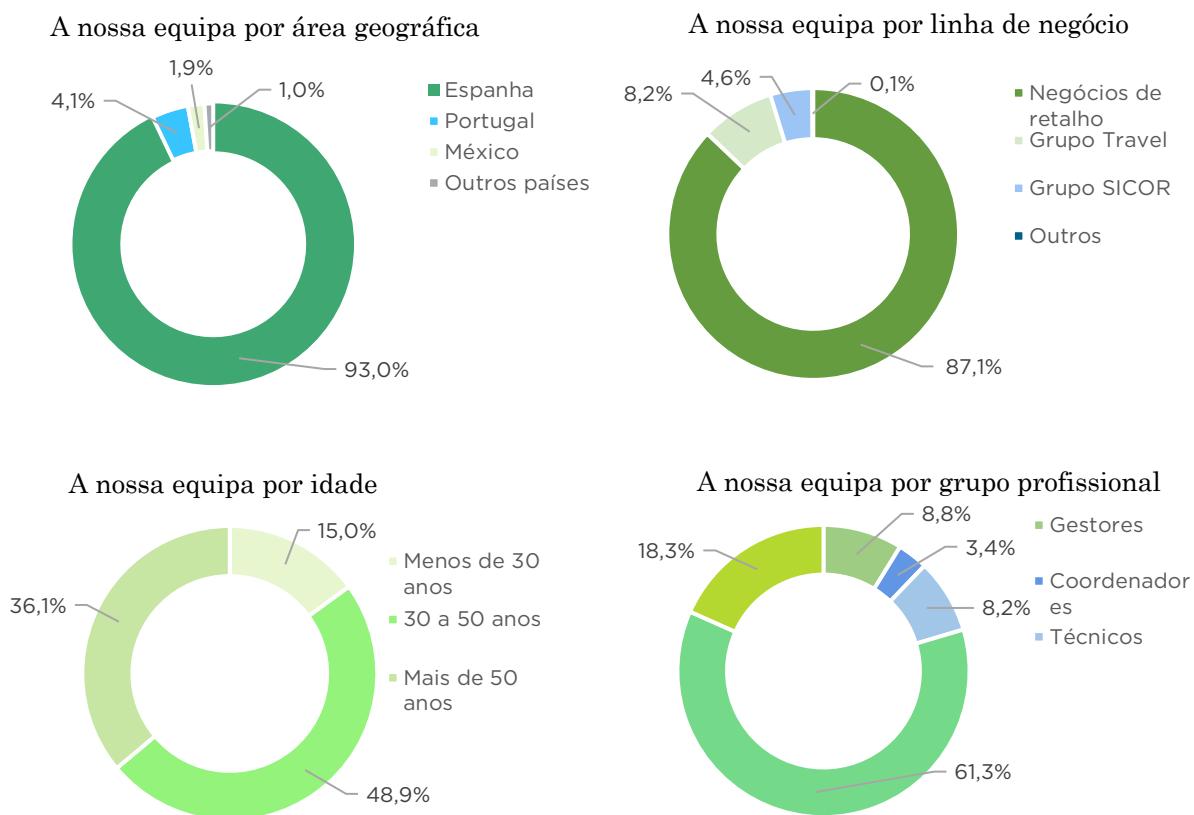
- Processos de colaboração com os próprios trabalhadores (S1-2)
- Mecanismos de comunicação com os colaboradores próprios (S1-3) (S1-17)

Características da força de trabalho (S1-6)³⁴

[S1 SBM-3 / DR14] No encerramento do exercício de 2024, o quadro de pessoal do Grupo El Corte Inglés era composto por 80.791 empregados³⁵ (81.714 em 2023), dos quais 50.200 são mulheres e 30.591 homens. Todos eles têm uma relação de trabalho direta com a Empresa (trabalhadores por conta de outrem). A diminuição do número de colaboradores em comparação com o ano anterior deve-se principalmente à transferência da atividade de 40 centros Supercor para o Carrefour.

A maioria dos nossos colaboradores está localizada em Espanha (93%), seguida de Portugal (4,2%) e, em terceiro lugar, do México (1,9%). Os restantes 0,9% estão distribuídos por outros 18 países.

Os gráficos seguintes representam os nossos efectivos de acordo com diferentes critérios de classificação:



[SBM-3 / DR 11 a] Cada um dos grupos profissionais em que se distribui a força de trabalho do Grupo desempenha funções específicas, tais como:

³⁴ Os quadros e dados apresentados nesta secção respondem aos requisitos estabelecidos pela CSRD e pela Lei 11/2018 em relação à estrutura do quadro de pessoal.

³⁵ Não é possível reportar o número de colaboradores que tenham sido identificados com o género "Outro" ou "Não reportado" por não terem esta categorização na ferramenta informática.

- **Gestores:** responsáveis pela tomada de decisões estratégicas e pela supervisão das equipas. Dirigem e coordenam as áreas-chave, assegurando o cumprimento dos objectivos estabelecidos pelo Grupo.
- **Coordenadores:** gerem a comunicação entre a direção e as equipas operacionais para a realização das tarefas, optimizam os recursos e asseguram a correta execução dos planos estabelecidos.
- **Técnicos:** especialistas em áreas específicas que fornecem conhecimentos na execução de projectos.
- **Profissionais:** desempenham funções mais operacionais nas diferentes áreas do Grupo, pondo em prática as suas competências e conhecimentos nas actividades de desenvolvimento do dia a dia.
- **Pessoal de base:** desempenham tarefas necessárias ao funcionamento operacional quotidiano das actividades do Grupo.

[DR 50 d i, ii] A metodologia utilizada para compilar os dados sobre os trabalhadores próprios³⁶ baseia-se no número de efectivos e reflecte a situação no final do ano. Além disso, são incluídos quadros de médias para facilitar a compreensão da evolução anual da força de trabalho.³⁷

Repartição do pessoal por género	Ex. 2024	Ex. 2023	Ex. 2022
Homens	30.591	31.035	30.549
Mulheres	50.200	50.679	50.323
TOTAL	80.791	81.714	80.872

Repartição dos efectivos por país	Ex. 2024	Ex. 2023	Ex. 2022
Espanha	75.124	76.073	75.357
Portugal	3.363	3.397	3.565
México	1.499	1.441	1.225
China	157	159	163
Bangladesh	69	70	-
Chile	162	147	127
Índia	51	50	50
Colômbia	129	121	101
Grécia	0	27	45
Argentina	0	0	12
Vietname	26	25	26
Marrocos	18	20	21
Turquia	15	18	20
Peru	43	43	33
Hong Kong	11	12	12
Panamá	13	12	12
Estados Unidos da América	6	6	6

³⁶ O Grupo não tem a modalidade de trabalhadores com horário não garantido.

³⁷ A secção 22.3. "Despesas com o pessoal" do Relatório Anual Consolidado especifica o número de pessoas empregadas no exercício de 2024.

Repartição dos efectivos por país	Ex. 2024	Ex. 2023	Ex. 2022
Equador	15	15	12
França	1	3	7
Itália	19	17	0
Uruguai	15	16	6
Emirados Árabes Unidos	54	41	0
Alemanha	1	1	0

Distribuição da força de trabalho por faixa etária	Ex. 2024	Ex. 2023	Ex. 2022
Menos de 30 anos	12.110	11.364	11.043
30 a 50 anos	39.518	41.671	44.264
Mais de 50 anos	29.163	28.679	25.565
TOTAL	80.791	81.714	80.872

Repartição do pessoal por tipo de contrato e género									
	Ex. 2024			Ex. 2023			Ex. 2022		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total de homens	Homens	Mulheres	Total de homens
Contrato permanente	29.655	48.665	78.320	30.231	49.255	79.486	29.612	48.612	78.224
Contrato temporário	936	1.535	2.471	804	1.424	2.228	937	1.711	2.648
TOTAL	30.591	50.200	80.791	31.035	50.679	81.714	30.549	50.323	80.872

Distribuição da força de trabalho por tipo de contrato e faixa etária				Ex. 2024	Ex. 2023	Ex. 2022
Contrato permanente	Menos de 30 anos			10.888	10.280	9.726
	30 a 50 anos			38.434	40.661	43.079
	Mais de 50 anos			28.998	28.545	25.419
	Subtotal			78.320	79.486	78.224
Contrato temporário	Menos de 30 anos			1.222	1.084	1.317
	30 a 50 anos			1.084	1.010	1.185
	Mais de 50 anos			165	134	146
	Subtotal			2.471	2.228	2.648
TOTAL				80.791	81.714	80.872

3. Informação social / 3.1 Trabalhadores próprios

Repartição do pessoal por tipo de contrato e grupo profissional		Ex. 2024	Ex. 2023	Ex. 2022
Contrato permanente	Dirigentes	7.095	7.259	7.140
	Coordenadores	2.715	2.753	3.147
	Técnicos	6.412	6.024	5.558
	Profissionais	49.185	50.969	52.281
	Pessoal de base	12.913	12.481	10.098
	Subtotal	78.320	79.486	78.224
Contrato temporário	Gestores	12	10	3
	Coordenadores	9	19	18
	Técnicos	249	345	419
	Profissionais	297	358	420
	Pessoal de base	1.904	1.496	1.788
	Subtotal	2.471	2.228	2.648
TOTAL		80.791	81.714	80.872

Número médio anual de contratos por tipo de contrato, dia de trabalho e sexo	Ex. 2024			Ex. 2023			Ex. 2022			
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total de homens	Homens	Mulheres	Total de homens	
Contrato permanente	A tempo inteiro	25.625	30.569	6.194	25.927	30.141	56.068	24.872	29.566	54.438
	Tempo parcial	4.129	18.039	2.168	4.069	18.750	22.819	3.170	17.792	20.962
Contrato temporário	A tempo inteiro	981	1.396	2.377	875	1.377	2.252	1.359	2.241	3.600
	A tempo parcial	425	817	1.243	452	901	1.354	609	1.024	1.633
TOTAL	31.161	50.821	1.982	31.323	51.169	82.493	30.010	50.623	80.633	

Número médio anual de contratos por tipo de contrato, dia de trabalho e faixa etária			Ex. 2024	Ex. 2023	Ex. 2022
Contrato permanente	Tempo inteiro	Menos de 30 anos	6.070	5.565	4.645
		30 a 50 anos de idade	28.484	29.428	29.762
		Mais de 50 anos	21.640	21.074	20.030
		Subtotal	56.194	56.067	54.437
	A tempo parcial	Menos de 30 anos	4.723	4.300	3.367
		30 a 50 anos de idade	11.262	12.282	12.180
		Mais de 50 anos	6.183	6.237	5.415
		Subtotal	22.168	22.819	20.962
	A tempo inteiro	Menos de 30 anos	1.193	1.173	1.827
		30 a 50 anos	1.036	950	1.566
		Mais de 50 anos	148	129	208
		Subtotal	2.377	2.252	3.601
Contrato temporário	A tempo parcial	Menos de 30 anos	937	976	1.100
		30 a 50 anos	273	337	463
		Mais de 50 anos	34	41	70
		Subtotal	1.243	1.354	1.633
	TOTAL		81.982	82.492	80.633

Número médio anual de contratos por tipo de contrato, dia de trabalho e grupo profissional		Ex. 2024	Ex. 2023	Ex. 2022
Contrato permanente	A tempo inteiro	Gestores	6.594	6.705
		Coordenadores	2.430	2.550
		Técnicos	5.312	4.743
		Profissionais liberais	34.449	35.561
		Pessoal de base	7.409	6.508
	A tempo parcial	Subtotal	56.194	56.068
		Dirigentes	611	579
		Coordenadores	294	306
		Técnicos	879	934
		Profissionais	15.092	16.320
Contrato temporário	A tempo inteiro	Pessoal de base	5.292	4.680
		Subtotal	22.168	22.819
		Gestores	11	9
		Coordenadores	14	14
		Técnicos	322	302
	A tempo parcial	Profissionais	301	345
		Pessoal de base	1.730	1.583
		Subtotal	2.377	2.252
		Gestores	0	0
		Coordenadores	0	0
TOTAL	A tempo inteiro	Técnicos	0	2
		Profissionais	51	78
		Pessoal de base	1.192	1.274
		Subtotal	1.243	1.354
		Gestores	0	12
	A tempo parcial	Coordenadores	0	0
		Técnicos	0	2
		Profissionais	51	78
		Pessoal de base	1.192	1.274
		Subtotal	1.243	1.354
TOTAL		81.982	82.493	78.124

Número de despedimentos ³⁸ por género	Ex. 2024	Ex. 2023	Ex. 2022
Homens	703	607	542
Feminino	1.054	858	666
TOTAL	1.757	1.465	1.208

Número de despedimentos por faixa etária	Ex. 2024	Ex. 2023	Ex. 2022
Menos de 30 anos	225	165	189
30 a 50 anos	767	711	511
Mais de 50 anos	765	589	468
TOTAL	1.757	1.465	1.168

Número de despedimentos por categoria profissional	Ex. 2024	Ex. 2023	Ex. 2022
Gestores	158	145	116
Coordenadores	55	55	23
Técnicos	98	95	63
Profissionais	1160	959	846
Pessoal de base	286	211	160
TOTAL	1.757	1.465	1.208

³⁸ Os dados apresentados nos quadros relativos aos despedimentos incluem dados relativos a Espanha e à ECIGA.

Em termos de rotatividade, o site³⁹ registou 24.897 saídas (24.930 em 2023), ou seja, 30,8% dos efectivos. Esta taxa inclui saídas voluntárias e não voluntárias (fim de contrato, licença, reforma, morte, invalidez e despedimentos).

Melhores práticas laborais

O Grupo El Corte Inglés entende que a implementação das melhores práticas laborais é fundamental para conseguir uma maior satisfação e produtividade dos empregados. A **Política Corporativa de Recursos Humanos** estabelece os seguintes compromissos:

- A promoção da participação, do diálogo e da comunicação interna entre as equipas e os representantes legais dos trabalhadores, através de canais adequados e fluidos. Assim, através da **negociação colectiva** e do **diálogo social**, a Empresa assegura um quadro de comunicação aberto que permite responder eficazmente às necessidades dos trabalhadores e da Organização.
- Promoção ativa do **equilíbrio entre a vida profissional** e a vida familiar, através de horários flexíveis e outros benefícios sociais.
- Um **sistema de remuneração justo, competitivo e transparente**, que reconhece o desempenho, a contribuição e o potencial de cada pessoa, adaptado às linhas de negócio do Grupo, complementado **por benefícios para os colaboradores**, destinados a melhorar o bem-estar da equipa.

Tudo isto está definido na Política de Recursos Humanos do Grupo (ver secção [1.5. Políticas na área da sustentabilidade](#) no capítulo 1. "Informação Geral"), onde se estabelecem compromissos claros.

Negociação colectiva e diálogo social (S1-8)

O Grupo El Corte Inglés baseia a gestão das suas relações laborais no diálogo social, garantindo a representação sindical, a liberdade de associação e o direito à negociação colectiva.

[DP 38 c] [MDR-A / 68 a] [DP 63 b] [DP 40 a] Para a defesa dos interesses dos trabalhadores, o Grupo dispõe de diversos órgãos representativos e colegiais, como o Comité Intercentros, os Conselhos de Empresa e os delegados do pessoal. Estes órgãos actuam como interlocutores entre a Empresa e os trabalhadores, com reuniões regulares que favorecem a troca de informações e a tomada de decisões conjuntas sobre questões laborais.

[Neste sentido, em 18 de março de 2024, realizou-se uma reunião com o Comité Intercentros do El Corte Inglés para chegar a um acordo com esta entidade para uniformizar as condições de trabalho do pessoal da loja Sfera ao nível da rua, afectando um total de 1.885 trabalhadores.

[DP 38 c] [DP 38 c] [MDR-A / 68 a] [DP 40 a] Qualquer mudança organizacional com impacto nas condições de trabalho é gerida de acordo com a regulamentação em vigor, através de negociações com os representantes legais dos trabalhadores e de comissões de acompanhamento que garantem o cumprimento dos acordos

³⁹ A taxa de rotação é calculada dividindo o número total de saídas de empregados durante o ano pelo número total de efectivos do Grupo no final do ano. A taxa de rotação inclui os dados relativos a Espanha e à ECIGA.

alcançados. Da mesma forma, o Grupo respeita os prazos mínimos de pré-aviso estipulados para qualquer alteração operacional significativa que possa afetar os seus trabalhadores ou representantes.

Neste sentido, no final do exercício de 2024, Viajes El Corte Inglés anunciou um plano de reorganização do seu pessoal de serviços centrais, com o objetivo de reforçar a rede comercial e de reforçar o serviço e a atenção ao cliente. Esta iniciativa, que se baseia na premissa da manutenção do emprego, será acompanhada por um programa específico dirigido a pessoas com mais de 59 anos. Para este grupo, será proposto um plano de despedimento incentivado.

[DP 40 b] [MDR-A / DP 68 e] [DP 60 a] [DP 40 a] Em Espanha e Portugal, todos os colaboradores estão abrangidos pelas convenções colectivas de trabalho aplicáveis a cada sector de atividade, atingindo uma cobertura de 98,8% do total de efectivos (97,3% em 2023). Nos restantes países onde o Grupo opera e onde não existe convenção colectiva de trabalho, como Hong Kong, Bangladesh, Índia, Xangai, Turquia, Marrocos, Itália, Dubai e Vietname, foram estabelecidos acordos que reforçam os direitos laborais e melhoram as condições de trabalho com medidas complementares.

[DP 60 b] [DP 60 c] [DP 63 a] As taxas de cobertura da negociação colectiva e da representação no local de trabalho são apresentadas em seguida:

Taxa de cobertura da negociação colectiva e do diálogo social	Ex. 2024		
	Empregados Espaço Económico Europeu (EEE)	Trabalhadores - Não-EEE	Representação no local de trabalho (EEE)
0-19%	-	Outros países em que o Grupo está presente (ver quadro Repartição dos efectivos por zona geográfica)	-
20-39%	-	-	-
40-59%	-	-	-
60-79%	-	-	-
80-100%	Espanha, Portugal e França	México	-

Remuneração dos trabalhadores e igualdade de remuneração (S1-10) (S1-16)

[DP 38 c] [DP 40 b] [MDR-A / DP 68 a] [S1-10 / DR 69] [DP 39] [DP 40 a] O Grupo El Corte Inglés esforça-se por garantir **uma retribuição justa e competitiva** para todos os seus empregados, baseando-se em princípios de equidade e transparência no seu sistema retributivo. Além disso, está comprometido **com a igualdade** e trabalha para reduzir as diferenças salariais e promover uma **distribuição mais equitativa**. Estas medidas visam atenuar as potenciais desigualdades e garantir que cada colaborador recebe uma **remuneração justa** pelo seu trabalho, independentemente do género ou de outras considerações.

A Organização concebeu um modelo baseado na compensação total, distribuída em 14 pagamentos anuais, que combina remuneração fixa, variável e em espécie, garantindo que todos os trabalhadores recebem um salário de acordo com a regulamentação em vigor e os acordos estabelecidos.

A remuneração fixa rege-se pelos diversos acordos colectivos de trabalho aplicáveis, enquanto a parte variável é determinada com base em parâmetros objectivos, relacionados com o desempenho individual, os resultados da equipa e os objectivos gerais da Empresa.

[DP 38 c] [DP 40 b] [MDR-A / 68 a] [MDR-A / 68 b] [DP 40 a] Em Espanha, os trabalhadores beneficiam do **Plano +**, um sistema de remuneração flexível que permite substituir parte do salário bruto por uma remuneração em espécie, como cartões de restaurante, vales de transporte e de creche, bem como seguros médicos privados.

[DP 38 c] [DP 40 b] [MDR-A / 68 a] [MDR-A / 68 b] [DP 40 a] Esta remuneração foi concebida para se adaptar às particularidades de cada linha de negócio do Grupo, tendo em conta as características e necessidades específicas de cada sector:

- **El Corte Inglés:** de acordo com o Convénio Coletivo de Trabalho aplicável, é regulado um salário-base de acordo com o grupo profissional, complementado com prestações adicionais (antiguidade, qualidade e horas extraordinárias voluntárias, entre outras). Os dirigentes dispõem de um sistema de prémios ligado a objectivos qualitativos e quantitativos, enquanto o pessoal comercial dispõe de um sistema de incentivos próprio, renovado em 2021. Para os trabalhadores dos Serviços Centrais, foi consolidado o sistema de remuneração variável implementado em 2023. Este modelo, de acordo com as melhores práticas do mercado, está estruturado em três pilares fundamentais: transparência, competitividade e gestão meritocrática.
- **El Corte Inglés-Grandes Armazéns (Portugal):** o modelo combina remuneração fixa e variável, incluindo incentivos por vendas, férias e trabalho noturno. A partir de 2023, o sistema de incentivos foi harmonizado com o modelo espanhol.
- **Supercor:** a política salarial está alinhada com o seu Plano de Ação 2022-2025, com prémios anuais para os diretores, ligados ao EBITDA, e remuneração em espécie para determinadas funções.
- **Grupo Viajes El Corte Inglés:** a remuneração inclui um salário base, prémios extraordinários e prémios associados a funções específicas. Existe ainda um prémio de cessação de funções para os trabalhadores que se encontrem próximos da reforma.
- **Grupo Sicor:** as condições salariais estão de acordo com os acordos colectivos de trabalho de cada atividade.

- **Âmbito internacional:** o sistema de remuneração fora de Espanha e Portugal varia consoante o país. Em países como a Turquia e Marrocos, o número de pagamentos anuais é de 12. Por outro lado, noutras territórios onde o Grupo também está presente, como Hong Kong, Índia, China ou Vietname, está previsto um total de 13 pagamentos anuais.

A remuneração média dos empregados (em euros), discriminada por sexo, idade e grupo profissional, é apresentada nos quadros seguintes:

Remuneração média bruta - Grupo El Corte Inglés

	Ex. 2024			Ex. 2023			Ex. 2022		
	Homens	Mulheres	Média	Homens	Mulheres	Média	Homens	Mulheres	Média
Remuneração bruta média ⁴⁰ por género - Grupo El Corte Inglés	28.099	23.456	25.275	27.309	22.408	24.321	27.837	22.676	24.668

Remuneração média bruta por grupo profissional e género - Grupo El Corte Inglés

	Ex. 2024			Ex. 2023			Ex. 2022		
	Homens	Mulheres	Média	Homens	Mulheres	Média	Homens	Mulheres	Média
Gestores	61.333	48.438	57.160	60.082	46.318	55.802	60.702	47.433	56.764
Coordenadores	32.772	29.493	31.319	31.666	28.678	30.323	31.249	28.482	30.035
Técnicos	43.502	35.193	38.144	39.306	33.241	35.372	39.098	33.797	35.616
Profissionais	24.496	23.461	23.818	23.732	22.401	22.857	24.113	22.594	23.107
Pessoal de base	17.504	17.751	17.653	16.684	16.854	16.786	16.384	16.719	16.588

Remuneração média bruta por faixa etária e género - Grupo El Corte Inglés

	Ex. 2024			Ex. 2023			Ex. 2022		
	Homens	Mulheres	Média	Homens	Mulheres	Média	Homens	Mulheres	Média
Menos de 30 anos	18.179	18.253	18.222	17.277	17.347	17.317	17.293	17.435	17.375
30 a 50 anos	26.986	23.709	24.913	25.992	22.622	23.839	26.389	22.931	24.169
Mais de 50 anos	38.430	27.326	31.748	37.974	26.173	30.920	38.854	26.316	31.328

[DP 38 a] [MDR-A / DP 68 b] [DP 38 d] [MDR-A / DP 68 d] [DP 38 b] [DP 41]

A igualdade salarial é um dos principais objectivos dos planos de igualdade do Grupo. Para o efeito, a Comissão de Acompanhamento do Plano para a Igualdade (CSPI) realiza anualmente uma análise das diferenças salariais, desagregadas por género, grupo profissional e níveis de funções de igual valor. Este estudo permite detetar eventuais desvios injustificados e, se necessário, estabelecer medidas

⁴⁰ A remuneração bruta média corresponde aos efectivos das empresas do Grupo em Espanha e na ECIGA, numa base de ano civil.

corretivas, tais como revisões salariais ou melhorias nos processos de promoção e desenvolvimento profissional.

[S1-16 / DP 97 a] [S1-16 / DP 97 b] A diferença salarial do Grupo nos países onde operamos principalmente é apresentada de seguida:

Diferença salarial ⁴¹	Ex. 2024	Ex. 2023	Ex. 2022
País	Percentagem	Percentagem	Percentagem
Espanha	3,2%	4,1%	4,4%
Portugal ⁴²	1,6%	1,1%	0,3%

Esta diminuição reflecte o compromisso do Grupo El Corte Inglés com a igualdade salarial para todos os empregados, independentemente do sexo.

Por outro lado, o rácio⁴³ da remuneração total anual em Espanha em 2024 foi de 132,8 (129,3 em 2023).

Equilíbrio entre a vida profissional e a vida privada (S1-15)

O equilíbrio entre a vida profissional e pessoal é um elemento fundamental para o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal dos nossos funcionários. Por esta razão, promovemos várias iniciativas, tais como **horários de trabalho flexíveis** e a **adaptação de modelos de trabalho**, com o objetivo de criar um ambiente que favoreça o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal e o desenvolvimento integral da nossa equipa. Também continuamos a progredir na implementação de **medidas de desconexão digital** para respeitar os tempos de descanso dos funcionários. Estas acções visam promover um equilíbrio saudável entre a vida profissional e a vida privada.

[DP 38 d] [DP 38 c] [DP 40 b] [MDR-A / 68 a] [MDR-A / 68 b] [DP 40 a] O Grupo El Corte Inglés adapta a organização do tempo de trabalho às necessidades específicas de cada atividade. Além disso, no âmbito dos acordos colectivos aplicáveis, incorporamos melhorias que reforçam os direitos laborais dos seus empregados.

Medidas de flexibilidade e teletrabalho	Âmbito de aplicação
Horário de trabalho flexível , com horas de início e de fim adaptáveis em função do departamento e da empresa.	Empresas do Grupo em Espanha e filiais internacionais.
Horário intensivo de verão , aplicável em julho e agosto a determinadas equipas.	Supercor, Viajes El Corte Inglés e SICOR.
Horário flexível internacional , com adaptação das horas de início e fim do trabalho em função do país.	Portugal, Hong Kong, Índia, Marrocos, Xangai, Turquia, Vietname e Bangladesh.

⁴¹ A diferença salarial em Espanha e Portugal foi obtida utilizando o método de cálculo da mediana não ponderada dos níveis de remuneração horária recebidos por homens e mulheres, em conformidade com o comunicado no ano anterior. Este método tem em conta os requisitos do RD 902/2020 em termos de registo da igualdade salarial. No que respeita à diferença salarial em Portugal, tem-se em conta que apenas foi considerada a empresa El Corte Inglés-Grandes Armazéns. Além disso, apenas são considerados os trabalhadores a tempo inteiro e os que trabalharam todo o mês de outubro.

⁴² A diferença salarial portuguesa para 2023 e 2022 foi reexpressa de modo a ser calculada segundo os mesmos critérios que no El Corte Inglés (mediana sem ponderação por grupo profissional).

⁴³ Rácio de remuneração total: Rácio entre a remuneração da pessoa mais bem paga e a mediana da remuneração total anual de todos os colaboradores (excluindo a pessoa mais bem paga).

Medidas de flexibilidade e teletrabalho	Âmbito de aplicação
Trabalho remoto , implementado para os colaboradores dos departamentos de Serviço ao Cliente, Telemarketing e Gestão de Clientes.	Serviço de Atendimento ao Cliente, Televendas e Gestão de Clientes do El Corte Inglés.
Teletrabalho parcial (60% remoto, 40% presencial) , em determinadas áreas do Viajes El Corte Inglés.	Viajes El Corte Inglés - Venda telefónica/Contact Center e <i>Viagens de negócios</i> .
Teletrabalho total , 100% remoto em determinadas áreas.	Algumas divisões do Viajes El Corte Inglés.
Modelo de Trabalho Flexível (2024) , com folga às sextas-feiras à tarde e um dia de trabalho remoto por semana.	Serviços Centrais do El Corte Inglés.
Programa FLEXI 2.0 : horário flexível, dia de folga no dia do aniversário, medidas de apoio à licença de maternidade ou paternidade.	El Corte Inglés-Grandes Armazéns
Medidas de desconexão digital	Âmbito de aplicação
Tempo máximo de saída , estabelecido por cada departamento para melhorar a desconexão.	
Limitação das comunicações fora do horário de trabalho , restringindo o envio de e-mails e chamadas, com exceções.	SICOR
Otimização do tempo de trabalho , evitando reuniões ou formações fora do horário de trabalho.	
Campanhas de sensibilização , incluídas no Plano de Igualdade do El Corte Inglés - Grandes Armazéns.	El Corte Inglés-Grandes Armazéns
Medidas para promover a desconexão digital nas filiais internacionais .	Empresas do grupo no estrangeiro

[PD 38c] [PD 38d] [PD 40b] [MDR-A 68a] O Grupo reconhece a licença familiar como um direito universal do seu pessoal, pelo que 100% dos empregados podem solicita-la de acordo com a normativa interna e o Estatuto dos Trabalhadores. Ao longo de 2024, 766 mulheres tiveram a possibilidade de usufruir deste direito, 96,2% das quais o exerceram. Entre os homens, 627 tiveram o mesmo direito, dos quais 96,5% o exerceram. O Grupo avalia as taxas de reincorporação e de permanência no emprego, com o objetivo de analisar a eficácia das medidas de conciliação implementadas.

O Grupo El Corte Inglés promove diversas medidas de conciliação entre a vida profissional e familiar para apoiar os seus empregados na conciliação entre o trabalho e as responsabilidades relacionadas com o cuidado dos filhos e familiares dependentes, tais como

- **Garantia de desenvolvimento profissional**, de modo a que aqueles que aproveitem as medidas de conciliação não vejam afectadas as suas oportunidades de promoção.
- **Utilização da tecnologia para optimizar o tempo**, dando prioridade ao trabalho à distância e reduzindo as deslocações sempre que possível.
- **Mobilidade geográfica e mudança de centro de trabalho**, facilitada em casos de assistência a familiares dependentes.
- **Mudança de turnos**, prioritária para pessoas submetidas a processos de reprodução assistida.

- **Promoção de horários de trabalho contínuos**, preferíveis aos turnos repartidos.
- **Adaptação do horário de trabalho**, promovendo a flexibilidade em vez da redução do horário de trabalho.
- **Formação durante as licenças**, permitindo a participação em cursos de formação durante as licenças por motivos familiares.

Benefícios para os empregados

O Grupo El Corte Inglés oferece a todo o seu pessoal uma ampla gama de ajudas, garantindo a igualdade de acesso para todos, independentemente do tipo de contrato.

[DP 38 c] [DP 38 d] [DP 40 b] [MDR-A / DP 68 a] [MDR-A / DP 68 b] [MDR-A / DP 68 e] Neste sentido, e tendo em conta que a maioria dos empregados do Grupo se encontra em Espanha, destacam-se os principais benefícios de que dispõem:

- **Ajuda financeira aos trabalhadores com filhos portadores de deficiência.**
- **Bolsas de estudo para os filhos dos empregados**, geridas através do Comité de Avaliação da Fundação Ramón Areces. Estas bolsas abrangem estudos de bacharelato, formação profissional, universitários e de pós-graduação.
- **Seguro de vida e assistência médica** à disposição dos trabalhadores.
- **Bónus em programas de estudos universitários**, proporcionados pela Universidade Corporativa CEURA.

[DP 38 c] [DP 40 b] [MDR-A / DP 68 a] [MDR-A / DP 68 b] A nível internacional, o Grupo adapta os seus benefícios às particularidades de cada país, de modo a que os empregados fora de Espanha também possam usufruir de benefícios sociais alinhados com o seu contexto local, tais como seguro de saúde privado, seguro de vida ou assistência à formação, entre outros.

Diversidade, igualdade e inclusão

No Grupo El Corte Inglés, a igualdade de oportunidades, a não discriminação e o respeito pela diversidade são valores essenciais que orientam todas as nossas actividades e estão profundamente integrados na nossa cultura empresarial. Por este motivo, dispomos de uma **Política de Diversidade, Igualdade e Inclusão** que, juntamente com a **Política de Recursos Humanos**, inclui os princípios e as linhas de atuação orientadas para a promoção das mulheres em cargos de responsabilidade, a criação de um ambiente inclusivo para todos os empregados e a contratação de pessoas com deficiência.

Neste âmbito, são monitorizados os seguintes indicadores:

[MDR-A / DR 68 e] Principais indicadores de igualdade, diversidade e inclusão em 2024.

	62% da força de trabalho do Grupo é composta por mulheres (62,2% em 2023).
Igualdade de oportunidades e diversidade de género	55,8% das novas contratações permanentes são mulheres (53% em 2023).
	28 vítimas de violência de género contratadas.
	45.357 empregados formados em igualdade de oportunidades (48.820 em 2023).
Diversidade cultural	4.447 pessoas do nosso quadro de pessoal são de nacionalidade diferente da espanhola (4.374 em 2023). No total, 85 nacionalidades diferentes da espanhola estão presentes no Grupo.

[MDR-A / DR 68 e] Principais indicadores de igualdade, diversidade e inclusão em 2024.

Integração de grupos vulneráveis	1.629 empregados com algum tipo de deficiência (1.649 em 2023).
	33 Centros Especiais de Emprego com os quais colaborámos (41 em 2023).

Plano de igualdade (S1-9) (S1-16)

Dispomos de um Plano de Igualdade para cada empresa do Grupo em Espanha e Portugal, que é uma ferramenta essencial para proteger a equidade e a igualdade de tratamento a todos os níveis da Organização. Este plano é desenvolvido em colaboração com os representantes dos trabalhadores e em conformidade com a regulamentação em vigor, incluindo os Decretos Reais 901/2020 e 902/2020.

[PD 38 d] [PD 47 a, b, c] Cada plano estabelece **medidas específicas para prevenir qualquer forma de discriminação**, promover a igualdade de género e garantir a igualdade de oportunidades para todas as pessoas, adaptando-se às particularidades de cada uma das empresas do Grupo. A representação sindical colabora na definição destas medidas e participa nas **comissões de acompanhamento**, que analisam periodicamente o grau de cumprimento dos objectivos estabelecidos, permitindo identificar recomendações de melhoria em função do desempenho do Grupo.

[PD 38 a] [PD 38 d] Neste contexto, El Corte Inglés faz parte da rede de empresas com o selo de Igualdade do Ministério da Igualdade, submetendo a sua evolução a um acompanhamento contínuo em questões relacionadas com a igualdade salarial e a correta avaliação dos postos de trabalho.

O Grupo também participa em iniciativas internacionais como a **Carta Portuguesa da Diversidade** e o **iGen - Fórum de Organizações para a Igualdade**, que contribuem para acelerar a implementação de medidas de igualdade de género a nível mundial.

Pilares do III Plano para a Igualdade do El Corte Inglés

[DP 38 a] [MDR-A / DP 68 a] [MDR-A / DP 68 b] [MDR-A / 68 c] As principais linhas de atuação do plano são:

Garantir a igualdade de tratamento e de oportunidades entre mulheres e homens, assegurando processos não discriminatórios na seleção, recrutamento, promoção, formação e remuneração.

Promover uma distribuição equilibrada de género em todos os cargos, especialmente naqueles com menor representação de mulheres ou homens.

Incentivar o acesso das mulheres a cargos de responsabilidade, de forma a reduzir eventuais desigualdades e desequilíbrios.

Promover uma formação que favoreça o desenvolvimento profissional em igualdade, independentemente do género.

Incentivar e promover a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional, fomentando a corresponsabilização e garantindo a não discriminação de quem usufrui dos seus direitos de conciliação.

Assegurar a transparência e o respeito pelos salários e garantir a efetividade do princípio de salário igual para trabalho de igual valor.

Garantir um ambiente livre de qualquer tipo de assédio sexual e/ou de género, apostando na prevenção como a melhor forma de lidar com os eventuais casos que possam surgir.

Reforçar o compromisso da Empresa para com as mulheres vítimas de violência de género.

No âmbito do compromisso com a igualdade de oportunidades, foram implementadas com sucesso várias medidas incluídas no Plano para a Igualdade.

Entre elas, destaca-se a formação ministrada durante o ano a todos os trabalhadores em matéria de igualdade, com o objetivo de sensibilizar e promover uma cultura empresarial inclusiva. Também se registaram progressos na implementação de uma nova metodologia de avaliação do desempenho, denominada Desarrolla, que permite a identificação e a gestão diferenciada do talento, facilitando o reconhecimento de perfis femininos com potencial de liderança. Esta ação permite estabelecer itinerários de desenvolvimento que favorecem ativamente a promoção profissional das mulheres dentro da Organização.

Além disso, dispomos de um Grupo Corporativo para a Igualdade, composto por representantes de todas as empresas, responsável pela coordenação de campanhas de sensibilização, acções de formação e outras iniciativas em matéria de igualdade, diversidade e inclusão. As suas funções incluem

- Elaboração de relatórios periódicos sobre os principais indicadores de diversidade e igualdade.
- Organização de cursos e acções de formação, tais como "Promoção da Igualdade" e "Diversidade e Liderança Inclusiva".
- Conceção de campanhas em datas relevantes, como o Dia Internacional da Mulher, a Semana do Orgulho LGTBI e o Mês Europeu da Diversidade.
- Promoção de processos de seleção inclusivos e de uma comunicação interna não sexista.

Promoção de mulheres em cargos de responsabilidade

[DP 38 c] [MDR-A / 68 a] [MDR-A / 68 b] [MDR-T / 80 a] [MDR-T / 80 b] [MDR-T / 80 c] [MDR-T / 80 e] [MDR-T / 80 f] [MDR-T / 80 h]

O Grupo El Corte Inglés promove o talento feminino e procura melhorar o acesso das mulheres a cargos de responsabilidade, contribuindo para reduzir possíveis desigualdades e desequilíbrios. Do mesmo modo, realizamos acções de formação que facilitam o desenvolvimento de capacidades e competências profissionais de forma equitativa, independentemente do sexo. No final do ano, 34,4% dos cargos de responsabilidade na categoria de direção eram ocupados por mulheres (33% em 2023).

Além disso, a fim de reduzir o trabalho feminino a tempo parcial, é dada preferência às trabalhadoras a tempo parcial para que possam modificar o seu horário de trabalho, se assim o desejarem, e assim atribuí-las a vagas mais longas ou a tempo inteiro antes de recorrer ao recrutamento externo.

De acordo com os progressos alcançados e com o firme compromisso de continuar a promover um ambiente de trabalho equitativo e inclusivo, o El Corte Inglés definiu uma série de objectivos que marcam o rumo para os próximos anos e que estão incluídos no Plano de Igualdade 2022-2026. Estes objectivos visam consolidar o papel das mulheres na estrutura organizativa, promover o seu desenvolvimento profissional e eliminar possíveis desequilíbrios de género em todos os níveis hierárquicos.

Objectivos	Resultado em 2024
Aumentar em 10% a presença de mulheres em cargos de Coordenação e Direção, dando prioridade à sua promoção nas áreas com menor representação feminina.	3.710 mulheres promovidas (face a 3.285 em 2023), um aumento de 0,7%.
Assegurar que pelo menos 50% das novas contratações em cargos de direção e chefia intermédia sejam mulheres ao longo da vigência do Plano para a Igualdade.	39,4% das novas contratações a estes níveis foram efectuadas por mulheres.
Garantir que pelo menos 60% dos novos cargos de responsabilidade criados (diretores e coordenadores) sejam ocupados por mulheres, promovendo assim uma maior representação feminina em cargos de responsabilidade.	49,5% dos novos gestores e coordenadores eram mulheres.

O período para a realização destes objectivos é o período de vigência do Plano para a Igualdade, ou seja, de 2022 a 2026.

Prevenção do assédio

[DP 38 a] [DP 39] [MDR-A / DP 68 a] O Grupo El Corte Inglés mantém uma atitude de tolerância zero em relação a qualquer forma de assédio, como parte do seu compromisso com a igualdade e o respeito no local de trabalho. Para dar uma resposta eficaz a este compromisso, a Empresa desenvolveu, em colaboração com os representantes legais dos empregados, um **Procedimento de Prevenção e Tratamento de Situações de Assédio Sexual e/ou de Género**, que inclui tanto medidas preventivas como mecanismos de atuação em possíveis casos.

[DP 38 b] [MDR-A / DP 68 d] [DP 38 d] [DP 103 d] [DP 32 d] Entre os elementos-chave deste procedimento encontra-se a CITSA (Comisión Instructora para el Tratamiento de Situaciones de Acoso), um órgão responsável pela análise, avaliação e resolução efectiva de todas as queixas relacionadas com situações de assédio que possam surgir na organização. Este procedimento está disponível através da Intranet da NEXO, permitindo o acesso a todos os colaboradores do Grupo. Garante ainda a confidencialidade dos informadores⁴⁴ e proíbe expressamente qualquer tipo de represália, de modo a que os colaboradores possam apresentar livremente as suas denúncias.

[S1-17] [MDR-A / DP 68 e] [DP 103 a] [DP 33] Durante o exercício de 2024 foram registadas 72 queixas de assédio (38⁴⁵ no ano anterior). Destas:

- 48 foram tratadas através do CITSA e 24 através do Canal de Ética.

Em termos de gestão:

- 32 queixas foram inadmissíveis para processamento.
- 40 foram admitidas para tratamento, das quais 26 já foram resolvidas e 14 estão a ser tratadas.

Relativamente ao resultado das queixas resolvidas, 5 foram deferidas e 21 foram rejeitadas.

⁴⁴ No contexto do presente relatório, o termo "denunciante" refere-se a pessoas que actuam como denunciantes.

⁴⁵ O valor para 2023 não é comparável com o de 2024, devido a uma alteração nas operações de gestão. Em 2023, o valor corresponde apenas às denúncias registadas através do CITSA, enquanto em 2024 inclui também as denúncias recebidas através do Canal de Ética.

[DP 38 c] [MDR-A / DP 68 a] Neste âmbito, o Grupo pretende implementar formação específica sobre assédio para todo o pessoal, com o principal objetivo de capacitar os trabalhadores para a correta identificação de comportamentos que possam constituir assédio.

Pessoas com deficiência (S1-12)

[DP 40 b] [MDR-A / 68 a] [MDR-A / 68 b] [DP 40 b] O Grupo promove a inclusão social e laboral das pessoas com deficiência, garantindo a sua integração em condições de igualdade na Organização.

A Fundação Bequal renovou o Selo Bequal Plus concedido ao El Corte Inglés e às empresas do Grupo Travel (Tourmundial, Club de Vacaciones e Viajes El Corte Inglés), que avalia o compromisso com a inclusão das pessoas com deficiência.

[DP 79] [MDR-A / 68 e] A renovação deste certificado exigiu uma auditoria da Fundação Bequal, que avaliou o cumprimento da quota de reserva de 2% para o emprego de pessoas com deficiência. Neste contexto, 2,02%⁴⁶ da força de trabalho do Grupo é atualmente constituída por pessoas com deficiência (1.629 pessoas em 2024, contra 1.649 em 2023), valor que é complementado pela aplicação de medidas alternativas (pessoas contratadas através dos Centros Especiais de Emprego), atingindo assim **2,6%**. Este resultado demonstra o firme compromisso do Grupo com a integração e inclusão no local de trabalho, cumprindo os requisitos estabelecidos na Lei Geral sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e a sua Inclusão Social. Também fazemos parte do Conselho Consultivo do projeto "Por Talento Digital" da Fundação ONCE, que visa promover a formação em competências digitais para pessoas com deficiência.

Desenvolvimento profissional e atração de talento (S1-13)

O El Corte Inglés aposta no desenvolvimento profissional e na atração do talento como pilares essenciais para se adaptar às exigências de um mercado de trabalho em constante evolução. Estes princípios estão reflectidos na sua **Política Corporativa de Recursos Humanos** (ver ponto 1.5. "Políticas no âmbito da sustentabilidade" do capítulo 1. "Informação geral"), que inclui o compromisso de atrair, desenvolver e reter o talento necessário para alcançar os objectivos empresariais e responder às expectativas dos grupos de interesse.

Formação e desenvolvimento de competências

[MDR-A / 68 a] [DP 38 c] [DP 40 a] [S1-13 / DP 83 b] O El Corte Inglés afecta recursos significativos (16.607.921 em 2024, 16.945.687 em 2023) à formação dos seus empregados, independentemente da sua categoria profissional e do tipo de contrato, com uma oferta formativa diversificada e adaptada às necessidades de cada grupo, fomentando a aprendizagem contínua e facilitando as oportunidades de mobilidade interna dentro da Organização. Durante o último exercício, foi ministrado um total de 1.583.060 horas de formação.

⁴⁶ A percentagem de pessoas com deficiência na força de trabalho corresponde ao ano civil de 2024.

Principais indicadores de formação

	Ex. 2024			Ex. 2023		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total de horas
Total de horas de formação prestadas ⁴⁷	649.296	933.764	1.583.060	655.149	1.027.104	1.682.253
Número médio de horas de formação por trabalhador	20,41	18,82	18,80	20,80	20,00	20,30

Média de horas de formação⁴⁸ por grupo profissional e género e total de horas de formação por grupo profissional

	Ex. 2024			Ex. 2023			Ex. 2022		
	Homens	Mulheres	Total de horas	Homens	Mulheres	Total de horas	Homens	Mulheres	Total de horas
Comandos	35,58	36,59	255.341	30,33	26,80	212.019	27,58	26,70	193.141
Coordenadores	17,47	15,24	44.768	19,36	21,08	55.877	14,57	17,85	46.631
Técnicos	21,34	29,46	177.687	21,32	20,32	131.567	20,43	18,02	97.497
Profissionais	16,55	15,52	784.732	17,31	18,05	914.027	12,52	12,36	647.820
Pessoal de base	23,89	20,21	320.532	23,28	25,70	368.764	11,40	16,85	387.130
TOTAL DE HORAS	1.583.060			1.682.254			1.372.219		

[DP 38 c] MDR-A / DP68 a] [DP 40 a] Para facilitar o acesso à formação a toda a força de trabalho, é utilizado um **modelo de aprendizagem híbrido** que combina ferramentas virtuais e presenciais.

- Através das **Salas de Aula Virtuais**, os cursos são ministrados presencialmente e transmitidos em simultâneo aos colaboradores que se ligam em direto a partir de diferentes locais.
- Para além disso, a **plataforma Aula@ECI** alarga as oportunidades de aprendizagem através de cursos *online*, oferecendo aos colaboradores uma maior autonomia para acederem à formação de acordo com as suas necessidades e disponibilidade. Durante o ano, **foram concebidos 150 novos cursos online** para esta plataforma, centrados sobretudo em novos produtos, processos administrativos de vendas e competências de gestão e comerciais, entre outros temas.
- Paralelamente, continua a ser promovida a inovação na aprendizagem através da **Immersive Classroom**, um ambiente de formação interativo que pretende replicar a dinâmica da formação presencial em ambiente digital, incentivando a participação dos utilizadores e optimizando a retenção de conhecimentos.

[DP 40 b] [DP 43] [MDR-A / DP68 b] O programa de formação está adaptado aos diferentes perfis profissionais da Organização, oferecendo itinerários específicos para grupos como os comerciais, de direção e outros estratégicos. Inclui, ainda, acções transversais focadas em áreas-chave como a sustentabilidade e a área comercial, bem

⁴⁷ Do total de horas de formação ministradas em 2024, 64 030 horas de formação destinam-se a pessoal não empregado no momento da formação.

⁴⁸ Para calcular o número médio de horas de formação por género, toma-se como base o número total de pessoal formado durante o ano, incluindo tanto o pessoal próprio como o pessoal não empregado no momento da formação.

como outras acções de formação que se encontram detalhadas ao longo do capítulo na área temática correspondente.

FORMAÇÃO COMERCIAL

Formação em ferramentas tecnológicas essenciais para agilizar processos e melhorar o serviço ao cliente em loja.

Processos de transformação e incorporação de novas tecnologias e ferramentas nos sistemas de gestão da Empresa.

Reforço das **competências comerciais**.

Especialização em produtos: atualização constante sobre novos produtos e características de produtos, com o objetivo de oferecer um aconselhamento especializado e personalizado.

Formação em ambiente omnicanal: formação das equipas dos centros comerciais em novas ferramentas.

Formação específica para supermercados e hipermercados: modalidade mista (presencial e virtual). Foco no serviço ao cliente e nas estratégias comerciais para melhorar a experiência de compra.

FORMAÇÃO EM RESTAURAÇÃO E HOTELARIA

Escolas de restauração e hotelaria: pilares fundamentais na preparação dos profissionais.

Novas ferramentas: implementação de um sistema de gestão e controlo de prazos de validade, juntamente com a digitalização e automatização de tarefas no grande consumo, no Clube Gourmet e na hotelaria e restauração.

Compromisso social: plano de formação com a Fundação Raíces para a integração de menores não acompanhados nas áreas da alimentação e da restauração.

FORMAÇÃO EXECUTIVA

Formação executiva: programas de formação em Desenvolvimento de Direção em competências de gestão e liderança com o objetivo de fomentar a promoção interna.

"Programa Superior em Gestão de Operações de Retalho: em colaboração com a ESIC Business School.

Programa de Desenvolvimento de Gestão "Desafio 2030" do IESE.

FORMAÇÃO EM SUSTENTABILIDADE

Curso "As Faces da Sustentabilidade": lançado através da Aula ECI, oferece uma visão transversal dos pilares ESG do Grupo.

Certificados MSC e ASC: formação específica para as equipas das peixarias sobre os selos de sustentabilidade dos produtos do mar em função da sua origem.

Sensibilização ambiental em Viagens El Corte Inglés: desenvolvimento de conteúdos formativos orientados para o impacto do turismo e da sustentabilidade no sector das viagens.

[DP 38 d] [MDR-A / 68 e] Apresenta-se de seguida um resumo das principais acções de formação realizadas durante o ano:

Principais acções de formação

Áreas	N.º de horas	Alunos
Ética e Conformidade	39.645	101.839
Corrupção e Suborno	17.334	40.090
Diversidade e igualdade	15.587	45.357
Sustentabilidade e RSE	18.457	31.085
Saúde e segurança no trabalho	145.117	106.047
Prevenção do branqueamento de capitais	1.169	1.016
TOTAL FORMAÇÃO	237.309	325.434

O Centro de Estudios Universitarios Ramón Areces, como centro associado à Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), oferece aos empregados do Grupo com contratos permanentes (a tempo inteiro e a tempo parcial) a oportunidade de completar a sua formação académica através das diferentes disciplinas que leciona, mediante o reembolso das propinas ou taxas.

Em 2024, 757 trabalhadores tiveram acesso ao ensino universitário. Os colaboradores podem prosseguir, entre outros, os seguintes estudos:

- Licenciatura em Direito (105 colaboradores).
- Licenciatura em Administração e Gestão de Empresas (149 colaboradores).
- Licenciatura em Psicologia (283 trabalhadores).
- Mestrado em Cibersegurança ligado à Universidade de Alcalá de Henares (28 funcionários).
- Mestrado em Análise de Dados em Marketing Digital (42 trabalhadores).
- Mestrado em Inteligência Artificial ligado à Universidade de Alcalá de Henares (29 trabalhadores).
- Mestrado em *Ciência de Dados* ligado à Universidade de Alcalá de Henares (22 trabalhadores).

Desenvolvimento do talento interno

O El Corte Inglés considera prioritário o desenvolvimento profissional da sua equipa, entendendo que o talento interno é um dos seus principais valores. Por isso, promove iniciativas que fomentam o crescimento dentro da Organização e a mobilidade interna, procurando alinhar os objectivos dos empregados com os objectivos da Empresa e, assim, melhorar o seu desempenho global.

[MDR-A / 68 a-b] [DP 38 c] [DP 40 a] Para que estas oportunidades se concretizem, o Grupo dispõe de várias ferramentas, como o **Desarrolla e os mapas de talento**, que lhe permitem identificar e focar as competências-chave dos colaboradores, facilitando uma gestão eficiente das suas capacidades e potencial. Com esta metodologia, a Empresa consegue alinhar melhor o talento com as necessidades estratégicas, optimizando a produtividade e o desenvolvimento profissional. **Os planos de sucessão** são concebidos para assegurar a continuidade em funções-chave dentro do Grupo, garantindo a manutenção dos valores e da cultura empresarial ao longo do tempo.

Por outro lado, a conceção de **itinerários de desenvolvimento profissional**, que identificam e propõem os principais percursos de evolução profissional dentro da Organização, e a aposta firme na **mobilidade interna**, proporcionam aos colaboradores a possibilidade de assumir novos desafios e crescer dentro do Grupo. Por último, foram identificados os principais **elementos de liderança** que os gestores de equipa devem partilhar, com o objetivo de homogeneizar e reforçar as competências dos líderes, fornecendo-lhes ferramentas e formação para gerir e desenvolver as suas equipas de forma optimizada. Desta forma, promove-se uma liderança eficaz para atingir os objectivos estratégicos da empresa.

[DP 38 c] Estas ferramentas são complementadas por iniciativas como:

- **Projectos-chave**, como a criação do programa "Tu Contas", que dá voz a jovens com elevado potencial para contribuírem com ideias e propostas de melhoria.
- **Promoções**, que reconhecem o desempenho excepcional dos funcionários e reforçam a sua motivação.

Promoções de pessoal em 2024

Grupo profissional	Homens	Mulheres	TOTAL
Pessoal de base para profissional	403	694	1.097
Pessoal de base para Técnico	1	3	4
Pessoal de base para a coordenação	2	3	5
Pessoal de base ao nível do comando	1	-	1
Profissionais de coordenação	99	84	183
Profissional para Técnico	21	46	67
Profissional ao leme	36	43	79
Técnico ao comando	16	24	40
Coordenação para o Comando	42	38	80
TOTAL	621	935	1.556

[MDR-A / 68 b] Com a implementação do **Desarrolla**, o novo instrumento de avaliação do desempenho do Grupo, a avaliação tradicional foi invertida. É mais simples, mais simplificada e mais homogénea para todas as empresas do Grupo. A avaliação centra-se no desenvolvimento profissional e no potencial de cada uma das pessoas avaliadas. Desta forma, a Empresa pode alinhar melhor o talento das suas pessoas com as suas necessidades estratégicas, optimizando a produtividade e o desenvolvimento profissional.

Dado que a implementação do Desarrolla no Grupo tem sido progressiva, durante o exercício de 2024, foram avaliados 17.360 profissionais de determinados grupos, estando previsto o seu alargamento ao resto dos empregados num futuro próximo.

[DP 83 a] [DP 38 d] No El Corte Inglés e na ECIGA, a avaliação foi efectuada a diretores de todas as áreas e a empregados em cargos de apoio, tanto em centros comerciais como em serviços corporativos, dos quais 49,9% eram homens e 50,1% mulheres. No Grupo Travel, foram avaliados 48,7% dos diretores com sistema de remuneração variável (48,7% homens e 51,3% mulheres). No total, 21,5% dos efectivos do Grupo foram avaliados, 10,7% homens e 10,8% mulheres.

Atração de talentos externos

[DP 38 c] [MDR-A / DP68 a] Em resposta à dinâmica do mercado de trabalho e ao desafio de atrair e reter talento, o Grupo El Corte Inglés trabalhou activamente para reforçar a sua marca empregadora. Este esforço centrou-se na projeção de uma imagem que destaca as oportunidades de desenvolvimento profissional, a aprendizagem contínua e os projectos estratégicos que os empregados podem levar a cabo dentro da Organização.

Entre as iniciativas mais destacadas neste âmbito destacam-se:

- **O processo de recrutamento** é apoiado por uma variedade de fontes, tais como escolas de gestão, centros de formação profissional, universidades,

fundações, associações, bolsas de emprego governamentais, portais profissionais, LinkedIn e o Portal de Emprego Empresarial.

- **A participação em eventos nacionais de emprego e programas de estágios académicos** também tem sido uma prioridade para reforçar a nossa presença nestes ambientes-chave. O Grupo desempenhou um papel destacado como patrocinador, expositor e orador em instituições académicas, como escolas de negócios e universidades, para promover as oportunidades de emprego e estágios na Organização.

No Grupo El Corte Inglés apostamos na empregabilidade dos jovens talentos. Através dos nossos programas de estágios de formação profissional, estágios universitários e incorporação de recém-licenciados, oferecemos uma oportunidade de inserção no mercado de trabalho, ao mesmo tempo que facilitamos a mudança geracional de que a Empresa necessita. Esta convivência entre gerações contribui para a adaptação tecnológica e para novas formas de trabalho, assegurando a continuidade do conhecimento e a sustentabilidade a longo prazo. Graças a isto, reforçamos a nossa marca de empregador e a atração dos futuros líderes da Organização.

[MDR-A / DP68 a] Neste contexto, **o Portal de Emprego do Grupo** afirmou-se como o principal canal de atração de talento e de promoção da marca empregadora, com mais de 266.000 novas candidaturas registadas no último exercício.

A estratégia de recrutamento divide-se em duas grandes áreas: o recrutamento de **profissionais para os centros comerciais**, que prestam serviço direto aos clientes, e a incorporação de **especialistas em serviços corporativos**, responsáveis pelo apoio aos negócios e às empresas do Grupo.

[MDR-M] [S1-6 / DR 50] O impacto destas iniciativas traduziu-se na entrada de 4.752 novos colaboradores no Grupo durante o ano, atingindo uma taxa de novas contratações de 5,9% (6% no ano anterior).

Ambiente de trabalho seguro e saudável

Saúde e segurança no trabalho (S1-14)

O bem-estar e a segurança dos nossos colaboradores são fundamentais para o nosso compromisso com o emprego de qualidade. Para gerar um impacto positivo na força de trabalho, promovemos um ambiente de trabalho seguro e saudável, baseado numa cultura de prevenção e envolvimento dos colaboradores.

[S1-4/ DR43] Para o efeito, o Grupo dispõe de um **Serviço Comum de Prevenção** cuja missão é proteger a saúde dos nossos trabalhadores em todas as suas dimensões: física, psicológica e social. Este serviço é composto por técnicos de prevenção e profissionais de saúde, que trabalham nos Serviços de Saúde que a Empresa tem nos diferentes centros de trabalho.

O Serviço de Prevenção também assessorava e coordena as acções das diferentes **unidades organizacionais**, que desempenham um papel fundamental na gestão da segurança e saúde no trabalho:

UNIDADE DE PREVENÇÃO E SEGURANÇA	UNIDADE DE MANUTENÇÃO	UNIDADE DE FORMAÇÃO	UNIDADE DE COMPRAS INDIRECTAS
Responsável pela gestão das medidas de emergência, com pessoal especializado em prevenção de riscos profissionais.	Responsável pela manutenção e revisão dos equipamentos e instalações da empresa, com pessoal formado em prevenção de riscos laborais.	Concebe e implementa acções de formação preventiva, aplicando critérios técnicos e pedagógicos definidos pelo Serviço de Prevenção.	Garante que todos os equipamentos de trabalho, equipamentos de proteção individual, ferramentas e produtos químicos adquiridos cumprem as normas de segurança e a regulamentação legal em vigor.

Os trabalhadores têm à sua disposição no NEXO e na *aplicação* o utilitário "**O meu serviço de saúde**". Esta ferramenta facilita o acesso de todos os trabalhadores aos serviços de saúde disponíveis, com a consequente melhoria da comunicação e da gestão das consultas médicas.

[S1-4/ DR38 c] Além disso, reforçámos a nossa estratégia de prevenção com iniciativas-chave para controlar e minimizar os riscos profissionais. Entre elas, destaca-se a **avaliação dos riscos psicossociais** nos centros de trabalho, efectuada com metodologias próprias, com questionários adaptados e cientificamente validados e com a participação de representantes sociais. Implementámos também **planos de contingência** para mitigar o impacto nos trabalhadores das temperaturas extremas durante a época de verão em determinadas áreas geográficas, protegendo-os quando estão expostos a condições climatéricas adversas no exterior ou em espaços onde não é possível a climatização.

[MDR-A / 68 b] Cada empresa do Grupo gera a segurança e saúde no trabalho de forma independente, definindo planos de ação específicos de acordo com as suas necessidades. Todas elas devem seguir as seguintes diretrizes comuns estabelecidas a nível corporativo:

- Integração da prevenção dos riscos profissionais a todos os níveis da organização.
- Promoção da melhoria contínua.
- Promoção do bem-estar dos trabalhadores.
- Desenvolvimento de sistemas de controlo dos riscos.
- Promoção da formação.
- Redução da taxa de sinistralidade.

Acordos aplicáveis

Como parte da sua cultura de segurança e saúde, o Grupo El Corte Inglés dispõe de diversos acordos que regulam esta matéria. Desta forma, garante-se o cumprimento das normas vigentes nas suas empresas.

[S1-4/ DR38 d] Com o objetivo de supervisionar a sua aplicação e cumprimento, o Grupo dispõe de Comités de Segurança e Saúde, órgãos representativos dos trabalhadores nos quais participam organizações sindicais, membros do Comité de Empresa e representantes da Empresa. Estes Comités, que reúnem trimestralmente, desempenham um papel fundamental no acompanhamento e revisão das medidas de prevenção.

Sistema de Prevenção de Riscos Profissionais

As empresas do Grupo em Espanha dispõem de sistemas de gestão da segurança e saúde no trabalho que cobrem 100% do pessoal. O Sistema de Prevenção de Riscos

Laborais está implementado em todos os centros do El Corte Inglés e é certificado de quatro em quatro anos por um organismo externo e independente. Além disso, todos os empregados estão cobertos pelo Serviço de Prevenção do próprio Grupo.

Por outro lado, nos centros situados em Portugal, todos os trabalhadores estão protegidos por um sistema de prevenção, e está-se a trabalhar no desenvolvimento de um sistema equivalente ao atual Serviço Comum de Prevenção implementado em Espanha.

[S1-4/ DR40 a-b / AR 33 b / AR 40 b] Durante o exercício de 2024, foram efectuadas auditorias de acompanhamento do sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho segundo a norma ISO 45001 no El Corte Inglés (ECI Empresas e El Corte Inglés Real Estate). Em ambos os casos, o grau de implementação do sistema de gestão da prevenção de riscos laborais da Organização, nas actividades incluídas no âmbito, em relação aos requisitos da norma ISO 45001:2018 é considerado adequado, não existindo atualmente nenhuma Não Adaptação importante em aberto.

Graças à implementação de sistemas de gestão, o Grupo coordena as ações realizadas pelas equipas de prevenção para garantir a saúde e a segurança dos trabalhadores. Estas ações incluem a realização de avaliações periódicas dos riscos profissionais, a investigação de possíveis incidentes e o desenvolvimento de planos de prevenção específicos para dar resposta às melhorias identificadas nessas avaliações.

[S1-4/ AR 41] Desta forma, todos os locais de trabalho do Grupo foram avaliados em conformidade com o artigo 16 da Lei 31/95 relativa à prevenção dos riscos profissionais. Além disso, os trabalhadores têm a possibilidade de notificar os riscos detectados no exercício das suas funções, permitindo às equipas de prevenção avaliar as situações e tomar as medidas necessárias.

Os procedimentos para a identificação e gestão dos riscos profissionais estão claramente definidos no Sistema de Prevenção de Riscos Profissionais (PRT), abrangendo aspectos como:

- Avaliação dos riscos e planeamento preventivo.
- Tratamento dos trabalhadores particularmente sensíveis.
- Gestão dos acidentes de trabalho.
- Vigilância da saúde.
- Gestão dos equipamentos de proteção individual.

[S1-14 88 a] [S1-14 88 b] [S1-14 88 c] [S1-14 88 d] Além disso, durante o ano, os indicadores de segurança são acompanhados e analisados para avaliar a eficácia das medidas implementadas nos nossos estabelecimentos e definir planos de ação para a melhoria contínua dos nossos Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho. Neste sentido, em Espanha e Portugal, 100% dos colaboradores do Grupo estão abrangidos por um sistema de gestão de segurança e saúde. De acordo com este compromisso, durante o exercício⁴⁹ não se registou nenhuma morte de trabalhadores próprios devido a lesões ou doenças relacionadas com o trabalho. Também não se registou qualquer morte de trabalhadores da cadeia de valor que desempenham as suas funções nas instalações do Grupo.⁵⁰

⁴⁹ O número de mortes refere-se ao ano civil de 2024.

⁵⁰ Em 2023, registaram-se duas mortes, resultantes de acidentes rodoviários no trajeto de ida e volta para o trabalho.

Em termos de impacto dos incidentes relacionados com o trabalho, o número de dias perdidos⁵¹ devido a lesões e problemas de saúde relacionados com o trabalho em 2024 foi de 30.584 (26.897 em 2023).

Por outro lado, o número de horas de absentismo⁵² devido a doenças comuns e acidentes não profissionais em 2024 foi de 8.540.151 horas (em comparação com 7.588.693 horas em 2023). Além disso, foram registadas 505.688 horas de ausência devido a acidentes de trabalho em resultado de incidentes ocorridos durante 2024 (em comparação com 281.367 em 2023). A atual taxa de absentismo a nível do Grupo é de 6,5% (5,1% para os homens e 7,6% para as mulheres).

Taxas de acidentes⁵³

Número de acidentes registáveis ⁵⁴	Ex. 2024	Ex. 2023
Homens	2	1
Mulheres	0	0
TOTAL	2	1

Taxa de frequência ⁵⁵	Ex. 2024	Ex. 2023
Homens	0,02	0,01
Mulheres	0	0
TOTAL	0,01	0,01

Taxa de gravidade ⁵⁶	Ex. 2024	Ex. 2023
Homens	0,14	0,11
Mulheres	0	0
TOTAL	0,14	0,10

⁵¹ Dados relativos a Espanha e Portugal.

⁵² As horas de absentismo são contabilizadas por ano civil. Os dados correspondem às empresas do Grupo em Espanha e Portugal, com exceção da KIO, Asón e International.

⁵³ Os dados apresentados nos quadros abrangem todas as empresas do Grupo, com exceção da KIO em Espanha. No caso de Portugal, foi registado na ECIGA um acidente envolvendo uma mulher, com uma taxa de frequência de 0,21 e uma taxa de gravidade de 1,88. No caso dos homens, não se registou qualquer acidente (em 2023 não se registraram acidentes).

⁵⁴ Consideram-se acidentes registáveis as lesões em que a morte do trabalhador ocorre no local de trabalho e em consequência do acidente, excluindo os acidentes in itinere e as lesões graves ocorridas no trabalho e/ou relacionadas com o trabalho, que devem ser imediatamente comunicadas à autoridade laboral do país (por exemplo, hospitalização, amputações, perda de consciência, queimaduras que abranjam mais de 10% do corpo ou acidentes que envolvam mais de dois trabalhadores).

⁵⁵ A taxa de frequência é calculada com base no número de acidentes comunicáveis de trabalhadores com acidentes próprios por milhão de horas trabalhadas.

⁵⁶ O índice de gravidade é calculado com base no número de dias perdidos devido a lesões comunicáveis de trabalhadores por conta própria por 100 000 horas trabalhadas.

Doenças, lesões e outros acontecimentos de saúde relacionados com o trabalho⁵⁷

	Doenças profissionais		Outros eventos de saúde		Total	
	Ex. 2024	Ex. 2023	Ex. 2024	Ex. 2023	Ex. 2024	Ex. 2023
Homens	12	7	379	348	391	355
Mulheres	13	14	402	417	415	431
TOTAL	25	21	781	765	806	786

Formação em saúde e segurança

Todos os cursos relacionados com a prevenção e a segurança e higiene alimentar foram incluídos nesta área temática. Atingindo um total de 106.047 alunos.

Em 2024, para além da formação obrigatória, destinada a toda a força de trabalho para reforçar a prevenção de riscos e o conhecimento das medidas implementadas no ambiente de trabalho, foram promovidos outros programas de destaque, tais como:

- **Formação em primeiros socorros e reanimação**, através de cursos online e presenciais, que foram muito bem recebidos pelos colaboradores.
- **Programas específicos por grupo**, como cursos sobre teletrabalho, gestão e supervisão em escritórios e planos de emergência, que fornecem ferramentas específicas para lidar com riscos particulares.

Além disso, foram lançados novos projectos como "En el punto de mira" e "Con M de Mujer", que abordam questões relacionadas com a saúde dentro e fora do local de trabalho, tais como a importância da saúde mental, o rastreio da saúde e os riscos para a saúde das mulheres.

Bem-estar dos trabalhadores

[MDR-A / DP 68 a] [DP 40 b] O bem-estar dos colaboradores é uma prioridade na nossa organização e, para além das iniciativas relacionadas com a saúde, promovemos outros programas que ajudam a fomentar o envolvimento, o sentimento de pertença e um ambiente de trabalho saudável, inclusivo e equilibrado.

[MDR-A / DP 68 a] [DP 38 c] [DP 40 b] Além disso, o Grupo está a trabalhar na finalização da conceção do **Plano de Voluntariado Corporativo**, no âmbito do Plano Diretor de Sustentabilidade 2025-2030. Este plano inclui a criação do Comité de Voluntariado Corporativo, o desenvolvimento da imagem e da criatividade do projeto, bem como a elaboração do plano de comunicação interna, lançando as bases para um maior envolvimento social dos colaboradores e reforçando o compromisso do Grupo com o bem-estar das pessoas e do ambiente.

[MDR-A / DP 68 a] [DP 38 c] [DP 40 b] Outra das acções relacionadas com o bem-estar dos colaboradores é a campanha "**Con M de Mujer**", uma iniciativa dedicada à promoção da saúde integral da mulher, em colaboração com uma

⁵⁷ Os dados apresentados nos quadros abrangem todas as empresas do Grupo. As doenças relacionadas com o trabalho, lesões e outros eventos de saúde relacionados com o trabalho (incluindo doenças profissionais reconhecidas pela OIT e perturbações músculo-esqueléticas relacionadas com o trabalho) são aqui consideradas.

empresa farmacêutica especializada em saúde. O principal objetivo desta campanha é promover a saúde global da mulher, sublinhando a importância da igualdade, da diversidade e da qualidade de vida para as colaboradoras da empresa. Aborda temas como a menopausa, a depressão, as enxaquecas e as doenças cardiovasculares, entre outros.

Diálogo com os nossos próprios colaboradores

[S1-2 / DR27] [S1-2 / DR27 a] O Grupo envolve os colaboradores próprios na tomada de decisão, promovendo o diálogo constante e a comunicação fluida através de vários mecanismos.

Processos de colaboração com os colaboradores próprios (S1-2) (S1-17)

Para o efeito, colabora diretamente com a **Representação Legal dos Trabalhadores** (RLPT) através de reuniões periódicas em diferentes comissões, bem como nos Conselhos de Empresa e Comissões de Segurança e Saúde em cada centro de trabalho, de acordo com o disposto no Regulamento Interno de Funcionamento e no Estatuto dos Trabalhadores. Estas reuniões, que se realizam trimestralmente, têm como objetivo reforçar a comunicação estruturada e a participação dos trabalhadores, recolhendo as suas opiniões, preocupações e grau de satisfação.

[S1-2 / DR27 b] [S1-2 / DR27 c] Além disso, o Grupo desenvolve várias iniciativas para promover o diálogo com os colaboradores e conhecer as suas perspectivas. O Departamento de Gestão das Pessoas e do Talento é responsável pelo acompanhamento contínuo destas acções, com o apoio do Comité de Gestão dos Recursos Humanos, que assegura a sua colaboração e comunica o seguimento das interações e os seus resultados.

Inquéritos sobre o bem-estar e o clima laboral

[DP 38 d] O El Corte Inglés realiza anualmente o Questionário de Bem-estar dos empregados, cujo objetivo é avaliar o grau de envolvimento e o sentimento de pertença do pessoal. Em 2024, este questionário foi realizado nos Serviços Centrais, em colaboração com uma empresa de consultoria, com o objetivo de recolher opiniões sobre temas chave de Recursos Humanos, como a conciliação da vida profissional e familiar, as condições de trabalho, a equidade salarial, o desenvolvimento profissional e o bem-estar no trabalho, entre outros. Com base nos resultados, é elaborado um relatório de diagnóstico que permitirá a implementação de planos concretos para reforçar a confiança e o ambiente de trabalho.

[MDR-A / DP 68 a] [DP 38 c] [DP 40 b] [DP 38 d] Além disso, pelo segundo ano consecutivo, foi lançado em Portugal o **Questionário Anual de Bem-Estar**, composto por dois inquéritos distintos. O seu objetivo é avaliar o bem-estar e a saúde dos colaboradores, bem como servir de mecanismo de sensibilização para a prevenção de riscos, promoção da saúde e mitigação de situações negativas ou stressantes. Este questionário ajuda também a reduzir factores de risco e de desestabilização no local de trabalho, como conflitos, queixas, rotatividade ou absentismo, entre outros.

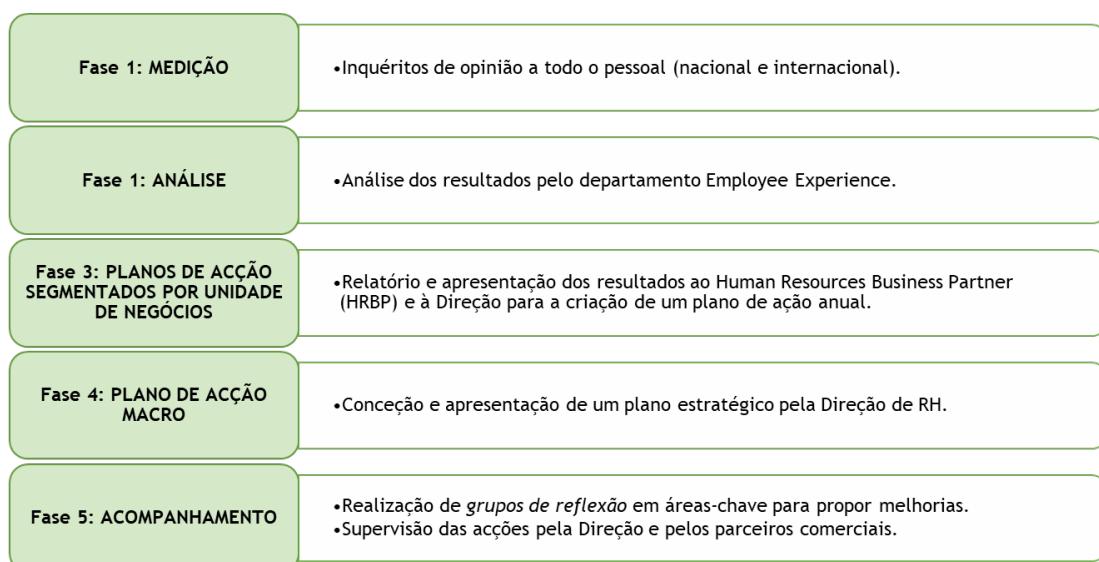
No Grupo Viajes são realizados **inquéritos** de clima laboral e **compromisso PULSE** a todo o pessoal de cada uma das unidades de negócio. Também se realizam **grupos focais** com empregados de todos os níveis em áreas de especial interesse, com o objetivo de propor acções de melhoria. Estes inquéritos são realizados de seis em seis meses e são compostos por 5 fases:

Mecanismos de comunicação para os nossos próprios colaboradores (S1-3).

[S1-3 / DR32] O Grupo El Corte Inglés considera fundamental escutar a opinião e a experiência dos seus empregados para garantir o alinhamento entre as estratégias empresariais e as expectativas do pessoal. Esta abordagem fomenta o compromisso e a vinculação dos empregados com a Organização, promovendo um ambiente de trabalho onde a cooperação e a confiança são fundamentais.

Dispomos de várias ferramentas que visam assegurar a circulação bidirecional da informação, reforçar a ligação entre os diferentes níveis e áreas da Organização e incentivar a participação ativa dos colaboradores.

- **Portal corporativo NEXO:** uma ferramenta fundamental para a comunicação interna e gestão quotidiana, disponível na versão web e na aplicação móvel. Para manter as nossas equipas informadas, o NEXO actualiza diariamente os seus conteúdos, apresentando a informação de forma clara e dinâmica. Neste canal, é possível aceder a notícias comerciais, tendências, regulamentos internos e testemunhos de colaboradores, tudo num piscar de olhos.
- **Fale com a ECI:** canal destinado a receber opiniões, sugestões e comentários que contribuam para a melhoria contínua, com o objetivo de promover um diálogo próximo e direto com os colaboradores.
- **Conectados:** podcast interno com conteúdos relevantes para os colaboradores.
- **En Conexión:** um canal que combina comunicações e chat interno para facilitar uma comunicação rápida e eficiente.
- **Rede social interna:** com mais de 60.000 utilizadores activos, esta plataforma promove a interação e a troca de ideias entre os colaboradores.



- **Campanhas internas:** iniciativas para divulgar mensagens-chave em datas significativas, como o Mês da Diversidade, o Dia Internacional da Mulher ou o Dia da Eliminação da Violência contra as Mulheres.
- **NEXO EVENTS:** um espaço que organiza actividades desportivas, culturais e sociais para os funcionários e as suas famílias.
- **VECI News:** um canal implementado pelo Grupo Viajes que fornece informações importantes sobre o sector e o ambiente de trabalho. Além disso, foi incorporada a **VECI News TV**, uma plataforma audiovisual concebida para reforçar a comunicação interna e fornecer notícias de uma forma dinâmica e interactiva.

Mecanismos de comunicação e denúncia de irregularidades

O Grupo dispõe de dois canais de comunicação interna essenciais para garantir o bem-estar dos seus colaboradores: o **Canal de Ética** e a **CITSA** (Comisión Instructora para el Tratamiento de Situaciones de Acoso).

Estes canais desempenham um papel fundamental na identificação e mitigação dos impactos negativos sobre os empregados, contribuindo para o fortalecimento de um ambiente de trabalho seguro e inclusivo, alinhado com os valores fundamentais do Grupo El Corte Inglés.

CANAL ÉTICO	CITSA (Comité de Instrucción para o Tratamiento de Situaciones de Assédio)
<p>O Canal Ético permite aos empregados e a outros grupos de interesse comunicar qualquer comportamento que possa constituir um incumprimento das normas e princípios estabelecidos. Este mecanismo é acompanhado de medidas de proteção que garantem a confidencialidade e a prevenção de retaliações, assegurando um ambiente onde os trabalhadores se podem expressar com confiança.</p> <p>[Para mais informações sobre este canal, consultar a secção "<u>Canal de Ética</u>" no capítulo 4.1 "Conduta Empresarial".]</p>	<p>A CITSA é a entidade responsável pela verificação e avaliação das queixas de assédio no local de trabalho apresentadas pelos trabalhadores. Estas queixas são recebidas através de um procedimento formal no qual os trabalhadores podem solicitar a intervenção em casos de assédio no local de trabalho. Este mecanismo específico proporciona um quadro estruturado para tratar estas situações de forma transparente e eficaz.</p> <p>Para mais informações sobre a CITSA e as suas funções, ver a secção "<u>Prevenção do assédio</u>" no capítulo 3.1.</p>

[S1-17 / DR 103 a, b, c] [S1-17 / DR 104 a, b, c] A este respeito, não foram registados quaisquer incidentes de discriminação ou questões graves de direitos humanos relacionados com a força de trabalho. Além disso, não foram identificados casos que constituíssem violações dos **Princípios do Pacto Global das Nações Unidas** ou das **Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais** nas suas próprias operações. Consequentemente, não foram aplicadas sanções ou multas, nem foi necessário ativar processos de reparação, uma vez que não foram detectadas violações que o exigissem.

3.2 Trabalhadores da cadeia de valor (ESRS S2)

[SBM-3 / DR 11 a] [SBM-3 / DR 10 b] [SBM-3 / DR 11 d] O Grupo El Corte Inglés assume os princípios de respeito e proteção dos direitos humanos como parte fundamental da sua cultura empresarial. Este compromisso reflecte-se na rigorosa seleção de fornecedores e parceiros comerciais, aos quais se exige um comportamento ético e responsável em todas as suas actividades.

Na Análise de Materialidade Dupla, identificámos os impactos reais e potenciais sobre os direitos humanos e as condições de trabalho dos trabalhadores na cadeia de valor⁵⁸, particularmente *a montante* das nossas operações. Assim, nesta secção descrevem-se as acções para **prevenir ou mitigar eventuais impactos negativos e riscos**, bem como para **potenciar os impactos positivos** que possam advir da nossa atividade, conforme se apresenta no quadro seguinte.

PI	Promoção de boas práticas laborais e do respeito pelos direitos humanos entre os trabalhadores dos nossos fornecedores (enfoque no reforço da diligência devida).
R	Danos à reputação devido à possível existência de más práticas laborais e/ou violação dos direitos humanos dos trabalhadores na cadeia de abastecimento do Grupo.

[Assim, garantir o cumprimento dos direitos humanos é uma prioridade para o Grupo El Corte Inglés, que trabalha ativamente para que os trabalhadores da sua cadeia de valor trabalhem em condições dignas e seguras. Este compromisso está integrado no **Plano Diretor 2025-2030**, bem como na **Política de Compras** e na **Política Corporativa de Sustentabilidade**, que estabelecem um quadro estratégico para alinhar todas as operações do Grupo com os princípios de diligência devida explicados ao longo do capítulo (ver secção 1.5. "Políticas no âmbito da sustentabilidade" do capítulo 1).

[S2-1 / DR 18] O Grupo também tem um **Código de Conduta**⁵⁹ para os fornecedores, que estabelece padrões éticos claros, e o **Acordo-Quadro sobre a Participação dos Sindicatos na Cadeia de Valor**, que actua como um meio formal de representação dos trabalhadores nas cadeias de abastecimento globais. De acordo com estes princípios, são proibidas práticas inaceitáveis como o trabalho infantil, o trabalho forçado, condições de trabalho inseguras e quaisquer acções contrárias ao Código de Ética do Grupo.

[SBM-3 / DR 11 a] A cadeia de valor do Grupo inclui tanto os seus próprios empregados, que realizam as actividades essenciais para o desenvolvimento do negócio (compras, gestão de mercadorias, administração, marketing, entre outras),

⁵⁸ Para mais pormenores sobre a cadeia de valor do Grupo El Corte Inglés e as suas fases, ver a secção "Cadeia de valor" do capítulo 1.

⁵⁹ O Código de Conduta para os fornecedores de marca própria do El Corte Inglés é o Código de Conduta amfori BSCI. Trata-se de um documento de compromisso para os membros da amfori e os seus parceiros de negócios, no sentido de exercerem a devida diligência em matéria de direitos humanos e proteção ambiental nas suas cadeias de abastecimento globais, de acordo com princípios reconhecidos internacionalmente.

como os empregados dos fornecedores (a montante e a jusante da cadeia de valor), tal como se detalha na secção "Cadeia de valor" do capítulo 1.

O Grupo El Corte Inglés deve assegurar que toda a sua cadeia de valor cumpra a legislação laboral vigente, o que afecta todos os seus fornecedores, tanto locais como internacionais, que devem atuar sob as mesmas normas de cumprimento e respeito pelos direitos humanos.

Com base nas diferentes fases da cadeia de valor, são identificados os seguintes tipos de trabalhadores, sobre os quais as IROs materiais podem ter um efeito:

- **Profissionais que trabalham para entidades a montante** da nossa cadeia de valor (por exemplo, no fabrico e preparação de produtos, na produção de materiais utilizados nos artigos comercializados pelo Grupo El Corte Inglés, no transporte e armazenamento de mercadorias e na prestação de serviços auxiliares em centros de trabalho).
- **Profissionais que trabalham para as entidades a jusante** da nossa cadeia de valor (por exemplo, os que participam nas actividades de logística, distribuição e prestadores de serviços pós-venda).

[S2-2 / DR 23] O Grupo reconhece que os impactos nos direitos humanos podem manifestar-se de forma generalizada entre os trabalhadores da cadeia de valor, sem estarem necessariamente ligados a grupos específicos. Por conseguinte, as medidas implementadas são concebidas para abordar estes impactos de uma forma abrangente e eficaz, assegurando que todas as potenciais violações são geridas de forma adequada, com representação de todos os grupos.

Os nossos fornecedores

Em 2024, o Grupo El Corte Inglés trabalhou com um total de 46.981 fornecedores, localizados principalmente em Espanha e Portugal. Este número corresponde aos fornecedores activos, ou seja, aqueles com os quais a Empresa realizou transacções durante o exercício, alcançando um volume total de compras de 12.785,75 milhões de euros.

Nos quadros seguintes apresenta-se a distribuição do número de fornecedores e do volume de compras por linhas de negócio e principais áreas geográficas.

- **Número de fornecedores do Grupo El Corte Inglés**

Linhas de negócio	Espanha	Outros países da UE	Países terceiros	Ex. 2024	Ex. 2023	Ex. 2022
Empresas <i>retalhistas</i>	15.249	3.692	2.344	21.285	21.999	22.398
Grupo Viagens El Corte Inglés	11.034	2.850	10.240	24.124	24.689	25.588
Grupo SICOR	696	19	9	724	699	730
Outros ramos de atividade	736	19	93	848	502	385
TOTAL	27.715	6.580	12.686	46.981	47.889	49.101

- **Volume de compras (milhões de euros) do Grupo El Corte Inglés**

Linhos de negócio	Espanha	Outros países da UE	Países terceiros	Ex. 2024	Ex. 2023	Ex. 2022
Empresas <i>retalhistas</i>	8.231,1	1.139,88	882,51	10.053,52	11.378,81	9.669,23
Grupo Viagens El Corte Inglés	1.461,68	367,48	680,51	2.509,66	2.719,07	2.225,56
Grupo SICOR	21,61	0,11	0,03	21,75	32,01	19,22
Outros ramos de atividade	195,73	1,41	3,67	200,81	233,22	305,54
TOTAL	9.910,15	1.508,88	1.366,72	12.785,75	14.363,11	12.219,55

Dispomos de uma cadeia de abastecimento diversificada, composta por fornecedores de diferentes categorias, o que nos permite responder à variedade de produtos e serviços que oferecemos. No entanto, todos eles partilham determinadas características em conformidade com os princípios e compromissos do Grupo.

1) Otimização da carteira de fornecedores:

O Grupo continua a progredir na consolidação da sua base de fornecedores, concentrando o volume de compras num número mais reduzido de parceiros estratégicos da cadeia de abastecimento. Esta estratégia permite uma gestão mais eficaz e um controlo mais rigoroso das suas práticas comerciais. Como resultado, em 2024, o número total de fornecedores foi reduzido em 1,9% em comparação com o ano anterior.

2) Relevância do *retalho* e enfoque nos fornecedores de marca própria:

O sector *retalhista* é responsável pela maior parte do volume de compras do Grupo, representando 79% do total em comparação com outras linhas de negócio. Dentro deste sector, o El Corte Inglés distingue entre fornecedores de marca própria e fornecedores de marca externa, em função da origem e propriedade dos produtos. Os fornecedores de marca própria, que representaram 18,3% das vendas *a retalho* em 2024, são submetidos a avaliações adicionais, o que reforça o controlo das suas práticas e o alinhamento com as normas do Grupo.

3. Compromisso com as compras locais e de proximidade:

O Grupo mantém uma forte orientação para os fornecedores localizados em Espanha e Portugal, que representam 67,3% do total. Esta preferência por fornecedores locais, que são aqueles que têm sede no país onde a compra é feita, reflecte um compromisso firme com o desenvolvimento económico e social do ambiente imediato.

Em números, 59% dos 46.981 fornecedores da cadeia de fornecimento estão situados em Espanha, representando 77,5% do volume total de compras. No caso do El Corte Inglés-Grandes Armazéns, 70,9% dos fornecedores estão em Portugal, representando 86,2% do volume de compras local.

Como sinal de promoção dos produtos de origem nacional, o Grupo desenvolveu o rótulo "Produzido em Espanha", um dos pilares fundamentais do seu Guia de Produtos Sustentáveis.

4. Cadeia de abastecimento global:

Para além da sua forte base local, o Grupo mantém relações comerciais com fornecedores de outros países da União Europeia e do resto do mundo, configurando uma rede global de fornecimento que chega a 162 países. Esta estrutura internacional permite responder à diversidade do sortido disponível.

Atualmente, 32,7% dos fornecedores estão localizados fora de Espanha e Portugal, representando 18,7% do volume total de compras, o que reflecte um equilíbrio entre a aposta em produtos locais e a capacidade de operar em mercados internacionais.

O Grupo reforça a diligência devida a nível local a partir da sua sede em Madrid, acrescentando uma rede de escritórios *de sourcing* situados noutras países, que são enumerados no quadro seguinte.

Gabinetes de aprovisionamento	Principais países de origem do retalho		
Braga (Portugal)	Alemanha	França	Paquistão
Nova Iorque (EUA)	Áustria	França	Portugal
Tânger (Marrocos)	Bangladesh	Índia	Reino Unido
Istambul (Turquia)	Bulgária	Indonésia	Singapura
Hong Kong (China)	Bulgária	Irlanda	Suécia
Xangai (China)	China	Itália	Suiça
Daca (Bangladesh)	Coreia do Sul	Luxemburgo	Tailândia
Ho Chi Mihn (Vietname)	Dinamarca	Marrocos	Taiwan
Gurgaon-Nova Deli (Índia)	Estados Unidos da América	México	Turquia
	Espanha	México	Vietname

Neste contexto, os gabinetes desempenham um papel fundamental no acompanhamento local dos nossos fornecedores de marca própria e das suas fábricas, especialmente em relação à melhoria contínua resultante das auditorias. O seu trabalho torna-se ainda mais relevante quando estes processos incluem planos de correção com prazos definidos. Esta infraestrutura é o canal mais direto para ouvirmos ativamente as principais partes interessadas da nossa cadeia de abastecimento, fornecedores e fábricas, e é complementada pela nossa participação em parcerias, iniciativas e fóruns internacionais com outros *retalhistas*, sindicatos e representantes da sociedade civil.

Gestão Responsável da Cadeia de Abastecimento: Foco na Diligência Devida e na Qualificação ESG

[SBM-3 / DR 10 a] [SBM-3 / DR 11 b] [SBM-3 / DR 11 c] [SBM-3 / DR 12] [MDR-A / DR 68 a, b, c, e] [MDR-A / DR 69] [MDR-M / DR 75 b] [MDR-T / DR 81] [S2-4 / DR 32 c] [S2-4 / DR 32 d] [S2-4 / DR 38]

A atividade diversificada do Grupo exige uma gestão responsável da cadeia de abastecimento, que se rege por um conjunto de mecanismos destinados a promover a proteção e o respeito pelos direitos humanos.

Este compromisso reflecte-se na gestão integrada adoptada pelas empresas *retalhistas* do Grupo, como o El Corte Inglés, a Supercor e o El Corte Inglés-Grandes Armazéns, que gerem os seus fornecedores através de um sistema unificado.

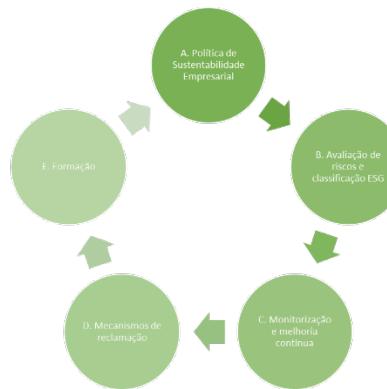
Este sistema baseia-se no "**Ciclo de Boas Práticas**", baseado em normas internacionais de referência, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, as Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais, a Declaração Tripartida sobre Empresas Multinacionais e a Política Social da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Este quadro garante a adesão aos princípios e normas éticas internacionais, reforçando assim as operações e promovendo relações sólidas e éticas com os fornecedores.

Por outro lado, nas empresas *não retalhistas*, como é o caso do Grupo Viajes El Corte Inglés e da Telecor, os fornecedores estão sujeitos a mecanismos internos específicos destinados a garantir uma gestão responsável e alinhada com as diretrizes do Grupo. Neste contexto:

- O Grupo Viajes El Corte Inglés incorpora cláusulas contratuais adicionais, com a possibilidade de rescisão em caso de incumprimento dos princípios de sustentabilidade e responsabilidade corporativa.
- A Telecor reforçou os seus contratos com a inclusão de uma cláusula de sustentabilidade, vinculando os seus fornecedores à Carta de Compromisso de Cumprimento transversal do Grupo El Corte Inglés, ao Código Ético e às políticas corporativas.

Nos casos em que os fornecedores destas linhas de negócio também fazem parte da cadeia de fornecimento das *empresas retalhistas*, são integrados no Ciclo de Boas Práticas, garantindo a aplicação de procedimentos alinhados com o sistema de gestão unificado do Grupo.

Ciclo de boas práticas nas empresas *de retalho*



[SBM-3 / DR 10 b] [SBM-3 / DR 11 d] Como referido anteriormente, a **Política Corporativa de Sustentabilidade** e a **Política de Compras** fazem parte deste processo estruturado, que se estende desde a definição da estratégia da cadeia de valor do Grupo até à sua implementação e controlo. Neste âmbito, o segundo elo do processo centra-se na identificação, avaliação e mitigação dos riscos associados aos fornecedores. O objetivo é prevenir possíveis impactos negativos, bem como riscos reputacionais, operacionais e legais que possam afetar tanto a Empresa como as condições de trabalho na sua rede de produção.

Para o efeito, a análise de risco é efectuada segundo uma abordagem global que considera três dimensões fundamentais.



Risco de reputação

O risco reputacional está diretamente ligado à responsabilidade de comercializar produtos com origens e condições de produção transparentes.

Para a sua correta gestão, é aplicada uma abordagem de due diligence diferenciada em função do tipo de fornecedor, o que permite uma supervisão mais eficaz, especialmente no caso dos fornecedores de marca própria.

Assim, é feita uma distinção entre:

- **Fornecedor externo de marca própria.** Diligência devida básica: são aqueles em que a marca dos produtos ou serviços é propriedade do próprio fornecedor. Em 2024, representaram 81,7% das vendas *a retalho* (81,5% em 2023). Estes fornecedores devem cumprir a diligência devida básica, que envolve a sua adesão à Carta de Compromisso de Conformidade ESG do Grupo⁶⁰. Através desta adesão, aceitam como próprios os princípios éticos e de atuação do El Corte Inglés, entre os quais se destacam:
 - O respeito pelos direitos humanos.
 - Cumprimento das condições laborais, ambientais e sociais adequadas, desde a aquisição da matéria-prima até à entrega do produto final.
 - Cumprimento do Código Ético do Grupo.
 - Garantia de uma cadeia de fornecimento alinhada com os nossos valores e normas.
- **Fornecedor de marca própria.** Diligência reforçada: aqueles que fornecem produtos comercializados com marcas próprias do El Corte Inglés, que representam 18,3% das vendas *a retalho* em 2024 (18,5% em 2023). Dado que estes produtos têm a marca El Corte Inglés, a diligência devida neste caso é mais rigorosa e é apoiada por auditorias e processos de verificação adicionais. Para além de cumprirem a Carta de Compromisso do Grupo, estes fornecedores devem
 - Respeitar o Código de Ética do Grupo e o Código de Conduta dos Fornecedores de Marcas Próprias.
 - Declarar todos os seus locais de produção, submeter-se a um processo de qualificação contínua e passar nas auditorias ESG.

[S1-4 / DR 32 d] Para garantir o cumprimento destes requisitos, são implementadas várias medidas de controlo, tais como auditorias regulares às

⁶⁰ Para mais informações, consulte o link para a Carta de Compromisso de Conformidade ESG:
<https://www.elcorteingles.es/recursos/informacioncorporativa/doc/portal/2017/07/19/carta-de-compromiso-de-cumplimiento.pdf>

fábricas, planos de remediação para corrigir eventuais incumprimentos, formação e capacitação dos fornecedores (incluindo PME), gestão da comunicação no Canal Ético e colaboração com os sindicatos no âmbito do Acordo-Quadro.

Risco do produto

O risco do produto é avaliado através da identificação de fornecedores de alto risco, com base em vários factores associados à natureza do seu sector de produção. Estes factores incluem

- Produção intensiva de mão de obra pouco qualificada.
- Margens de vendas muito baixas dos fornecedores, o que pode aumentar o risco de incumprimento dos aspectos ESG.

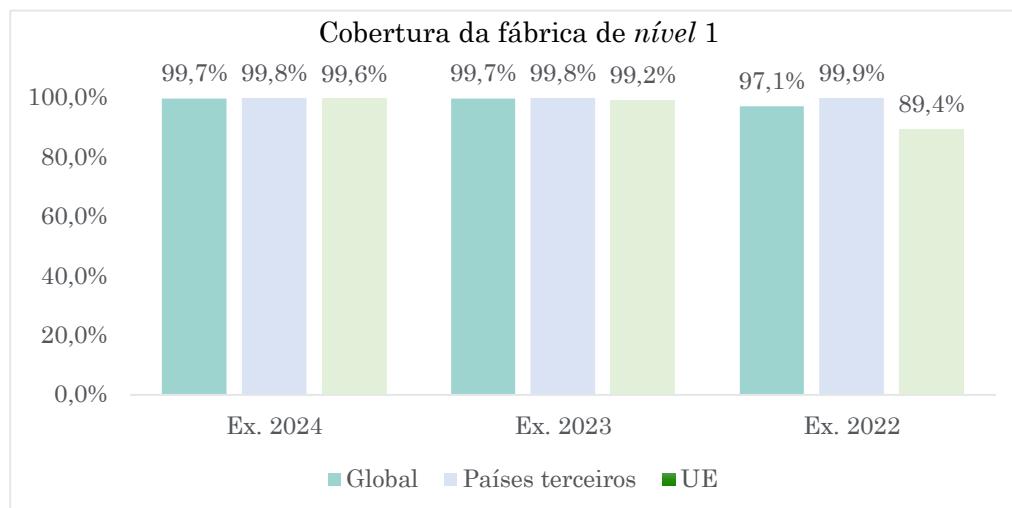
Nestes casos, é aplicada uma diligência devida reforçada, com base em auditorias específicas e num acompanhamento contínuo para mitigar os riscos de incumprimento.

Risco país

Para a avaliação do risco país, o El Corte Inglés conta com o Scorecard da Organização Internacional amfori⁶¹ BSCI, disponível na sua plataforma. Este relatório permite identificar os riscos existentes em cada país e, com base neles, aplicar uma diligência reforçada quando necessário.

Esta abordagem aplica-se a todas as categorias de produtos de marca própria, incluindo moda, casa, lazer, eletrónica, produtos de grande consumo e outros.

[S2-4 / DR 32 d] [MDR-A 68 b-e] Com base na análise de risco e na diligência devida aplicada aos fornecedores, o Grupo El Corte Inglés efectua um acompanhamento pormenorizado da cobertura das fábricas de marca própria. Durante este exercício, o rácio de cobertura global das fábricas Tier 1, ou seja, aquelas em que se realiza a produção final, alcançou **99,7%**, nível que se manteve estável nos exercícios de 2023 e 2024, tal como se pode observar no gráfico seguinte.



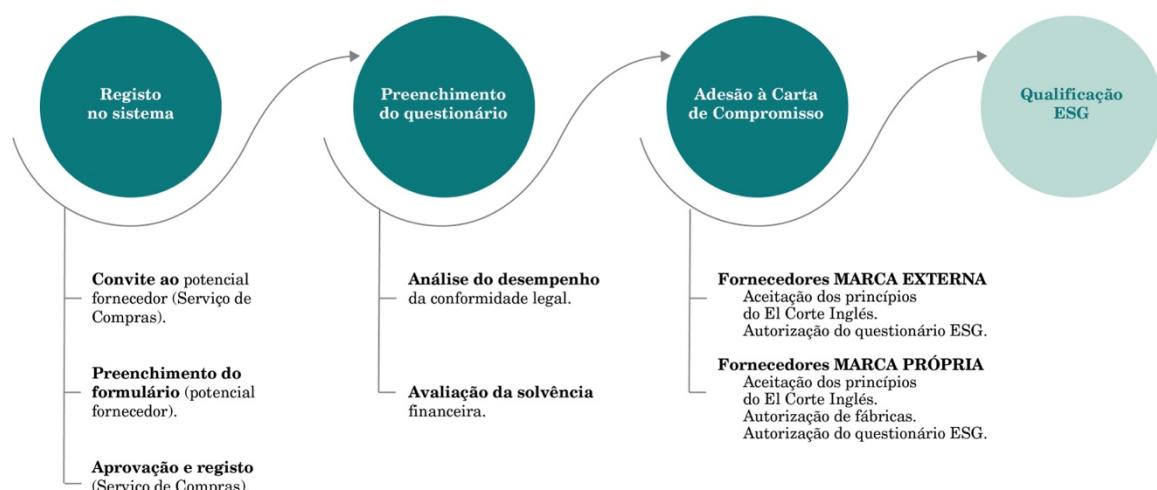
⁶¹ amfori BSCI (Business Social Compliance Initiative): uma associação que oferece um sistema de controlo do cumprimento do seu código de conduta no domínio social das empresas.

Ao analisar as diferentes categorias, verifica-se que:

- Nos **países terceiros**, a cobertura permanece elevada e consistente em **99,8 %** em ambos os exercícios financeiros.
- Na **UE**, a cobertura aumentou de **99,2%** em 2023 para **99,6%** em 2024.

[MDR-A / DR 68 a-b] [S2-4 / DR 32 d] Além disso, o teste-piloto com fornecedores de têxteis de marca própria no Bangladesh foi continuado e alargado ao Paquistão. Esta fase do processo abrange as fábricas envolvidas em processos intermédios (*Nível 2*), como a lavagem, o tingimento ou a impressão de têxteis. A extensão da diligência devida a este nível permite-nos alargar a rastreabilidade da nossa cadeia de abastecimento.

Processo de qualificação ESG de fornecedores B2B no Portal de Fornecedores do El Corte Inglés.



Todos os fornecedores que desejem estabelecer uma relação comercial com o El Corte Inglés devem realizar um **processo de qualificação ESG**, que é considerado um requisito fundamental. Só podem participar neste processo aqueles que tenham sido expressamente selecionados pelo departamento de Compras.

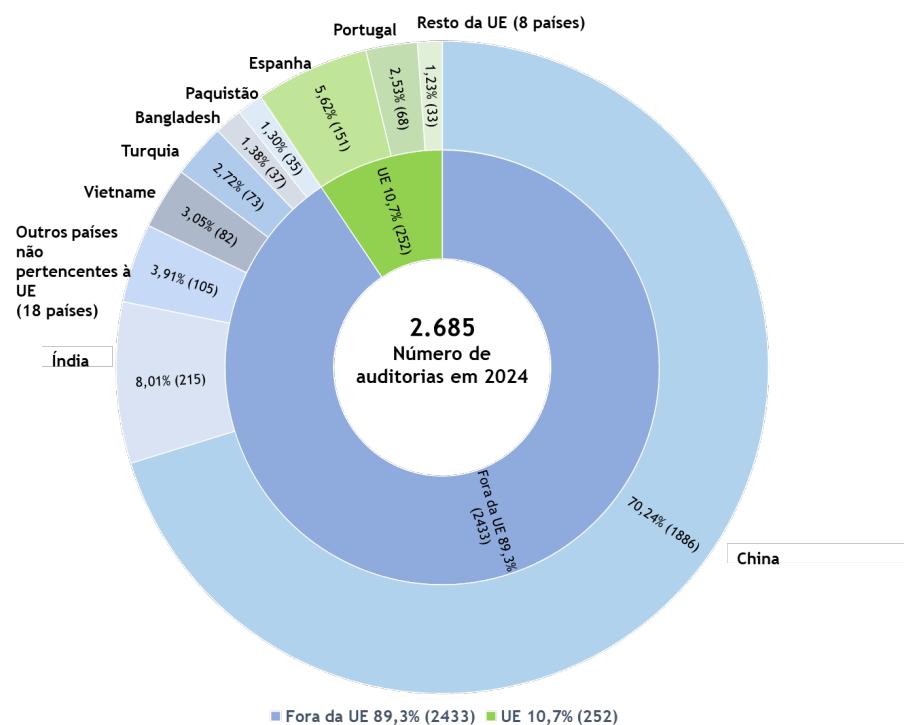
Durante o exercício de 2024, todos os novos fornecedores que integraram a cadeia de fornecimento das *empresas retalhistas* passaram com êxito este processo, obtendo um resultado favorável em termos ASG.

Com este modelo de gestão, o Grupo El Corte Inglés promove o respeito pelos direitos humanos, assegurando que a sua cadeia de fornecimento actua sob princípios de transparência, ética e responsabilidade. Trabalhamos ativamente para identificar, prevenir e mitigar os riscos, bem como para reparar possíveis impactos negativos que possam afetar os trabalhadores da nossa cadeia de valor, através de uma abordagem integral que inclui a avaliação contínua dos fornecedores, a implementação de planos de melhoria e a exigência de critérios de cumprimento.

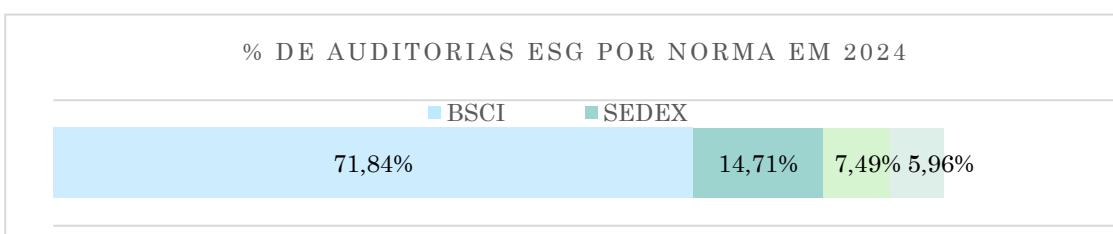
Monitorização e auditorias ESG

[MDR-T / DR 81] Como parte do processo de monitorização da eficácia das políticas e acções em relação aos trabalhadores da cadeia de valor, são implementadas auditorias regulares aos nossos fornecedores de marca própria. Estas auditorias ESG são reconhecidas pelo El Corte Inglés e são realizadas em cada uma das fábricas declaradas para detetar e gerir os riscos que possam surgir.

Em 2024 foram efectuadas 2.685 auditorias, face às 2.699 realizadas em 2023.



A maioria destas auditorias, 71,8% (1.929 no total), foram realizadas no âmbito da iniciativa amfori BSCI, consolidando-a como a principal norma de referência. A SEDEX SMETA⁶² representou 14,7% das auditorias (395 no total), seguida da ECI-FASP⁶³ com 7,5% (201 auditorias). Os restantes 6% (160 auditorias) correspondem a outros sistemas, reflectindo uma diversificação dos mecanismos de avaliação da conformidade.



Nestas auditorias, os fornecedores são classificados de acordo com os níveis A, B, C e D. Os níveis A e B são reavaliados de dois em dois anos, enquanto que as fábricas do nível C são revistas anualmente. Nos casos excepcionais em que o El Corte Inglés

⁶² SEDEX SMETA é uma das metodologias mais reconhecidas a nível mundial, concebida para avaliar e melhorar as práticas éticas, laborais e ambientais na cadeia de abastecimento.

⁶³ ECI-FASP: auditorias próprias do El Corte Inglés.

trabalha com uma fábrica classificada como "D", é estabelecido um plano de correção obrigatório. Este plano tem como objetivo mitigar os riscos identificados, corrigir as deficiências detectadas e garantir o cumprimento das normas de direitos humanos e condições de trabalho.

Classificação da fábrica			
Grau de cumprimento do Código de Conduta do El Corte Inglés	Distribuição sobre o total de auditorias no exercício de 2024	Distribuição sobre o total de auditorias no exercício de 2023	Evolução Ex. 2024 vs. Ex. 2023
A (86-100%)	7,4%	6,4%	+1,1%
B (71-85%)	11,6%	8%	+3,7%
C (51-70%)	79,9%	83,6%	-3,7%
D (30-50%)	1,1%	2,1%	-1%
E (1-20%)	0%	0%	0%
ZT (0%)	0%	0%	0%

[S2-4 / DR 38] O Grupo também efectua este processo de due diligence localmente a partir dos seus escritórios centrais em Madrid e reforça este processo através de uma rede de escritórios distribuídos por diferentes países. No total, 16 pessoas estão envolvidas neste domínio.

[SBM-3 / DR 11 b] [SBM-3 / DR 11 c] [SBM-3 / DR 12] Ao longo do ano, um total de **19 fábricas** foram continuamente monitorizadas por esta equipa de diligência devida, em coordenação com os fornecedores. Como resultado, foram implementados planos de melhoria específicos ou realizada uma nova auditoria, o que permitiu melhorar a classificação destas fábricas e reforçar o cumprimento dos direitos humanos, das condições de trabalho e das normas de sustentabilidade.

É de salientar que a diversidade e a amplitude da cadeia de valor do Grupo podem dar origem a incidentes individuais em locais de produção específicos, bem como a incidentes generalizados, nomeadamente na Índia e outros países fora da União Europeia. Para resolver estes problemas, foram desenvolvidas ferramentas para identificar os trabalhadores mais expostos a condições de trabalho sensíveis, tendo em conta factores como a localização geográfica, o sector de atividade e o quadro regulamentar.

[MDR-M / DR 75 b] O quadro de não-conformidades reflecte os diferentes aspectos avaliados nas auditorias. Os resultados baseiam-se nos próprios dados de auditoria da amfori e da ECI-Fasp, obtidos em auditorias partilhadas por mais de 2400 membros em mais de 50 países.

Auditórias com não-conformidades						
Percentagem (%) de não-conformidades por aspeto ESG auditado	Ex. 2024	Ex. 2023	Melhoria das não-conformidades em 2024 vs. 2023	Tolerância zero	Convenções fundamentais da OIT	Objetivo SDG ligado
Resultados globais das auditorias amfori BSCI e ECI FASP realizadas	1,05%	2,09%	↑			
Aspectos ESG auditados						
Sistema de gestão e efeito cascata	13,75%	15,71%	↑			8.5, 8.8
2. envolvimento e proteção dos trabalhadores	0,93%	0,83%	↓			8.5, 8.8
3. Liberdade de associação e negociação colectiva	0,04%	0,12%	↑	X		8.5, 8.8
4. Não-discriminação	0,16%	0,08%	↓	X		8.5, 8.8
5. Remuneração justa	0,70%	0,97%	↑			8.5, 8.8
6. dia de trabalho decente	74,43%	78,78%	↑			8.5, 8.8
7. Saúde e segurança no trabalho	4,80%	5,69%	↑	X		8.5, 8.8
8. Não ao trabalho infantil	0,04%	0,00%	↓	X	X	8.5, 8.7, 8.8
9. Proteção especial dos jovens trabalhadores	0,00%	0,00%	=			8.5, 8.8
10. Não ao trabalho irregular	0,00%	0,00%	=			8.5, 8.8
11. Não ao trabalho forçado	0,00%	0,12%	↑	X	X	8.5, 8.8
12. Proteção do ambiente	0,27%	0,31%	↑			8.4
13. Comportamento ético nas empresas	0,43%	0,12%	↓	X		8.5, 8.8

Em linha com a tendência observada nos anos anteriores, registou-se uma melhoria nos resultados globais das auditorias amfori BSCI e ECI FASP, reduzindo a percentagem de não conformidades de 2,09% em 2023 para 1,05% em 2024. Entre os avanços mais notáveis estão aspectos-chave como "Sistema de Gestão e Efeito Cascata" (Indicador 1), "Liberdade de Associação e Negociação Coletiva" (Indicador 3), "Tempo de Trabalho Digno" (Indicador 6) e "Saúde e Segurança Ocupacional" (Indicador 7), refletindo o progresso na melhoria das condições de trabalho.

Além disso, o Grupo mantém uma monitorização rigorosa dos aspectos considerados de Tolerância Zero (ZT), que incluem:

- Trabalho infantil.
- Trabalho forçado.
- Risco iminente para a saúde ou segurança dos trabalhadores.

- Comportamento antiético.
- Subcontratação não declarada.

[S2-1 / DR 17 c] A tabela seguinte mostra o balanço do exercício em relação aos casos de Tolerância Zero identificados. Em caso de incumprimento em qualquer dos aspectos avaliados, é ativado um plano de correção imediato. Se as medidas corretivas não forem satisfatórias, o fornecedor é bloqueado de forma permanente nos nossos sistemas, o que conduz à cessação definitiva da relação comercial com o Grupo.

Aspectos de Tolerância Zero e número de casos de fornecedores em 2024			
Aspectos de Tolerância Zero (Q2)	Casos (n.º de fornecedores em fase de remediação)	Casos (n.º de fornecedores remediatos)	Casos de bloqueio (n.º de fornecedores)
Trabalho infantil	-	-	-
Trabalho forçado	-	-	-
Saúde e segurança	-	-	-
Má conduta (incluindo subcontratação não declarada ou não autorizada)	-	-	4
TOTAL	-	-	4
Total de fornecedores com ZT no ano		4	

[SBM-3 / DR 10 a] A este respeito, a decisão tomada de cessar gradualmente as operações em Myanmar, na sequência da deteção de violações dos direitos humanos, continua a fazer parte do compromisso do Grupo de assegurar o cumprimento das condições de trabalho e o respeito pelo ambiente.

[MDR-T / DR 81a] Em conformidade com este compromisso, o Grupo está a definir objectivos concretos, mensuráveis e calendarizados para a gestão das IRO. Estes objectivos serão alinhados com as normas internacionais e com os contributos das partes interessadas, e serão comunicados nos Relatórios de Sustentabilidade subsequentes, bem como os progressos alcançados à medida que este processo for avançando.

Formação de fornecedores

A formação e a consciencialização desempenham um papel fundamental na gestão dos impactos, uma vez que a formação de fornecedores e funcionários sobre questões laborais, condições de trabalho seguras e mecanismos de comunicação eficazes promove uma cultura de respeito pelos direitos humanos e reforça a sustentabilidade da cadeia de abastecimento.

[S2-4 / DR 32 c] Este ano, continuámos a apostar na formação, interna e externa, como uma ferramenta eficaz para prevenir impactes e riscos negativos e, sobretudo, para promover impactes positivos.

Dado o papel fundamental que desempenham, o Grupo proporciona aos fornecedores da sua cadeia de valor o acesso a formação especializada em direitos humanos e condições de trabalho, através da academia amfori. Esta ação permite aos fornecedores de marca própria melhorar os seus padrões e reduzir os riscos associados a práticas laborais inadequadas.

Para além disso, o Grupo promove a formação do pessoal de segurança das empresas externas que prestam serviços nos seus estabelecimentos. Este ano, 31 pessoas receberam formação em direitos humanos (51 em 2023) e 200 pessoas receberam formação na utilização de desfibrilhadores externos semi-automáticos (DESA) (196 em 2023).

[MDR-A / 68 a] [MDR-A / 68 b] Por outro lado, o Pacto Mundial das Nações Unidas Espanha lançou a segunda edição do Programa de Formação: Fornecedores Sustentáveis, uma iniciativa que reúne grandes empresas impulsionadoras, entre as quais o Grupo El Corte Inglés. Este projeto tem como objetivo formar os fornecedores nacionais e internacionais das PME em sustentabilidade empresarial, concretamente nos Dez Princípios do Pacto Mundial das Nações Unidas e nos Objectivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Com a duração de um ano, o programa decorrerá de março a setembro de 2025 e tem como objetivo formar 5.000 PMEs fornecedoras a nível mundial. Ao participar nesta iniciativa, o El Corte Inglés reafirma o seu compromisso de promover práticas responsáveis na sua cadeia de fornecimento e contribuir para a Agenda 2030.

Diálogo com os trabalhadores da cadeia de valor

O Grupo El Corte Inglés considera fundamental fomentar um diálogo ativo e constante com os trabalhadores da sua cadeia de valor, para atender às suas preocupações, opiniões e necessidades, como parte do seu compromisso de gestão responsável e de respeito pelos direitos humanos.

Mecanismos de colaboração (S2-2)

[S2-2 / DR 22] [S2-2 / DR 23] A fim de compreender e gerir eficazmente os incidentes reais e potenciais que podem afetar os trabalhadores da sua cadeia de valor, o Grupo aplica um modelo de colaboração estruturado e proactivo. Esta abordagem engloba diferentes iniciativas e acções em coordenação com vários actores do sector, procurando abordar os impactos relacionados com os direitos humanos de uma forma global e generalizada.

[S2-2 / DR 22 a] [S2-2 / DR 22 b] Através dos seus escritórios locais, os fornecedores de marca própria e as suas fábricas são diretamente monitorizados para implementar planos de remediação nas fábricas. Além disso, no âmbito do Acordo-Quadro, são efectuadas visitas regulares aos fabricantes de marcas próprias, onde são realizadas entrevistas com os trabalhadores da cadeia de valor a montante.

[S2-2 / DR 22 d] [S2-2 / DR 22 c] [S2-2 / DR 22 e] Esta colaboração é também alargada aos sindicatos através do Acordo-Quadro Global, que abrange os fornecedores de marcas próprias e, por extensão, os trabalhadores da cadeia de abastecimento. Esta colaboração inclui reuniões regulares com a Direção de Sustentabilidade, que é responsável por assegurar que estas interações informam as decisões estratégicas da Empresa. A eficácia desta colaboração é avaliada através de visitas de acompanhamento, relatórios de auditoria e utilização de canais de comunicação internos e externos.

[S2-2 / DR 22 a] Em complemento a estas acções, o Grupo participa igualmente em iniciativas sectoriais e fóruns internacionais com *retailhistas* (amfori, Cascale...), sindicatos e sociedade civil, o que lhe permite obter informações diretas sobre as condições de trabalho, o respeito pelos direitos humanos e a saúde e segurança no trabalho.

Mecanismos de reclamação e de recurso (S2-3)

[S2-3 / DR 27 a] A fim de prevenir, remediar e mitigar as violações dos valores empresariais e dos princípios éticos, o Grupo acompanha o desempenho dos seus fornecedores para reforçar o seu compromisso com a ética e a conformidade. Para o efeito, dispomos de vários canais de comunicação e de denúncia de irregularidades junto dos colaboradores, fornecedores diretos e indirectos, clientes e trabalhadores em todas as fases de produção.



[S2-3 / DR 27 b] [S2-3 / DR 28] O Grupo dispõe do **seu próprio Canal de Ética**, que garante a confidencialidade das denúncias e está concebido para gerir eficazmente as preocupações levantadas (ver secção "Canal de Ética" no capítulo 4.1.)

Além disso, a **[S2-3 / DR 27 b]** tem canais de denúncia externos, como o sistema ***Speak for Change*** (S4C) da amfori BSCI e o canal do Acordo ***Internacional***, que são facilmente acessíveis aos trabalhadores da cadeia de valor.

Assim, o canal de denúncia da amfori BSCI é um mecanismo independente, confidencial, anónimo e multilingue com o seguinte processo de denúncia:

1. **A queixa é avaliada:** o gabinete S4C da amfori analisa se a queixa registada é fundamentada, ou seja, se viola o Código de Conduta da amfori. Para o efeito, a equipa S4C toma todas as medidas necessárias, tais como contactar o autor da denúncia, solicitar esclarecimentos sobre a denúncia ou informações adicionais, bem como recolher quaisquer provas ou evidências de apoio.
2. **É designado um responsável pela queixa:** se a queixa for aceite, o gabinete S4C convoca todos os *retalhistas* membros da amfori com produção na fábrica em questão. Nesta reunião, um deles é designado como *Membro Responsável pela Reclamação* (LRM), que assume o papel de gestor interno da reclamação e actua como principal ponto de contacto entre a S4C, os outros membros amfori e a fábrica envolvida.

3. **Investigação:** o LRM, em coordenação com os outros membros envolvidos, nomeia uma empresa externa especializada para efetuar a investigação no local. No final da investigação, esta entidade elabora um relatório no qual determina se a queixa é ou não fundamentada. Antes de emitir um parecer final, tanto a fábrica envolvida como o denunciante têm a oportunidade de rever o relatório e apresentar comentários, se assim o desejarem.
4. **Fase de correção:** Se a investigação determinar que a queixa é fundamentada, o LRM, juntamente com os outros membros envolvidos, dá início à fase de correção. É nomeado um gestor para supervisionar a implementação das medidas corretivas na fábrica e o autor da denúncia é informado dessas medidas. Para concluir o processo, é elaborado um relatório de correção para avaliar se as medidas tomadas foram eficazes e se a queixa foi resolvida.

Para além deste processo, o Grupo El Corte Inglés recebe informação do **Acordo Internacional** sobre os processos abertos e encerrados em cada exercício.

[S2-3 / DR 27 c] [S2-3 / DR 28] Neste contexto, promovemos a transparência e o acesso aos mecanismos de reclamação, incentivando os fabricantes a publicar os sistemas de reclamação implementados. Assim, enquanto membro da amfori, o Grupo verifica através de auditorias, entre outros aspectos, que os canais de denúncia estão claramente afixados nos quadros de avisos dos fabricantes, assegurando que os trabalhadores podem aceder facilmente a estes recursos.

Além disso, para avaliar a confiança e a eficácia dos canais de denúncia, o Grupo El Corte Inglés analisa todas as denúncias recebidas através destes mecanismos, incluindo as apresentadas pelos sindicatos locais. Também se realizam entrevistas durante as visitas aos trabalhadores da cadeia de valor no âmbito do Acordo Quadro, para conhecer os factores relacionados com os trabalhadores, incluindo, entre outros aspectos, os canais de denúncia disponíveis.

[S2-4 / DR 36] [S2-1 / DR 19] O quadro seguinte apresenta o número de comunicações recebidas em 2024, classificadas por canal de reclamação, assunto e fase de gestão.

Canal de reclamação	N.º de reclamações	Assunto da reclamação	Fase de gestão / Comentários
Canal Ético	4	DIREITOS HUMANOS	Resolvido
amfori	1	DDHH	Em curso
S4C de amfori	2	DDHH	Ambos em curso
Acordo Internacional**	23	HRDS	16 resolvidas e 7 em curso

*Das 2 queixas abertas do AF de 2023 no S4C, uma foi encerrada e a outra ainda está em curso.

**As 3 queixas que estavam em curso em 2023 foram encerradas.

3.3 Consumidores e utilizadores finais (ESRS S4)

A relação com os nossos clientes está no centro do nosso modelo de negócio. A sua confiança impulsiona a melhoria contínua dos nossos processos, produtos e serviços e orienta as nossas decisões para soluções responsáveis, eficientes e de elevado valor. Através de uma escuta ativa e de uma abordagem proactiva para identificar as suas necessidades, reforçamos relações duradouras que geram impactos económicos, sociais e ambientais positivos.

[SBM-3 / DR 9 a i] [SBM-3 / DR 10 c] Esta abordagem garante uma **experiência de compra diferenciada**. Para o efeito, combinamos o melhor dos ambientes presencial e *online* para proporcionar uma experiência de cliente mais ágil, acessível e conectada.

Como resultado da dupla análise de materialidade, no que diz respeito aos consumidores e utilizadores finais do Grupo, foram identificados **cinco impactos positivos** materiais, **três oportunidades** materiais e **um risco** material:

- | | |
|-----------|--|
| PI | Satisfação das necessidades dos clientes, em resultado da transparéncia da informação relacionada com a oferta de produtos e serviços. |
| PI | Promoção da saúde e bem-estar dos clientes, através de elevados padrões de segurança e qualidade nos serviços e produtos comercializados. |
| PI | Alargamento da disponibilidade da oferta de bens e serviços em consequência da implementação de medidas de acessibilidade universal (física, web e cognitiva). |
| PI | Promoção de uma informação objetiva e transparente ao consumidor em resultado de práticas de marketing responsáveis. |
| PI | Satisfação das necessidades dos clientes resultante de uma oferta alargada de produtos e serviços. |
| R | Perda de reputação e de confiança devido a uma proteção de dados inadequada. |
| O | Atração de clientes através da implementação de boas práticas de segurança e de qualidade dos produtos. |
| O | Atração de clientes que valorizam a sustentabilidade nas suas decisões de compra (produtos e turismo sustentáveis). |
| O | Fidelização de clientes através de estratégias personalizadas de atendimento ao cliente. |

[SBM-3 / DR 10 a] Estas IROs reflectem-se tanto na distribuição interna e nas actividades de marketing dos produtos e serviços oferecidos pelo Grupo, como na relevância que têm nas fases subsequentes das operações (*downstream*) que influenciam a fase de consumo.

[SBM-3 / DR 11] De acordo com os requisitos estabelecidos na CSRD e no âmbito da análise de dupla materialidade descrita na secção ESRS 2 IRO-1, são considerados os seguintes tipos de clientes que podem ser afectados pela materialização das IROs:

- Consumidores ou utilizadores finais afectados pelo seu direito à privacidade e à proteção dos seus dados pessoais.
- Consumidores ou utilizadores finais que dependem de informações exactas e acessíveis relacionadas com produtos ou serviços.
- Consumidores ou utilizadores finais vulneráveis a estratégias de marketing e vendas, como as crianças.

[S4-1 / DR 16 a, b, c] Para uma gestão adequada das relações com os clientes, o Grupo está firmemente empenhado em respeitar os direitos humanos em toda a cadeia de valor, incluindo os consumidores e os utilizadores finais. Este compromisso é articulado através de uma série de políticas e planos específicos que actuam como um quadro para uma gestão responsável e ética da relação com o cliente.

Em particular, a **Política Corporativa de Atendimento e Serviço ao Cliente** e a **Política Corporativa de Sustentabilidade** estabelecem os princípios de ação e os objectivos relacionados com a proteção e satisfação do cliente. Estas são complementadas por instrumentos-chave, como a **Política Corporativa de Diversidade, Equidade e Inclusão**, o **Plano de Cultura de Segurança Alimentar** e a **Política Corporativa de Proteção de Dados**, que abordam questões materiais importantes relacionadas com a proteção dos direitos dos consumidores (ver secção 1.5 "Políticas de Sustentabilidade" no capítulo 1 "Informações Gerais").

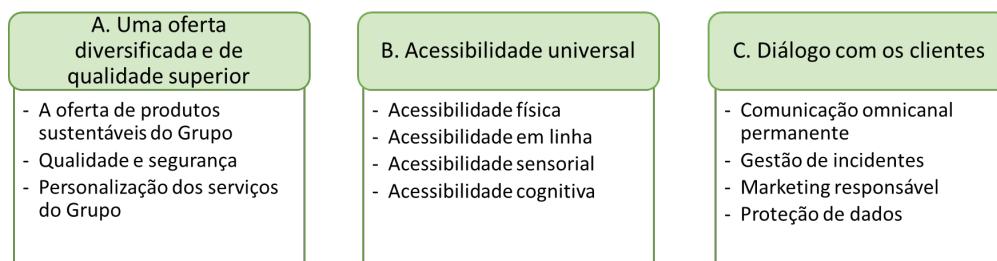
O Grupo preocupa-se com a saúde, a segurança e o bem-estar dos seus clientes em todos os produtos e serviços que oferece, bem como nos ambientes onde estes são prestados. Promove também uma relação próxima e sensível às necessidades dos chamados consumidores vulneráveis, entendidos como aqueles grupos que, devido às suas circunstâncias particulares, requerem uma atenção mais cuidadosa e especializada. No que respeita à proteção de dados, o Grupo protege a confidencialidade e a privacidade dos dados pessoais dos seus clientes, através da utilização restrita e segura da informação por eles fornecida.

O Código de Ética do Grupo inclui a satisfação do cliente e a atenção às suas necessidades como um pilar fundamental da sua política comercial. Além disso, o Grupo dispõe de canais de comunicação acessíveis e transparentes que permitem um diálogo contínuo com as partes interessadas, como a gestão de consultas, incidentes e reclamações, que são tratadas pelos Serviços de Atendimento ao Cliente, tal como detalhado na secção "Diálogo com os clientes" no capítulo 3.3 "Consumidores e utilizadores finais".

[S4-4 DP 31 d] [MDR-A / DP68 c] Neste sentido, o Grupo El Corte Inglés monitoriza e avalia continuamente a eficácia das acções e iniciativas dirigidas aos consumidores e utilizadores finais através de procedimentos internos, planos de ação e canais específicos. Entre eles, destacam-se, entre outros, o Plano de Acessibilidade, a comunicação multicanal que permite oferecer um serviço especializado ao cliente, e a utilização de plataformas digitais como *Salesforce Services* e redes sociais, que facilitam o seguimento das reclamações e a monitorização da opinião dos clientes.

[S4-1 / DR 17] [S4-4 / DP 35] Durante o EF2024, não foram identificados quaisquer incidentes ou casos de incumprimento dos Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, da Declaração da OIT sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho ou das Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais que afectem os consumidores ou os utilizadores finais.

Este capítulo descreve em pormenor a gestão das IRO relacionadas com os clientes, estruturando-a nos seguintes pilares:



Oferta diversificada e de qualidade superior

Os nossos clientes têm à sua disposição uma grande variedade de produtos e serviços, onde a qualidade, a segurança e a transparência são elementos-chave. Este facto é detalhado na Política Corporativa de Atendimento e Serviço ao Cliente, cujas linhas de atuação se centram na oferta de um serviço de excelência, fomentando hábitos de consumo responsáveis e inovando, especialmente na área da sustentabilidade.

É igualmente importante para o El Corte Inglés integrar a diversidade social na sua estratégia empresarial, tal como se reflecte na Política Corporativa de Diversidade, Equidade e Inclusão. Desta forma, prestamos uma atenção justa e adaptada às diferentes realidades e necessidades (ver secção 1.5. "Políticas de sustentabilidade" do capítulo 1. "Informação geral").

A oferta de produtos sustentáveis do Grupo

[MDR-A / DR 68 b] O nosso compromisso com a sustentabilidade traduz-se numa **seleção cuidadosa de produtos**, tanto de marcas próprias como de marcas externas, que **incorporam critérios sustentáveis** e respondem às expectativas de um consumo mais responsável.

O nosso objetivo: aumentar a oferta de produtos sustentáveis em, pelo menos, 5% ao ano até 2026.

No final de 2024, o número de **referências sustentáveis** ascendia a 147.444, reflectindo um crescimento de 5,5% em relação ao ano anterior, um aumento que excede ligeiramente a meta estabelecida.

Referências de sustentabilidade no retalho	Ex. 2024	%s/Total	2024 vs. 2023
N.º de referências de marca própria	69.368	47%	5,1%
N.º de referências de marcas externas	78.076	53%	5,9%
Nº total de referências sustentáveis	147.444	100%	5,5%

[MDR-A / DR 68 a] O El Corte Inglés mantém um sistema de controlo que lhe permite identificar e classificar as referências sustentáveis, atribuindo esta categoria aos produtos que incorporam atributos alinhados com critérios de sustentabilidade. Este mecanismo facilita a análise do consumo deste tipo de referências com o objetivo de se adaptar e antecipar possíveis necessidades.

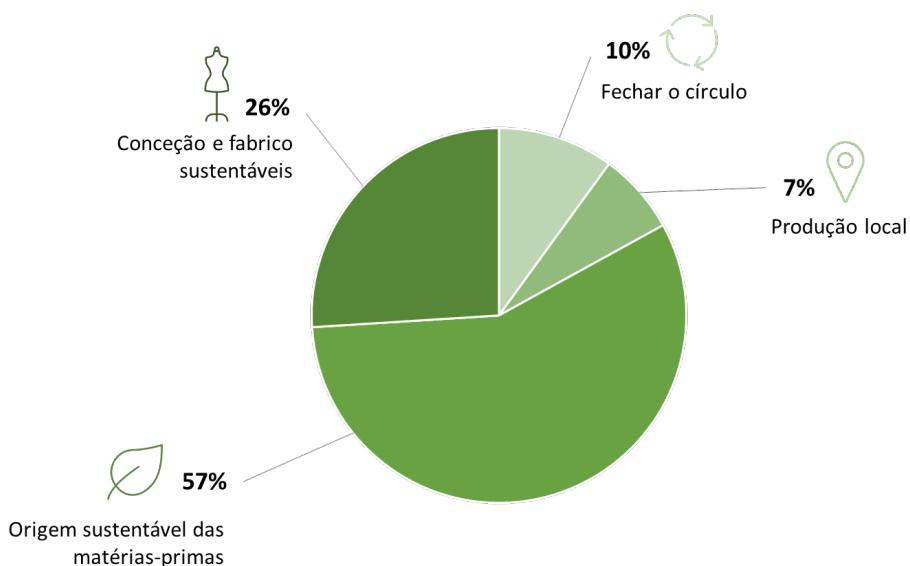
Top 10 atributos de sustentabilidade

- Better Cotton Initiative (BCI).
- Standard 100 da Oekotex.
- Certificação Forest Stewardship Council (FSC).
- Poliéster reciclado.
- Classificação energética B ou superior.
- Programa de Certificação Florestal (PEFC).
- Produção biológica.
- Denominação de Origem (DO).
- Moda Espanha.
- Norma Global Recycled.

Existem ainda **políticas, procedimentos internos e diretrizes de compra responsável** para orientar os diferentes intervenientes na cadeia de valor, conforme se detalha de seguida:

- **Guia de Produtos Sustentáveis:** este guia define os **atributos de sustentabilidade** que os fornecedores devem ter em conta nos produtos sustentáveis das marcas próprias e externas. Estes atributos estão organizados em **quatro categorias**, de acordo com as características dos produtos.

A nossa oferta sustentável está distribuída da seguinte forma:



O guia inclui também certificações ambientais que são detalhadas de seguida:

Peixe fresco		
Óleo de palma		
Madeira e papel		
Gado e lacticínios		
Couro e peles		
Fibras têxteis		

- **Procedimento interno de compras sustentáveis:** normaliza o processo de aquisição de produtos sustentáveis de marca própria, para garantir a sua conformidade com o guia de produtos sustentáveis.
- **[MDR-A / DR 68 b] Protocolo Interno de Produzido em Espanha:** com o objetivo de valorizar a produção local, concebemos um protocolo interno de produção cuja implementação teve início em 2023 em Espanha, na divisão de moda infantil e, neste exercício, foi alargado a todas as divisões de moda.
- **Protocolo interno de Produção em Portugal:** o protocolo foi desenvolvido este ano para valorizar a produção local em Portugal.

Iniciativas para promover um aprovisionamento sustentável

[S4-4 / DP31 c] Para responder às necessidades dos consumidores e continuar a avançar nesta linha, estamos a desenvolver várias iniciativas que promovem um consumo responsável e uma oferta sustentável. **As principais acções** incluem:

- **Promoção da pesca sustentável.** Há já algum tempo que o El Corte Inglés tem vindo a aproximar a pesca sustentável do consumidor final. Dispomos das certificações MSC (*Marine Stewardship Council*) e ASC (*Aquaculture Stewardship Council*) nos balcões de produtos frescos dos supermercados El Corte Inglés, Hipercor, Supercor e Sanchez Romero. A certificação MSC estabelece normas de pesca sustentável e permite a rastreabilidade dos produtos da pesca e a ASC certifica as práticas responsáveis nas explorações de aquicultura. Também dispomos de produtos enlatados e congelados certificados.

- **Aprovisionamento de matérias-primas sustentáveis.** Mantemos o nosso compromisso com a *Better Cotton Initiative* (BCI), que garante um fornecimento responsável de algodão e contribui para reduzir o impacto ambiental da produção de algodão.
- **Avanços no bem-estar animal.** Somos membros do Compromisso Europeu do Frango, pelo qual nos comprometemos a que 100% do frango fresco que comercializamos com a marca própria do El Corte Inglés seja proveniente de raças de crescimento lento e com certificação de bem-estar animal. De igual modo, já cumprimos o nosso compromisso de obter 100% dos ovos da nossa marca própria provenientes de galinhas sem gaiolas e de sistemas combinados (caipiras, criadas ao ar livre ou biológicas), e estamos três anos adiantados em relação ao prazo inicial de 2025. Atualmente, 100% dos ovos de marca própria que vendemos e os que servimos nas nossas cafetarias e restaurantes incluem certificações de bem-estar animal.
- **[MDR-A / DR 68 a] [MDR-A / DR 68 a] Produção local.** Uma das nossas linhas de ação para cuidar da origem das matérias-primas centra-se na apostila na produção local. Esta permite-nos contribuir para mitigar o impacto ambiental e fortalecer a economia local. Os alimentos frescos locais chegam aos lares em melhores condições e apoiam os agricultores e criadores locais, gerando um ciclo económico mais equitativo e sólido. Neste sentido, o nosso abastecimento de produtos frescos atingiu um volume total de 112.753.478 quilos durante o ano.
- **[S4-4 / DP33 b] Turismo responsável e sustentável.** Durante o exercício, a Viajes El Corte Inglés reforçou o seu compromisso com o turismo acessível, levando a cabo a primeira campanha comercial de viagens acessíveis com programas concebidos para se adaptarem às necessidades de cada cliente. Além disso, a empresa participou no roteiro de sustentabilidade para o sector turístico elaborado pelo Pacto Mundial das Nações Unidas. Além disso, Viajes El Corte Inglés faz parte do grupo setorial de Turismo e, em conjunto, procura realizar iniciativas para sensibilizar os viajantes e os profissionais do sector para a importância de adotar práticas mais responsáveis na indústria turística.

Cliente sustentável

Identificámos um segmento de consumidores cujo comportamento de compra reflecte uma preferência por produtos com atributos sustentáveis, denominado **cliente sustentável**. O El Corte Inglés desenvolveu uma estratégia específica para dar resposta às necessidades exigidas por este perfil, que tem vindo a crescer nos últimos anos e que também participa nas iniciativas anteriormente descritas.

Esta **abordagem**, que faz parte do **Plano Diretor de Sustentabilidade 2025-2030**, tem como objetivo promover o crescimento sustentável do negócio, dando prioridade aos atributos que têm um impacto positivo na sociedade e/ou no meio ambiente, colocando o cliente como aliado para promover a geração de valor a longo prazo.

Qualidade e segurança

O Grupo El Corte Inglés garante a **qualidade e a segurança** dos seus produtos, a fim de salvaguardar a saúde, o bem-estar, a proteção e a segurança dos clientes em todos os produtos e serviços comercializados, tal como se estabelece na **Política Corporativa de Atenção ao Cliente** (ver ponto 1.5. "Políticas de Sustentabilidade" do capítulo 1. "Informação Geral").

[MDR-A / DR 68 b] Como parte do nosso compromisso com a excelência e a melhoria contínua, o Grupo dispõe de vários **Sistemas de Gestão da Qualidade** certificados segundo normas reconhecidas. Concretamente, o El Corte Inglés Empresas conta com três sistemas certificados segundo a **norma ISO 9001:2015: ER-1225/2011, ER-1006/2011 e ER-0207/1997**. A SICOR também possui a certificação ISO 9001:2015 para as suas diferentes actividades.

[S4-4 / DP31 c] O El Corte Inglés também dispõe de um **Procedimento de Alerta** para identificar, localizar e retirar da venda, de forma rápida e eficaz, qualquer artigo que possa representar um risco. Estes protocolos, aplicados tanto a produtos alimentares como não alimentares, são realizados em coordenação com as Redes Nacionais de Alerta e com os sistemas de vigilância e fornecedores europeus e internacionais, garantindo uma resposta eficaz e de acordo com as melhores práticas de segurança dos produtos.

[MDR-A / DR 68 a] [MDR-A / DR 68 b] [S4-4 / DP37] Segundo esta premissa, o Grupo afecta **recursos especializados** para garantir uma maior segurança nos produtos comercializados e oferecer uma resposta rápida e eficaz a qualquer incidente.

Pessoal especializado	Equipas técnicas especializadas em qualidade e segurança para as categorias alimentar, têxtil e outras. Pessoal dos serviços centrais, das fábricas, dos laboratórios, dos escritórios internacionais e delegados de Qualidade nos centros comerciais.
Técnicos	Laboratórios alimentares e têxteis com equipamentos avançados (cromatografia, tensiómetros, Xenotest, testes de abrasão e de pilling, etc.).
Tecnológicos	Sistema automatizado de bloqueio de produtos e <i>software</i> de gestão do ciclo de vida dos produtos (PLM).
Formação	Planos de formação contínua para manter o pessoal técnico atualizado e reforçar a cultura de segurança e qualidade.

[S4-4 / DP31 c] O **departamento de Qualidade e Segurança dos Produtos** também trabalha em estreita colaboração com outras áreas da empresa, fornecendo aconselhamento técnico e facilitando a implementação de regulamentos e melhores práticas.

Alimentação - FMCG

[S4-4 / DP31 c] [MDR-A / DR 68 a] [MDR-A / DR 68 b] Para garantir o cumprimento dos compromissos de qualidade e segurança, todas as acções são baseadas numa cultura de segurança alimentar. Neste sentido, existe um **Plano de Cultura de Segurança Alimentar**, monitorizado através de indicadores, que está alinhado com os objectivos desta área na Empresa, a partir do qual são estabelecidos protocolos e procedimentos chave que orientam as nossas operações, de forma a garantir a excelência e a segurança dos produtos.

Plano de Formação Contínua [S4-4 / DP31 c].	Reforçamos a formação a todos os níveis e postos de trabalho, tanto nas áreas de manipulação como noutras funções, consciencializando cada profissional da sua responsabilidade na segurança alimentar.
Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar (SGSA)	Os SGSA estão em constante evolução para se adaptarem às mudanças do negócio, abrangendo todos os formatos de distribuição e venda do Grupo: Supermercados El Corte Inglés, Hipercor, Supercor, Supercor Exprés, Sanchez Romero, Club del Gourmet, Hotelaria e Restauração, Parafarmácia e Outlets.
Plano de Auditoria de Segurança Alimentar	Verifica a implementação do SGSA, incluindo as boas práticas de manipulação e medidas de higiene nas instalações, reforçando os controlos de segurança alimentar.
Plano Analítico	Verifica a implementação de medidas rigorosas de higiene e boas práticas de manipulação de produtos e instalações, reforçando os controlos de segurança alimentar.
Normas de Segurança Alimentar	As nossas fábricas estão certificadas pela norma ISO FSSC 22000. Nesta área, dispomos de um Plano de Alergénios para as matérias-primas , através do qual são implementadas medidas para evitar a presença de determinados alergénios nas fábricas e garantir a segurança dos produtos para pessoas com alergias ou intolerâncias.
Certificações solicitadas aos fornecedores	Os produtos de marca própria são objeto de uma abordagem reforçada: são solicitadas aos fabricantes certificações de acordo com normas reconhecidas pela GFSI (<i>Global Food Safety Initiative</i>) para garantir a sua qualidade e segurança.
Em 2024, foram efectuadas 1 358 auditorias de segurança alimentar , em linha com o ano anterior (1 392). Destaca-se o aumento de 26% das auditorias em Portugal , com 97 auditorias este ano, face a 77 em 2023.	

Têxtil (*Linhas Suaves*)

[S4-4 / DP31 c] O Grupo El Corte Inglés aplica a sua **Norma de Segurança Têxtil, Calçado e Acessórios**, que estabelece critérios rigorosos para:

- A utilização e presença de substâncias químicas no fabrico, definindo proibições, restrições e recomendações obrigatórias para todos os nossos fornecedores.
- A segurança dos produtos para crianças, estabelecendo requisitos específicos para minimizar qualquer risco nesta categoria.

[MDR-A / DR 68 a] [MDR-A / DR 68 b] A correta aplicação desta norma requer uma estreita colaboração com os fornecedores, aos quais o El Corte Inglés proporciona informação e recursos para garantir a conformidade dos seus processos e produtos. Para tal, é-lhes facultada a *Lista de Substâncias Restritas de Fabrico (LRSF)*, um documento que funciona como um manual de boas práticas para orientar a produção de artigos seguros e isentos de substâncias restritas.

[S4-4 / DP31 c] [MDR-A / DR 68 a] [MDR-A / DR 68 b] Para verificar o cumprimento da Norma de Segurança de Têxteis, Calçado e Acessórios, o El Corte Inglés dispõe de um **exaustivo plano de amostragem** que lhe permite identificar e atenuar os riscos dos produtos comercializados. Neste sentido, são realizados diferentes tipos de ensaios (químicos e de segurança infantil, entre outros) e controlos, obtendo-se os seguintes resultados:

Tipo de teste	Âmbito de aplicação	Objetivo
Ensaios físico-mecânicos	Têxtil, calçado e acessórios (marcas próprias)	Verificar o cumprimento da legislação e das normas de qualidade.
Ensaios químicos	Têxteis (marca própria)	Para garantir a conformidade com o REACH e outras regulamentações de segurança.
Ensaios de segurança para crianças	Bebé e criança (marca própria)	Verificar a resistência dos pequenos elementos e o posicionamento e comprimento dos atacadores em 100% dos modelos.

Neste exercício, foram realizados 8.301 relatórios para o controlo de segurança de vestuário, artigos têxteis e calçado, 78% dos quais correspondem à verificação de substâncias químicas perigosas. Em 2023, foram realizados 7.722 relatórios, 79% dos quais para este controlo específico.

Bazar (*Hard Lines*)

[S4-4 / DP31 c] [MDR-A / DR 68 a] [MDR-A / DR 68 b] Esta categoria inclui uma grande variedade de produtos, desde artigos para o lar, brinquedos e electrodomésticos, até mobiliário, equipamentos desportivos e produtos em contacto com os alimentos, como utensílios de cozinha. O El Corte Inglés classifica os produtos de acordo com o seu nível de risco e exige aos seus fornecedores o cumprimento de normas específicas, definidas nos procedimentos de **Requisitos de Qualidade GECI**. Este conjunto de critérios define as obrigações legais e regulamentares aplicáveis, estabelece os ensaios laboratoriais na origem e as certificações obrigatórias, e fixa os limites de tolerância e os controlos específicos para cada produto.

[S4-4 / DP31 c] [MDR-A / DR 68 a] [MDR-A / DR 68 b] No caso das nossas **marcas** próprias, desenvolvemos procedimentos adicionais que nos permitem gerir de forma mais eficaz os riscos associados a cada categoria de produto.

Neste sentido, o Grupo El Corte Inglés estabeleceu o **Procedimento Geral de Hard Lines** para garantir que os produtos de marca própria cumprem as normas de segurança e comercialização de cada território, bem como os seus próprios padrões de qualidade, comparação e rendimento. Além disso, são efectuados diversos testes de segurança e qualidade e, para o efeito, é utilizada uma matriz de categorização que classifica os produtos em função do seu nível de risco. Com base nesta classificação, é concebido um sistema de controlo adequado, que pode incluir ensaios antes da comercialização.

Requisitos específicos da categoria

Dispositivos eléctricos e electrónicos	Os aparelhos eléctricos estão sujeitos a normas de baixa tensão, compatibilidade electromagnética, conceção ecológica e química. Para garantir a sua conformidade, exigimos aos nossos fornecedores certificações e relatórios de testes ao abrigo dos respectivos regulamentos europeus e espanhóis, que também reforçamos com os nossos próprios testes.
Brinquedos	Em conformidade com a Diretiva Europeia 2009/48/CE e as suas modificações relativas à segurança dos brinquedos, implementamos controlos rigorosos que incluem a avaliação de substâncias e materiais, bem como testes físico-mecânicos, químicos e de inflamabilidade, garantindo que estes produtos cumprem os mais elevados padrões de segurança.
Produtos em contacto com os alimentos	As substâncias presentes nestes produtos estão sujeitas a controlos regulamentares rigorosos. Além disso, para determinados materiais, aplicamos os critérios definidos pelo <i>Centro Comum de Investigação</i> (CCI), garantindo a conformidade com as melhores práticas e os mais elevados padrões de segurança alimentar.

Transparência e rotulagem dos produtos

Oferecer **uma informação completa, exacta e transparente** sobre os produtos e serviços que comercializa é fundamental para o Grupo El Corte Inglés. A transparência é fundamental para que o cliente possa avaliar e selecionar os produtos que melhor se adaptam e satisfazem as suas necessidades.

[S4-4 / DR 31 c] [MDR-A / DR 68 a] Para tal, dispomos de diferentes protocolos que visam a rotulagem detalhada dos produtos de acordo com a normativa vigente, a elaboração de manuais de instruções claros e completos, e a conceção de embalagens explicativas e cuidadas. Estes protocolos visam também tornar acessível uma vasta gama de informações adicionais através do seu sítio Web, facilitando aos clientes o acesso rápido e cómodo a dados essenciais.

[S4-4 / DR 37] [MDR-A / DR 68 b] A rotulagem dos produtos é analisada por técnicos especializados em cada categoria de produto, garantindo a sua exatidão e conformidade com a regulamentação aplicável. Nas diferentes áreas do nosso negócio *de retalho*, este processo **de revisão da rotulagem** é adaptado às particularidades **de cada tipo de produto**:

1. Aparelhos Electrónicos e Eléctricos

Para que a informação sobre a eficiência energética seja fiável, a documentação fornecida pelos laboratórios acreditados que certificam os dados energéticos émeticamente validada. Isto garante a conformidade com os requisitos regulamentares e responde ao crescente interesse dos consumidores por produtos sustentáveis com menor impacto ambiental.

2. Produtos alimentares e de consumo

Na categoria de produtos alimentares, o Grupo assegura uma informação transparente, em conformidade com as expectativas dos consumidores, apoiada por processos rigorosos de revisão e auditoria:

- São realizadas auditorias de segurança alimentar que avaliam as informações obrigatórias para o consumidor sobre os produtos embalados e manuseados em loja, reforçando a conformidade com as normas regulamentares e a exatidão das informações apresentadas.
- Para os produtos alimentares de marca própria, o Grupo segue protocolos internos que definem as principais informações a fornecer ao consumidor, garantindo uma rotulagem de acordo com os mais elevados padrões de qualidade.

Além disso, o Grupo adapta a sua rotulagem para destacar aspectos relacionados com a qualidade, a saúde e a sustentabilidade dos seus produtos. Estes aspectos incluem os seguintes:

- Marcas distintivas, como as Denominações de Origem Protegida (DOP), Indicações Geográficas Protegidas (IGP), selos de bem-estar animal, certificados de produtos biológicos e sem glúten, entre outros. Todos estes elementos são verificados através de certificações ou de testes analíticos.
- Em linha com a tendência "*Clean Label*", colaboramos com os fornecedores para avaliar a eliminação de certos aditivos dos produtos sem comprometer a sua qualidade ou segurança, reflectindo estas alterações na rotulagem.
- Em conformidade com os regulamentos da UE, a rotulagem dos vinhos inclui informações nutricionais e sobre os ingredientes, acessíveis através de códigos QR nos rótulos, respondendo à digitalização e à procura de informações práticas e pormenorizadas.

3. têxteis

No sector têxtil, as peças de vestuário são submetidas a rigorosos testes de qualidade e segurança. Além disso, é verificada a exatidão das fibras e das percentagens declaradas nas etiquetas, o que garante informações precisas e fiáveis para os consumidores.

O sítio Web complementa esta informação com avisos de utilização, pictogramas e declarações de conformidade, disponíveis tanto para produtos têxteis (*linhas suaves*) como para produtos de bazar (*linhas duras*), e disponibilizados em três línguas, alargando a acessibilidade da informação a um público diversificado.

4. brinquedos de marca própria inclusivos

O El Corte Inglés, em colaboração com as Administrações, laboratórios e institutos tecnológicos, realizou um estudo para identificar os brinquedos de marca própria recomendados para crianças com deficiência, bem como os que podem ser adaptados para melhorar a sua usabilidade. Para além disso, foram destacados os brinquedos que promovem competências como a criatividade, a socialização e o raciocínio. Através dos iconotopos, são indicados os brinquedos recomendados para crianças com deficiência, bem como os que necessitam de adaptação para serem utilizados por crianças com deficiência, reflectindo o seu compromisso com a inclusão. Esta informação está claramente reflectida nas *embalagens* e no catálogo de brinquedos.

O nosso compromisso com a transparência e a sustentabilidade traduz-se na garantia de uma rotulagem clara e verificável dos produtos que colocamos no mercado. Por conseguinte, em conformidade com os princípios da ***diretiva relativa às alegações ecológicas***, estamos a trabalhar para garantir que todas as informações ambientais fornecidas são exactas e compreensíveis para os consumidores.

[S4-4 / DR 31 c] [MDR-A / DR 68 a] Além disso, a fim de apoiar decisões de compra mais responsáveis, o Grupo fornece informações no seu sítio Web e no catálogo online do supermercado sobre as certificações de sustentabilidade associadas aos produtos. Esta secção inclui certificações como o FSC e o MSC, bem como destaca iniciativas relacionadas com o bem-estar animal e a redução do impacto ambiental, entre outros aspectos.

Personalização dos serviços e produtos do Grupo

[MDR-A / DR 68 a] [MDR-A / DR 68 b] A personalização e especialização de produtos e serviços ajuda-nos a melhorar a experiência do cliente. Por isso, o Grupo forma o seu pessoal para atuar como **conselheiros especializados** nas várias áreas de negócio, tanto para a compra de produtos como para serviços diferenciados como o *Personal Shopper*, o Serviço de Intérprete, o Reembolso Imediato de IVA para turistas internacionais e os Personal Travel Advisors (APV).

[Para melhor conhecer os clientes e antecipar as suas necessidades, têm sido desenvolvidas iniciativas, quer nos estabelecimentos físicos, quer no ambiente

digital, **recolhendo informação** sobre os seus gostos e interesses no domínio da sustentabilidade e em áreas como a gastronomia, a moda, o mundo infantil ou os animais de estimação.

[MDR-A / DR 68 a] [MDR-A / DR 68 b] [S4-4 / DP31 c] [S4-4 / DP31 d] Neste sentido, damos resposta às necessidades de determinados grupos de clientes, especialmente na **área da alimentação**, com uma oferta de mais de 16.300 referências de produtos adaptados a pessoas com intolerâncias alimentares e 595 produtos que cumprem os requisitos *kosher* e *halal*. Da mesma forma, o El Corte Inglés adapta a sua oferta gastronómica para garantir opções acessíveis a todos os utilizadores. Os menus colocados à disposição dos clientes incluem alternativas pensadas para pessoas com intolerâncias alimentares, bem como opções que respeitam as diferentes preferências e necessidades dietéticas.

[MDR-A / DR 68 a] [MDR-A / DR 68 b] Outra forma de facilitar as compras dos clientes é através das vantagens oferecidas pelo **Cartão El Corte Inglés**, que conta com mais de 11,8 milhões de utilizadores. Destes, mais de 3,5 milhões possuem já o novo Cartão El Corte Inglés. Este meio de pagamento, que pode ser utilizado tanto em lojas físicas como *online*, oferece condições de pagamento flexíveis, como o diferimento sem juros das compras, promoções exclusivas e vantagens adicionais como o acesso gratuito aos parques de estacionamento dos centros comerciais.

[S4-4 / DP31 c] Na **área dos serviços ao domicílio**, temos o SICOR Teleassistência, um serviço que utiliza tecnologia inovadora para oferecer apoio a pessoas dependentes e doentes crónicos, respondendo assim às suas necessidades sócio-sanitárias. Dispõe ainda de um serviço de alarme para garantir a segurança de casas e empresas.

Acessibilidade universal

[MDR-A / DR 68 a] [MDR-A / DR 68 b] O Grupo El Corte Inglés acredita no valor de uma sociedade inclusiva que promove e respeita a diversidade. Por este motivo, assume um compromisso de acessibilidade universal, que se encontra detalhado na **Política de Atendimento ao Cliente e na Política Corporativa de Diversidade, Equidade e Inclusão** (ver secção 1.5. "Políticas de sustentabilidade" do capítulo 1 "Informação Geral").

Para que tal seja possível, integramos a **acessibilidade nas estratégias comerciais e de comunicação com os clientes**, bem como através da **adaptação dos ambientes físicos e digitais**. Isto significa trabalhar para facilitar o acesso à informação, bem como eliminar barreiras físicas, tecnológicas, cognitivas e sensoriais para garantir que os ambientes, processos, bens e serviços são compreensíveis, utilizáveis e acessíveis a todas as pessoas, independentemente da sua situação ou capacidades.

O Grupo tem vindo a trabalhar nesta vertente há vários anos e, no último exercício, continuou a progredir nas **quatro vertentes da acessibilidade: física, online, sensorial e cognitiva**. Para o efeito, adapta continuamente as suas instalações, canais e processos para cumprir os requisitos regulamentares aplicáveis aos edifícios de utilização pública, que garantem condições de segurança, conforto e autonomia, e facilitam o acesso e a circulação de pessoas com mobilidade reduzida ou necessidades específicas, entre outros aspectos.

Acessibilidade física

O Grupo adapta os espaços das suas lojas com o objetivo de melhorar a acessibilidade e a experiência de compra para todos.

[MDR-A / DP68 c] No Plano Diretor de Sustentabilidade 2025-2030 foi incluído o Plano de Acessibilidade dos Centros Comerciais do Grupo El Corte Inglés, cuja implementação teve início em 2024 com a elaboração de relatórios específicos para vários estabelecimentos. Este plano será levado a cabo de forma progressiva, alinhado com o plano comercial de cada exercício, com o objetivo de gerar sinergias entre as reformas comerciais e as intervenções em matéria de acessibilidade.

A execução do plano foi organizada em três fases e são estabelecidos critérios de prioridade para a realização das acções. O desenvolvimento do plano será objeto de um acompanhamento contínuo e serão fornecidas mais informações nos próximos anos.

[S4-4 / DP31 d] [S4-4 / DP31 c] Atualmente, a rede de venda física de **Viajes El Corte Inglés** conta com 588 balcões, dos quais 200 já são acessíveis, e continua a trabalhar-se para aumentar o número de estabelecimentos adaptados. Para além disso, a Empresa tem um acordo com a agência especializada em turismo acessível Tur4all, para oferecer e distribuir os seus programas de viagens através da sua rede de vendas.

[MDR-A / DR 68 a] [MDR-A / DR 68 b] [S4-4 / DP31 d] [S4-4 / DP31 c] A **Supercor** consolidou a sua posição de referência em matéria de acessibilidade no seio do Grupo, graças à adaptação e certificação dos seus estabelecimentos, facilitando assim a autonomia das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. No final do ano, 57 supermercados Supercor tinham o certificado AIS (*Sistema de Indicadores de Acessibilidade*).

Acessibilidade online

A **inovação e a digitalização** são ferramentas fundamentais para adaptar de forma dinâmica a oferta de produtos e serviços à evolução das necessidades da sociedade, melhorando a experiência do cliente através de diferentes canais.

O ambiente *em linha* permite melhorar a acessibilidade, com plataformas digitais que garantem uma navegação intuitiva e adaptada a todas as pessoas. Neste contexto, estamos a trabalhar na implementação de tecnologia avançada em sites e *aplicações*, para que o processo de navegação e compra seja acessível a todos.

[S4-4 / DP31 c] [MDR-A / DR 68 a] [MDR-A / DR 68 b] A **aplicação** do El Corte Inglés continua a evoluir para melhorar a experiência do cliente, com novas funcionalidades que optimizam o acesso a produtos e serviços. Oferece ainda várias vantagens na interação com a loja física, como a gestão de *estacionamento*, bilhete verde e reservas em restaurantes, cafetarias e algumas zonas do supermercado. Para além disso, a *aplicação* permite o acesso a uma vasta gama de produtos, incluindo informação detalhada sobre a composição do tecido e cuidados a ter com as peças de vestuário, atributos de sustentabilidade e outras informações de interesse para o cliente, permitindo-lhe tomar decisões de compra mais informadas e responsáveis, alinhadas com as suas preferências.

[S4-4 / DP31 c] Para o efeito, durante o exercício de 2024, foi desenvolvido um projeto de acessibilidade digital para todos os sites do Grupo, cujo objetivo é obter a certificação AA de acordo com as *Diretrizes de Acessibilidade de Conteúdo Web*

(WCAG). Esta certificação responde aos requisitos estabelecidos pela Lei de Medidas de Promoção da Sociedade da Informação (LISI), que incentiva as empresas de especial importância económica que prestam serviços ao público em geral a garantir a acessibilidade digital. Este projeto consiste em várias fases, para adaptar progressivamente todos os sites e *aplicações* do Grupo.

Acessibilidade sensorial

Nos nossos estabelecimentos, trabalhamos continuamente para eliminar as barreiras sensoriais e, por isso, instalámos sinais em Braille para os inviduais e laços magnéticos para os surdos. Alguns estabelecimentos implementaram mesmo tecnologias pioneiras como o **SVisual**, um sistema de tradução em tempo real para a linguagem gestual que é realizado através de um telemóvel ou *tablet*, com o objetivo de satisfazer as necessidades de comunicação de pessoas surdas ou com deficiência auditiva e de pessoas ouvintes.

Acessibilidade cognitiva

Este tipo de acessibilidade tem por objetivo fornecer às pessoas com dificuldades cognitivas, tais como deficiências intelectuais, demência ou perturbações do desenvolvimento, **informações e serviços** adaptados às mesmas. Para o promover, o Grupo implementa estratégias como a utilização de materiais simples e visuais, incluindo pictogramas e linguagem de fácil compreensão, para uma comunicação mais acessível e inclusiva.

[S4-4 / DP31 c] No âmbito do compromisso de acessibilidade, foram adoptadas **várias medidas** para garantir que todas as pessoas, independentemente das suas capacidades cognitivas, possam navegar de forma independente nos estabelecimentos e serviços.

- **Leitura fácil em informações e catálogos:** foi implementada a leitura fácil em catálogos e materiais informativos para tornar os dados escritos comprehensíveis para todas as pessoas, promovendo a autonomia, a aprendizagem contínua e a tomada de decisões informadas.
- **Sinalização em espaços comerciais e lojas:** a sinalização nas nossas lojas e espaços comerciais foi melhorada para facilitar a orientação e reduzir o sentimento de desorientação.
- **Design de orientação acessível em lojas e espaços comerciais:** foram concebidos percursos intuitivos para facilitar a mobilidade dos clientes nos espaços, assegurando que a disposição e a sinalização são funcionais e acessíveis a todos. As estratégias incluem a colocação de balcões de informação em locais visíveis a partir da entrada, a conceção de áreas de espera abertas e facilmente identificáveis e a diferenciação de áreas públicas e privadas através da cor ou da iluminação.

[S4-4 / DP31 d] No âmbito do acordo com a Fundação ONCE, o Grupo El Corte Inglés realiza reuniões periódicas para analisar o progresso das acções implementadas em matéria de acessibilidade e deficiência, com o objetivo de manter um acompanhamento adequado destas iniciativas e avaliar a sua eficácia para os consumidores e utilizadores finais. Da mesma forma, o selo Bequal, que é um certificado de excelência em matéria de deficiência, revê anualmente o cumprimento das normas de acessibilidade, tanto física como web. No exercício de 2024, foi renovado para o El Corte Inglés, Viajes El Corte Inglés, Tour Mundial e Club de Vacaciones.

Diálogo com o cliente (S4-2; S4-3)

[S4-2 / DR 20 a] [S4-2 / DR 20 b] O El Corte Inglés mantém uma comunicação constante e efectiva com os seus clientes, utilizando diversos canais para garantir um diálogo aberto e fluido. O nosso compromisso com a confidencialidade, privacidade e transparéncia garante a qualidade do serviço ao cliente. Além disso, integramos as opiniões dos nossos clientes através de uma escuta ativa e de uma análise contínua, o que nos permite gerir os impactos reais e potenciais em quatro áreas-chave: proteção e privacidade dos dados, qualidade e segurança dos produtos, satisfação do cliente e transparéncia da informação (rotulagem e marketing).

Comunicação Multicanal Permanente

[S4-2 / DR 20 b] [S4-2 / DR 21] O Grupo El Corte Inglés dispõe de múltiplos canais de comunicação para proporcionar flexibilidade e comodidade aos seus clientes, através do Serviço de Atendimento ao Cliente, que inclui atendimento presencial nos centros comerciais, telefone, *whatsapp*, e-mail, SMS, live chat e formulários web. Nestes centros, existem pontos especializados de atendimento ao cliente, concebidos para resolver consultas, gerir incidentes e efetuar operações relacionadas com os meios de pagamento, entre outros serviços. Cada consulta é tratada através de um sistema completo que garante uma resposta rápida e eficaz. Estes canais são acessíveis e concebidos para servir todos os utilizadores de forma equitativa, prestando especial atenção às necessidades dos consumidores vulneráveis.

[S4-3 / DP 26] O Grupo garante a confidencialidade das comunicações efectuadas através do Serviço de Atendimento ao Cliente, que podem ser feitas de forma anónima. A sua Política de Atendimento e Serviço ao Cliente protege os denunciantes de qualquer forma de retaliação. Além disso, o Departamento de Conformidade e Gestão de Riscos pode atuar por sua própria iniciativa para investigar possíveis indícios de não conformidade. Para mais informações, consulte o capítulo "4.1 Conduta Empresarial".

Em 2024, a interação *online* com os clientes foi constante e significativa, como refletido por mais de 891,7 milhões de visitas aos sites e aplicações do Grupo (858,1⁶⁴ milhões em 2023) e mais de 14,9 milhões de clientes registados nos *sites de retalho*.

As redes sociais também desempenham um papel fundamental no envolvimento dos clientes, com uma grande comunidade de mais de 7,2⁶⁵ milhões de seguidores no Instagram, Tik Tok, Facebook, X e Pinterest. Estes canais ajudam-nos a ouvirativamente os clientes e outros utilizadores para obter o seu feedback e promover a melhoria contínua. Além disso, promovem a divulgação da marca El Corte Inglés através de vídeos e conteúdos inovadores que aproximam as lojas dos clientes.

Nos últimos três anos, a comunidade de seguidores do El Corte Inglés registou um crescimento de +22%, sendo 2024 o ano de maior aumento, com +17%. Este facto

⁶⁴ Para efeitos comparativos, foram recalculadas as visitas ao sítio Web e à aplicação para o exercício de 2023, devido à mudança de metodologia de medição no El Corte Inglés (foi utilizado o Google Analytics 4).

⁶⁵ Este valor reflecte o número total de seguidores nas redes sociais a nível do Grupo. No caso do Grupo Viajes, os dados foram recalculados em relação ao ano anterior, considerando apenas os perfis do Viajes El Corte Inglés em Espanha.

coincide também com o lançamento de novos perfis de Instagram especializados em áreas como o lar, a beleza, a alimentação e algumas das nossas marcas próprias (El Corte Inglés HOME, El Corte Inglés BEAUTY, El Corte Inglés FOOD, Green Coast e Tintoretto, entre outras). Desta forma, reforçamos a especialização por categorias e fortalecemos a identidade das nossas marcas próprias.

[S4-2 / DR 20 c] Por outro lado, avaliamos continuamente a percepção que os consumidores têm da sua relação com a marca El Corte Inglés a longo prazo (Relacional) e a sua experiência nas diferentes interações connosco (Transacional), o que facilita a identificação de oportunidades de melhoria, tanto estratégicas como operacionais. Este acompanhamento é realizado através da monitorização das opiniões dos nossos clientes em diferentes plataformas digitais (RRSS), bem como através de inquéritos de satisfação (4.806.822 realizados a nível do Grupo). Em 2024, foi consolidada a implementação do **Net Promoter Score (NPS)**⁶⁶ em algumas empresas do Grupo. Esta ferramenta permite avaliar a percepção geral dos clientes, medir a sua satisfação em cada interação e analisar a qualidade do serviço nos diferentes canais de comunicação da marca. Além disso, com o objetivo de continuar a melhorar a acessibilidade e a qualidade do serviço, foi lançado um projeto-piloto nas lojas para medir a satisfação dos clientes e o atendimento presencial.

[S4-3 / DP25 c] [S4-2 / DR 20 c] [S4-2 / DR 20 d] Para o El Corte Inglés, o índice de satisfação do cliente foi de 49, enquanto que para o Grupo Viajes foi de 64,5. Estes resultados, embora positivos, incentivam-nos a continuar a apostar na melhoria contínua e na excelência do serviço, e ajudam-nos a desenvolver melhorias em áreas estratégicas como a experiência de loja, a logística e a qualidade da preparação dos produtos.

Além disso, o Grupo El Corte Inglés mantém uma relação de colaboração e transparência com a Organização de Consumidores e Utilizadores (OCU), em consonância com o nosso compromisso de proteção dos direitos e da satisfação dos nossos clientes. Através desta colaboração, trabalhamos na melhoria contínua dos nossos serviços e produtos, respondendo com responsabilidade e proximidade às preocupações e exigências dos consumidores.

Gestão de incidentes

[S4-3 / DP25 a] [S4-3 / DP25 b] O nosso Serviço de Atendimento ao Cliente foi concebido para oferecer uma gestão de incidentes próxima e ágil, adaptada às necessidades dos clientes, através de múltiplos canais, conforme detalhado na secção anterior.

[S4-2 / DP25 a] [S4-2 / DP25 d] Para garantir um acompanhamento eficaz e a rastreabilidade na gestão de consultas e reclamações, o Grupo utiliza a ferramenta CRM Salesforce, onde cada interação gera um número de caso que permite o seu acompanhamento. Dependendo da natureza da consulta, no Grupo Viagens, os casos são geridos pelo Centro de Relações com o Cliente (CRF), pelo departamento de Qualidade ou pela delegação comercial. Em função da sua complexidade, podem ser resolvidos no primeiro contacto (FCR) ou encaminhados para áreas especializadas como as Compras, a Logística ou o Armazém. Em situações críticas, a Unidade de Resolução de Clientes (CRU) intervém para oferecer uma atenção prioritária.

⁶⁶ O Net Promoter Score (NPS) tem uma pontuação de -100 a 100. De acordo com os padrões globais do NPS, uma pontuação superior a 30 é boa e superior a 50 é muito boa para a empresa.

[S4-2 / DP26] Além disso, o El Corte Inglés realiza um acompanhamento contínuo da utilização e do rendimento dos canais de atendimento ao cliente, supervisionando indicadores-chave como o Tempo Médio de Operação (TMO), o Tempo Médio de Resolução (TMR) e os Níveis de Serviço (NDA) em todos os canais de contacto (remoto e presencial), com o objetivo de otimizar os tempos de resposta.

[S4-3 / DP25 d] Em 2024, foram registadas no El Corte Inglés 1.618.533⁶⁷ queixas e reclamações (1.070.569 em 2023), das quais apenas 0,3% foram reclamações oficiais, com um tempo médio de resolução de 10,5 dias (11,8 dias em 2023). Para além disso, foram tratadas 2 882 477 consultas através dos vários canais. Os principais motivos de contacto com os clientes estiveram relacionados com a gestão de encomendas, pedidos e produtos; pedidos de serviço; questões de cobrança e pagamento; bem como outras questões relacionadas com documentação, promoções ou pessoal, entre outras.

Foram recebidas 2.870 reclamações oficiais de outras empresas do Grupo. Dada a diversidade de actividades das diferentes linhas de negócio, o tempo médio de resolução pode variar significativamente. Factores como a complexidade operacional, a natureza do produto ou serviço e a disponibilidade de recursos especializados influenciam diretamente a rapidez do processo de resposta. No entanto, todas as reclamações são tratadas com o compromisso de fornecer uma solução adequada dentro de prazos razoáveis, mantendo a rastreabilidade e o acompanhamento de cada caso.

Proteção de dados

[MDR-P / DR 65 a] O Grupo El Corte Inglés reconhece que a proteção dos dados pessoais é fundamental para salvaguardar a confiança dos seus clientes e grupos de interesse. Para mitigar os riscos associados ao tratamento de dados pessoais, a Empresa dispõe de uma **Política Corporativa de Proteção de Dados** (ver ponto 1.5. "Políticas no âmbito da sustentabilidade" do capítulo 1. "Informação Geral") concebida especificamente para este fim, que reflecte o seu compromisso com a confidencialidade, a segurança e a privacidade. A Direção de Compliance Regulatório e Controlo de Risco é responsável por assegurar o correto cumprimento desta Política, garantindo a aplicação das seguintes orientações:

- **[S4-1 / DR 16 a] [S4-1 / DR 16 b]** Proteger adequadamente os dados pessoais e garantir a continuidade dos serviços, através da prevenção, deteção e resolução de incidentes de segurança.
- **[S4-1 / DR 16 c]** Implementar medidas técnicas e organizacionais para salvaguardar a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados contra possíveis ameaças.

De igual modo, o Grupo compromete-se a facultar informação clara e transparente sobre a utilização dos dados pessoais, incluindo as possíveis utilizações secundárias. Como responsável pelo tratamento, o El Corte Inglés garante que qualquer terceiro que, no exercício da sua atividade ou prestação de serviços, possa aceder aos dados pessoais, o fará sob a sua autoridade e de acordo com as suas instruções, assegurando-se sempre de que esses colaboradores cumprem as

⁶⁷ Com o objetivo de melhorar o serviço e a atenção ao cliente, o departamento de comércio eletrónico começou este ano a registrar incidentes na ferramenta Salesforce, o que levou a um aumento do número de queixas e reclamações recebidas em comparação com o ano anterior.

garantias e medidas de segurança exigidas em cada jurisdição. Além disso, aplica o princípio da minimização dos dados, limitando o seu tratamento ao estritamente necessário para cada finalidade, restringindo os prazos de conservação e controlando o acesso aos mesmos.

Estes princípios são extensíveis a todos os parceiros comerciais com os quais o El Corte Inglés mantém relações comerciais, assegurando que as suas actividades estão alinhadas com os critérios estabelecidos na Política Corporativa de Proteção de Dados.

[MDR-A / DR 68 a] [S4-4 / DR 33 a] Neste sentido, o Grupo implementou diversas **medidas preventivas e formativas** com o objetivo de minimizar os riscos associados ao tratamento de dados pessoais:

- São disponibilizados aos titulares dos dados os **instrumentos e procedimentos** necessários para que possam exercer os seus direitos, tais como o acesso, a retificação, a oposição, o apagamento, a portabilidade e a limitação.
- **As políticas de privacidade dos clientes** foram actualizadas, garantindo que são claras, acessíveis e pormenorizadas. Estas políticas incluem informações alargadas sobre as empresas do Grupo, as finalidades do tratamento de dados e os direitos reconhecidos pela legislação em vigor.
- Foram desenvolvidos **planos específicos para normalizar a notificação e a gestão das violações da segurança** dos dados pessoais, com avaliações de risco exaustivas em todos os domínios.
- **Formação** contínua:
 - Workshop obrigatório *em linha* para todos os funcionários, concebido para reforçar a importância da proteção de dados.
 - Formação específica em 2024 para grupos de risco especiais, como o Serviço de Apoio ao Cliente (CS), o *Centro de Contacto Digital* (DCH) e os gestores funcionais, para garantir o tratamento adequado dos dados pessoais.

[S4-4 / DR 33 a] Além disso, o Grupo participa ativamente em fóruns e conferências sobre proteção de dados, implementando melhorias na transparência e na qualidade da informação. Também implementa as recomendações dos guias e circulares emitidos pela Agência Espanhola de Proteção de Dados e pela Comissão Europeia, reforçando o seu compromisso com a privacidade.

A gestão das reclamações relacionadas com a privacidade está centralizada na área de Desenvolvimento Corporativo Interno (DCI), que utiliza a plataforma Salesforce Services para garantir um acompanhamento eficiente. Todos os pedidos de informação, incluindo os enviados para a caixa de correio do Responsável pela Proteção de Dados, são registados, geridos e encerrados exclusivamente por este departamento, respeitando o prazo legal de um mês.

[S4-4 / DR 33 a] A eficácia destas acções é avaliada através de inquéritos de satisfação e da análise contínua de indicadores-chave nos canais de atendimento ao cliente. Além disso, as sugestões e reclamações servem de base para o reforço dos processos internos. Por exemplo, em casos como reclamações relacionadas a informações incorretas na coleta de consentimentos, são implementadas ações específicas como o reforço do treinamento das áreas envolvidas.

[S4-4 / DR 35] Em 2024, o Grupo recebeu 16 novos pedidos da Agência Espanhola de Proteção de Dados, dos quais três estão pendentes de resolução e 13 foram arquivados (cinco em 2023).

Além disso, em 27 de fevereiro de 2025, um fornecedor externo comunicou uma falha de segurança que implicava o acesso não autorizado aos sistemas do El Corte Inglés e, consequentemente, aos dados pessoais dos nossos clientes. O incidente foi identificado e imediatamente solucionado através dos nossos protocolos de deteção e segurança. Para além das acções de segurança tomadas internamente, exigimos ao fornecedor a implementação de medidas adicionais para evitar este tipo de incidentes no futuro. Estes factos foram levados ao conhecimento das autoridades competentes em Espanha e Portugal (entre outras, autoridades de proteção de dados, autoridades de cibersegurança e Forças e Corpos de Segurança do Estado) e o incidente foi também comunicado aos clientes afectados através de e-mails e divulgação nos meios de comunicação social.

A informação a que se acedeu de forma não autorizada consistia em dados de identificação e de contacto, bem como em números de cartões de compras efectuados apenas no El Corte Inglés (mas não em palavras-passe). Esta informação não permite a terceiros efetuar operações ou pagamentos com cartões do El Corte Inglés. Desde que o incidente se tornou conhecido, desenvolvemos uma intensa atividade de investigação e acompanhamento, tanto através do envolvimento dos nossos recursos internos como através da contratação de peritos terceiros, bem como através da colaboração contínua nas investigações levadas a cabo pelas autoridades competentes. Nenhuma destas acções e linhas de investigação identificou qualquer publicação ou venda de dados, nem detectámos qualquer aumento de tentativas de fraude ou perdas financeiras relacionadas com o incidente.

Marketing Responsável

[S4-4 / DR 31 c] [MDR-A / DR 68 a] [MDR-A / DR 68 b] O Grupo El Corte Inglés reafirma o seu compromisso com uma comunicação responsável, dando prioridade à promoção de uma informação objetiva e transparente dirigida aos seus clientes. Isto reflecte-se no envio de conteúdos relevantes e adaptados às necessidades dos clientes que deram o seu consentimento para receber comunicações comerciais através de diversos canais.

[MDR-A / DR 68 a] [MDR-A / DR 68 b] O Grupo é membro ativo do Autocontrol, o organismo independente de autorregulação do sector publicitário em Espanha, e elabora relatórios trimestrais sobre os incidentes relacionados com as suas actividades de marketing. Este exercício garante o cumprimento da regulamentação em vigor e reforça as práticas de comunicação éticas e responsáveis, minimizando os riscos para a reputação e fomentando a confiança dos consumidores.

[S4-4 / DR 31 c] [MDR-A / DR 68 a] [MDR-A / DR 68 b] Para reforçar o seu compromisso com a transparência, o El Corte Inglés utiliza o serviço de pré-consulta *Copy Advice®* da Autocontrol para garantir que as suas comunicações cumprem as normas regulamentares mais exigentes. Além disso, a Empresa desenvolveu protocolos internos específicos para cada categoria de produto, integrando os requisitos legais em matéria de informação comercial. Esta abordagem permite uma gestão eficaz de eventuais reclamações, de modo a que a informação partilhada seja clara, verdadeira e respeitadora dos direitos dos consumidores.

[S4-1 / DR 35] [MDR-A / DR 68 e] Em 2024, o Grupo renovou o seu certificado de Responsabilidade Social Corporativa atribuído pela Autocontrol. Este reconhecimento atesta a sua total conformidade com o código de conduta da associação, destacando a ausência de alegações de discriminação de género na sua comunicação comercial e reforçando o seu compromisso com práticas de marketing transparentes e responsáveis.

3.4 Outras questões sociais (Lei 11/2018)

Ação social e patrocínios

O El Corte Inglés tem uma sólida capacidade para gerar um impacto positivo na sociedade e contribuir para o desenvolvimento económico e social das comunidades em que opera. Para isso, colabora activamente com organizações, associações e instituições que lhe permitem chegar a diferentes grupos e contribuir assim para causas sociais, culturais e desportivas.

Participação em organizações e instituições

O Grupo participa activamente em diversas organizações empresariais e económicas, a fim de analisar e compreender o ambiente político, regulamentar e financeiro do nosso sector. Esta participação permite-nos reagir e adaptarmo-nos às mudanças regulamentares ou comerciais relevantes.

Durante o ano, participámos em 241 associações⁶⁸ a nível nacional e internacional, entre as quais:

Associação / Instituição - Espanha



Associação / Instituição - Portugal



Associação / Instituição - Internacional



⁶⁸ Associações e instituições a que o El Corte Inglés e as suas filiais pertencem ou com as quais estão relacionadas.

Da mesma forma, reafirmamos o nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável através da participação ativa em fóruns e iniciativas empresariais e sectoriais. Concretamente, em 2024, o El Corte Inglés e o El Corte Inglés Grandes-Armazéns colaboraram com 14 instituições a nível nacional e internacional, entre as quais se destacam a Rede Espanhola do Pacto Mundial, a Forética, a Fundação SERES, o FSC Espanha, o Fórum para a Contratação Pública Socialmente Responsável, a Fundação Accord, a amfori, entre outras.

Relações com a sociedade

Durante o ano, foram realizadas 3.844 actividades desportivas, culturais e sociais em Espanha e no estrangeiro (2.970 actividades em 2023).

O desporto

O desporto é uma forma de se relacionar com a sociedade e contribuir para o seu desenvolvimento através dos valores que transmite: igualdade de oportunidades, hábitos saudáveis e trabalho em equipa. Por esta razão, apoiamos e patrocinamos eventos desportivos populares e nacionais, bem como colaboramos com competições e federações profissionais em várias disciplinas.

Em 2024, patrocinámos 273 iniciativas desportivas (238 em 2023), com um investimento de mais de 2 milhões de euros, apoiando eventos como a competição de futebol La Liga e La Cursa El Corte Inglés a nível nacional, ou a 18ºCorrida APAV em Portugal.

Algumas das iniciativas desportivas em que estamos envolvidos são



O Grupo também participou activamente em patrocínios corporativos e institucionais, apoiando projectos sociais no âmbito do desporto e da educação, colaborando com entidades governamentais, apoiando iniciativas mediáticas e promovendo eventos populares em diferentes geografias. No total, foram realizadas 146 acções deste tipo durante o ano.

Cultura

Consideramos a cultura um motor essencial do progresso e da coesão social, que também promove valores como o respeito, a educação, a aprendizagem, a inovação e a criatividade. Por isso, apoiamos artistas, instituições e eventos culturais em áreas como a literatura, a arte, o cinema, a fotografia e a música, com o objetivo de os levar a todos os públicos. Este ano colaborámos em 202 iniciativas (contra 192 iniciativas em 2023) com um investimento de 1.239.714 euros.

No último ano, patrocinámos festivais de música como o Mad Cool Festival e as Noites Botânicas, bem como eventos literários como o Abra Palabra. Renovámos também a nossa colaboração com a ARCO (Feira de Arte Contemporânea),

reforçando o nosso compromisso com a divulgação da arte através das nossas montras. Para além destas iniciativas, existem outros patrocínios culturais emblemáticos com os quais temos vindo a colaborar há anos.



Com mais de 25 anos de experiência, o Âmbito Cultural do El Corte Inglés promove a difusão das artes através de diversas iniciativas abertas à sociedade. Durante o exercício, realizaram-se 2.486 actividades culturais gratuitas (1.853 no ano anterior) com uma assistência estimada de 112.121 pessoas.

Além disso, foram efectuadas 167 transmissões *em streaming* a partir do pavilhão de Callao (Madrid), difundidas através dos canais do Grupo no Facebook e no YouTube, atingindo cerca de 500 000 visualizações.

Compromisso social

A nossa estratégia de Compromisso Social assenta em três pilares básicos: **Saúde e Bem-estar, Infância e Juventude e Progresso Local Inclusivo**.

Neste âmbito, estabelecemos acordos com fundações e associações sem fins lucrativos, com o objetivo de construir alianças duradouras, trabalhando em conjunto para conseguir um impacto direto e mensurável nas pessoas e no seu ambiente.

Durante o ano, o Grupo levou a cabo um total de 570 acções de compromisso social⁶⁹, alcançando uma contribuição conjunta de 2.678.429 euros entre Espanha e Portugal.

Além disso, foram atribuídos 2,5 milhões de euros a organizações e fundações sem fins lucrativos (3,6 milhões de euros em 2023).

O El Corte Inglés destinou um total de 2.559.476 euros, dos quais 406.462 euros correspondem a doações diretas e 2.153.013 euros foram obtidos através da venda a clientes nos centros.

Por seu lado, o El Corte Inglés-Grandes Armazéns angariou 87.053 euros e o Viajes El Corte Inglés 31.900 euros, entre donativos da Empresa e contribuições de terceiros.

Estas contribuições destinaram-se principalmente a projectos que promovem o progresso local inclusivo (30%), seguidos de iniciativas no âmbito da saúde e do bem-estar (31%) e de programas dedicados à infância e à juventude (20%). Os restantes 19% foram afectados a actividades que abrangem todos os eixos estratégicos definidos pela Empresa.

⁶⁹ As empresas El Corte Inglés, El Corte Inglés-Grandes Armazéns e Grupo Viajes El Corte Inglés fazem parte destas iniciativas levadas a cabo no âmbito do Compromisso Social.

Saúde e bem-estar

Cuidar da saúde das pessoas é essencial e, por isso, apoiamos iniciativas que promovem o bem-estar e, sobretudo, acompanhamos a luta contra o cancro, juntando-nos aos esforços daqueles que trabalham para melhorar a qualidade de vida dos doentes e das suas famílias:

Cancro da mama

Há mais de 10 anos que colaboramos com a Associação Espanhola Contra o Cancro (AECC) para financiar projectos de investigação destinados a combater o cancro da mama, o que nos posicionou como uma das cinco grandes empresas espanholas que mais fundos contribuíram para a AECC. No âmbito da nossa campanha #ECISeVisteDeRosa, conseguimos sensibilizar a sociedade para esta doença. Em 2024, estamos a reforçar o nosso compromisso com um novo acordo de colaboração para financiar integralmente um projeto de investigação de cinco anos, liderado pelo Dr. Julio Delgado, centrado no tratamento do cancro da mama HER 2+.

Cancro infantil

- Temos um acordo com a **Fundação Aladina**, uma organização espanhola que visa ajudar crianças e adolescentes que sofrem de cancro. Em 2024, a nossa colaboração destinava-se a apoiar os programas abrangentes que a fundação desenvolve em várias unidades de oncologia infantil, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida das crianças e adolescentes com cancro e das suas famílias. Também desenvolvemos em conjunto o projeto de solidariedade "Animaladinos", uma coleção de peluches 100% sustentáveis, cujas receitas revertem inteiramente para o financiamento destes programas. Todos os anos é lançada uma edição especial com novas personagens.
- Também continuamos a colaborar com a **Fundação El Sueño de Vicky** para apoiar a investigação de tipos menos comuns de cancro infantil. Através das nossas colecções de moda infantil UNIT, doamos parte das receitas a esta causa, contribuindo ativamente para o progresso científico na luta contra estas doenças raras.

Crianças e Jovens

Assumimos um compromisso sólido com a defesa dos direitos das crianças, em linha com os princípios da ONU. Por isso, colaboramos com vários projectos que visam melhorar as condições de vida e a educação de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade. Cuidamos dos direitos das crianças com acções centradas na educação e no bem-estar:

Brinquedos solidários

- No último Natal, entregámos mais de **19.050 brinquedos** a mais de **50 organizações**, entre ONG, fundações, paróquias e feiras de caridade, com o objetivo de contribuir para a educação através de jogos e dar às crianças e adolescentes a oportunidade de desfrutar de um dos momentos mais esperados do ano.
- No Natal, o El Corte Inglés fez uma seleção de artigos agrupados sob o lema "Brinquedo Solidário", tanto nas lojas como no site e na *aplicação*. Esta iniciativa significava que, na compra de um destes brinquedos, a Empresa doaria outro a duas ONGs que ajudam crianças: **Cruz Roja Juventud**, para crianças de famílias em risco de vulnerabilidade social e económica; e

Fundación Aladina, que doou os donativos a crianças que sofrem de cancro e que se encontram em diferentes hospitais. Também envolvemos os clientes para que pudessem colaborar comprando um brinquedo à sua escolha e depositando-o nos contentores da Brinquedos Solidários instalados nas lojas.

Progresso local inclusivo

No Grupo El Corte Inglés mantemos uma forte sensibilidade e dedicação às comunidades locais onde estamos presentes. Neste contexto, promovemos iniciativas em colaboração com diversas organizações, com o objetivo de contribuir para o bem-estar e o desenvolvimento destas comunidades:

Recolha de alimentos

Renovámos o nosso acordo de colaboração com a **Federação Espanhola de Bancos Alimentares (FESBAL)**, consolidando assim o nosso compromisso com as pessoas em situação de vulnerabilidade. Através de duas campanhas anuais - a "Recolha da primavera", em maio, e a "Grande Recolha", em dezembro - conseguimos recolher alimentos num valor total de 1.274.504,70 euros, um aumento de **30% em relação ao ano anterior**.

Economia circular com apoio à empregabilidade

- Colaborámos com o projeto **Ellas lo Bordan**, fornecendo tecidos para que mulheres vítimas de violência de género possam ter formação em corte e costura.
- Doámos roupa feminina à **Fundação Quiero Trabajo**, que ajuda as mulheres a preparam-se para entrevistas de emprego.
- Em parceria com a **Caritas Espanha**, instalámos **70 contentores** nas nossas lojas e centros de trabalho para a recolha e reciclagem de roupa usada. Esta iniciativa promove a **sustentabilidade têxtil**, ao mesmo tempo **que gera emprego e formação** para pessoas em risco de exclusão social, facilitando a sua integração no mercado de trabalho.

Cartões Solidários

Nas nossas caixas dos **supermercados El Corte Inglés, Hipercor, Supercor e Sanchez Romero**, os clientes podem colaborar com diferentes ONGs, adquirindo cartões solidários de 1€, 3€ e 5€. Em 2024, participaram, entre outras, organizações como a **Fundação Altius** e a **Fundação Inocente**.

O nosso apoio a outras iniciativas

Para além de tudo o que foi referido anteriormente, existem outras actividades sociais com as quais colaboramos nas diferentes cidades e que estão ligadas a instituições governamentais, meios de comunicação social e eventos populares representativos de cada geografia:

Natal em Madrid (Câmara Municipal de Madrid)

Troféu de Campeões do Mundo de Valores Desportivos de Barcelona

Concurso de Moda Aguja Goyesca em Saragoça

Programa de EmpreendedIR Osmo StartInnova Santander

Gala Nacional da Imprensa Desportiva

L'Arribada del Foc com a Federação de Fogueras de Alicante

Fallas em Valência

Carnaval em Tenerife e Las Palmas de Gran Canaria

Outras actividades sociais

Na sequência das graves inundações provocadas pelo DANA de 29 de outubro de 2024 na província de Valência e noutras zonas de Castela-La Mancha e Andaluzia, o Grupo El Corte Inglés prestou a sua ajuda e apoio desde o primeiro momento, através da doação de bens de primeira necessidade, como alimentos ou material de proteção e limpeza, entre outros.

Trabalhámos e colaborámos estreitamente com as diferentes administrações, bem como com instituições e ONG presentes nas zonas afectadas.

Em particular, foram atendidas de forma eficaz as necessidades dos empregados do Grupo El Corte Inglés que sofreram perdas materiais, através da entrega de electrodomésticos, mobiliário, têxteis e outros artigos de uso doméstico para tentar restabelecer a normalidade nas suas casas o mais rapidamente possível. Também foram disponibilizadas ajudas económicas para a recuperação de outros bens materiais.

Além disso, foram realizados trabalhos intensivos de limpeza, reconstrução e preparação de instalações afectadas pelas inundações em alguns municípios, nomeadamente o Sedavi *Outlet*, a loja Sfera em Bonaire, a agência de viagens do El Corte Inglés em Paiporta e o centro logístico La Reva em Riba-Roja.

4 Informação sobre a governação

4.1 Conduta empresarial (ESRS G1)

4.2 Outros temas relacionados com a conduta empresarial

4.1 Comportamento empresarial (ESRS G1)

O Grupo El Corte Inglés compromete-se a desenvolver a sua atividade de forma ética e responsável, promovendo uma cultura empresarial que evite condutas contrárias aos seus princípios e valores. De acordo com estes princípios, entende-se que qualquer atividade deve ser desenvolvida com honestidade, integridade, profissionalismo e transparência, para garantir o êxito do negócio e a geração de valor para os seus grupos de interesse.



A dupla análise de materialidade identificou três impactos positivos e duas oportunidades que evidenciam a nossa contribuição para a sociedade e a boa governação:

IP	Promoção de boas práticas ESG nos fornecedores que mantêm relações comerciais com o Grupo ECI.
IP	Contribuição para a melhoria dos padrões éticos e de integridade na sociedade como resultado de processos transparentes na relação com os fornecedores e as Administrações Públicas.
IP	Proteção dos denunciantes através de um Canal Ético que garante a devida confidencialidade e a ausência de represálias.
O	Reforço da cultura empresarial como resultado da implementação de elevados padrões éticos.
O	Divulgação externa das boas práticas de ética e integridade promovidas pela Organização, de forma a reforçar o posicionamento corporativo.

Para trabalhar estas oportunidades, o Grupo incentiva as boas práticas ESG entre os seus fornecedores através da implementação de critérios éticos e de sustentabilidade nos processos de seleção, avaliação e monitorização. Isto inclui auditorias periódicas, formação para os fornecedores e a promoção de normas responsáveis em toda a cadeia de fornecimento.

Por outro lado, o El Corte Inglés reforça a transparência nas suas relações com as Administrações Públicas e com os fornecedores através da adoção de processos claros e verificáveis, apoiados, entre outros, nas políticas de Concorrência, Anticorrupção e Fraude, Relações com Autoridades e Funcionários Públicos e Entidades Privadas. Estes processos incluem cláusulas contratuais que asseguram

o cumprimento dos regulamentos anti-corrupção, bem como mecanismos de controlo interno concebidos para evitar irregularidades. Para além disso, a implementação de elevados padrões éticos garante que as práticas do Grupo estão alinhadas com elevados níveis de integridade e rigor empresarial.

A proteção dos direitos dos denunciantes é outro elemento-chave da estratégia do Grupo. Através do Canal Ético, o El Corte Inglés proporciona um meio seguro e confidencial para comunicar possíveis irregularidades, garantindo a ausência de represálias.

Estamos ativamente empenhados na divulgação externa das nossas boas práticas em matéria de ética e integridade. Através de relatórios públicos, campanhas de sensibilização e outras iniciativas de comunicação, temos a oportunidade de partilhar os nossos resultados e compromissos, bem como de incentivar outras organizações a adoptarem práticas responsáveis, consolidando o posicionamento do Grupo.

Estas linhas de ação foram tidas em conta no processo de elaboração do Plano Diretor de Sustentabilidade do Grupo e são implementadas através do Código de Ética e de políticas corporativas, como a Política Anticorrupção e Fraude, a Política de Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do TerrIROsma, entre outras (ver secção 1.5 "Políticas de Sustentabilidade" no capítulo 1 "Informações Gerais").

Os membros do Conselho de Administração e da Alta Direção (ver secção 1.2 "Governação" do capítulo 1 "Informações gerais") respeitam, cumprem e promovem, no exercício das suas funções, os valores corporativos e os princípios de ética e de conduta definidos e desenvolvidos no Código de Ética e nas políticas corporativas do Grupo.

Promoção da cultura empresarial (G1-1; G1-3; G1-4)

Princípios de conduta e de ação

Para promover uma cultura empresarial ética e responsável, o Grupo estabelece os seus princípios no **Código de Ética**, que é revisto anualmente para se adaptar às necessidades da Organização e do ambiente, a fim de promover uma cultura de prevenção e de tolerância zero em relação à fraude.

O conteúdo do Código de Ética é desenvolvido através de:



[MDR-P / 65 a] Este código define os princípios de conduta e atuação que todos os colaboradores e dirigentes do Grupo devem seguir no exercício da sua atividade profissional, aplicáveis a todas as áreas geográficas em que operamos. Garante-se assim o seu alinhamento com os valores da Empresa e com a evolução constante das regulamentações legais e sociais.

[MDR-P / DR 65 b] Além disso, a sua aplicação abrange todas as actividades desenvolvidas pelo Grupo e estende-se a todas as fases da sua cadeia de valor, incluindo:

- Operações internas da Organização.
- As relações com os fornecedores e parceiros externos.
- As interações com os clientes e outras partes interessadas.

O Código de Ética estabelece o quadro para a prevenção de condutas ilegais, de corrupção e de qualquer ação contrária aos valores da empresa. Assim, os principais compromissos do Código incluem:

- Realizar as operações comerciais, bem como qualquer outra atividade, de forma honesta, íntegra, profissional e transparente.
- Cumprir e fazer cumprir as leis e regulamentos aplicáveis em todos os momentos e em todos os locais, bem como as regras de conduta internas e quaisquer outras que possam ser voluntariamente adoptadas.
- Manter a devida diligência para a prevenção, deteção e erradicação de qualquer conduta irregular.
- Comunicar qualquer irregularidade relacionada com o cumprimento do presente Código, bem como qualquer circunstância em que um terceiro possa induzir-se a si próprio ou a outro colaborador/gestor do Grupo a violar o Código de Ética.

[MDR-P / 65 c] O Responsável pela Conformidade Regulamentar (CCO) é o principal responsável pela promoção e controlo da aplicação do presente Código no seio do Grupo. Além disso, todos os profissionais da Organização devem conhecê-lo, compreendê-lo e aplicá-lo nas suas actividades diárias. Entre as suas competências encontram-se as seguintes

- Promover a difusão, o conhecimento e o cumprimento do Código de Ética.
- Desenvolver as acções necessárias para garantir a sua aplicação.
- Resolver dúvidas sobre a interpretação do Código de Ética.
- Investigar e decidir sobre eventuais infracções, garantindo a confidencialidade da informação tratada.
- Compromisso Ético e Integridade Empresarial.

Os colaboradores e gestores do Grupo expressam o seu compromisso com o cumprimento do Código de Ética e das políticas empresariais através da aceitação dos **Altos Padrões Éticos** e da formação obrigatória em matéria de conformidade. Estas normas contêm os princípios e valores empresariais que todos os colaboradores e diretores do Grupo se comprometem a respeitar, em conformidade com as normas definidas no Código de Ética e nos regulamentos internos.

Para fomentar uma cultura organizacional baseada na integridade, desenvolvemos programas de formação e comunicação, incluindo sessões ministradas na **Área de Ética e Conformidade**, tal como descrito na secção "Programa de formação e conduta empresarial" no capítulo 4.1 "Governação".

Políticas corporativas

As políticas corporativas do Grupo El Corte Inglés desenvolvem os princípios gerais que devem ser respeitados pelos empregados e gestores de todas as empresas do Grupo, e que se aplicam também nas relações com os diferentes grupos de interesse. Estas políticas, aprovadas pelo Conselho de Administração como órgão máximo de governo, são revistas periodicamente para garantir uma gestão adequada das questões ESG

relevantes para o Grupo. A secção 1.5. "Políticas no domínio da sustentabilidade" do capítulo "1. Informações gerais" detalha o conteúdo das principais políticas relacionadas com estas matérias, embora existam outras políticas corporativas implementadas.

Estas estão disponíveis no sítio Web da empresa e podem também ser consultadas na intranet corporativa da NEXO. Todas as políticas estão detalhadas na tabela a seguir:

Políticas corporativas	Data da última revisão/criação
Conformidade	outubro de 2024
Prevenção da criminalidade	outubro de 2024
Prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo	outubro de 2024
Luta contra a corrupção e a fraude	outubro de 2024
Três políticas de integridade que desenvolvem a Política Empresarial contra a Corrupção e a Fraude: - Presentes e hospitalidade - Donativos e Patrocínios - Relações com Autoridades, Funcionários Públicos e Entidades Privadas	outubro de 2024
Sustentabilidade	janeiro de 2025
Recursos Humanos	janeiro de 2025
Diversidade, Equidade e Inclusão	janeiro de 2025
Proteção de dados	outubro de 2024
Controlo e gestão dos riscos	outubro de 2024
Segurança da informação	outubro de 2024
Fiscalidade	outubro de 2024
Financeiro	outubro de 2024
Sistema de Controlo Interno do Relato Financeiro ⁷⁰	
Controlo interno	Novo: outubro de 2024
Atendimento e suporte ao cliente	outubro de 2024
Competência	outubro de 2024
Continuidade empresarial	outubro de 2024
Canal Ético	outubro de 2024
Aquisições	Novo: outubro de 2024
Governação de dados	Novo: outubro de 2024

Para além disso, existem regras internas de natureza política, tais como:

- Estatuto da Função de Conformidade.
- Regulamento dos Órgãos da Função de Compliance.
- Regulamento do Comité de Conformidade e Controlo de Riscos.
- Estatuto da Função de Auditoria Interna.

⁷⁰ Esta política não está publicada no sítio Web da empresa, dado que é de uso interno.

No exercício de 2024, foram efectuadas auditorias internas e externas aos processos certificados UNE/ISO ou sujeitos a regulamentação específica, conforme contemplado nas seguintes políticas. Por outro lado, as Políticas de Proteção de Dados e o Sistema de Controlo Interno sobre o Relato Financeiro foram objeto de auditorias exclusivamente internas.

Durante o ano, o Conselho de Administração adoptou vários procedimentos fundamentais para reforçar a conduta empresarial:

- **Código de Conduta Interno:** no âmbito da emissão de instrumentos financeiros no MARF, e com o objetivo de assegurar a transparência nos mercados e a proteção dos investidores, o Conselho de Administração aprovou este regulamento. Estabelece regras específicas para garantir o cumprimento da regulamentação relativa ao abuso de mercado por parte da Empresa, do seu Grupo, dos órgãos de direção e dos colaboradores.
- **Políticas corporativas aprovadas e actualizadas:** em linha com o compromisso de melhoria contínua do sistema de prevenção criminal, foram aprovadas e actualizadas as seguintes políticas:
 - **Política Corporativa de Compras:** destinada a fomentar relações responsáveis e sustentáveis com os parceiros de negócio.
 - **Política Corporativa de Controlo Interno:** desenvolvida no âmbito do COSO para reforçar o sistema de gestão e controlo de riscos do Grupo.
 - **Política Corporativa de Governação de Dados:** centrada na garantia da fiabilidade dos dados para a tomada de decisões.

[Políticas relacionadas com a luta contra a corrupção, o suborno e o branqueamento de capitais \(G1-3\) \(G1-4\)](#)

O Grupo está firmemente empenhado na **luta contra a corrupção, o suborno, a fraude e o branqueamento de capitais**, desenvolvendo uma estratégia global para prevenir e mitigar qualquer risco possível na sua atividade. Para o efeito, dispomos de duas políticas:

1. Política Corporativa Contra a Corrupção e a Fraude:

Promove uma cultura baseada na ética, transparência e legalidade, e estabelece mecanismos de prevenção, deteção e erradicação de práticas ilícitas. O seu principal objetivo é estabelecer os critérios e princípios para desenvolver uma cultura de prevenção e tolerância zero em relação à corrupção e à fraude, e implementar medidas organizativas, técnicas e disciplinares que facilitem um controlo interno eficaz na luta contra a corrupção e a fraude em todas as áreas do Grupo El Corte Inglés.

Para além disso, esta política desenvolve-se com três políticas específicas de integridade:

- Ofertas e Hospitalidade.
- Doações e Patrocínios.
- Relações com Autoridades, Funcionários Públicos e Entidades Privadas.

[MDR-A / DR 68 b] Como parte desta abordagem, todos os acordos e contratos com parceiros comerciais e terceiros incluem **cláusulas anti-corrupção** que prevêem a possibilidade de rescisão unilateral em caso de incumprimento. Os parceiros comerciais devem desenvolver comportamentos alinhados com as políticas do Grupo. Este compromisso deve ser formalizado através de cláusulas de integridade, conduta comercial e conformidade incluídas nos contratos. Além disso, foram

desenvolvidos mecanismos de controlo nos processos de contratação com as Administrações Públicas, que são revistos periodicamente para garantir o cumprimento da regulamentação em vigor.

O sistema de due diligence das empresas *retalhistas* visa garantir o cumprimento das normas éticas e regulamentares, bem como prevenir os riscos relacionados com a corrupção e a fraude. Este sistema engloba a identificação e a avaliação de riscos potenciais, a realização de análises rigorosas de fornecedores e parceiros comerciais e a implementação de procedimentos específicos para tratar de potenciais casos de irregularidades. Foram igualmente reforçados os sistemas de controlo e auditoria internos, acompanhados de iniciativas de formação que promovem uma cultura organizacional baseada na integridade.

Durante o AF2024:

- **[MDR-P / DR 65 a] [MDR-A / DR 68 a]** Esta política foi reforçada através do alargamento do seu âmbito de aplicação, passando a incluir novos procedimentos de due diligence, mecanismos de comunicação de infracções e uma estratégia de divulgação interna e externa mais robusta.
- 14 comunicações recebidas através do Canal de Ética foram geridas e devidamente analisadas, não tendo sido identificadas quaisquer irregularidades.
- **[G1-4 / DR 24 a, b]** Não se registaram casos de corrupção envolvendo diretamente a Empresa ou os seus colaboradores, nem multas significativas ou sanções não monetárias por incumprimento de leis ou regulamentos aplicáveis nesta área.

2. Política de Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do TerrIR Osmo (AML/CFT):

[MDR-P / DR 65 a] Reafirma o compromisso do Grupo com a integridade empresarial através de princípios e orientações que visam mitigar os riscos associados a estas actividades.

[MDR-A / DR 68 b] No âmbito da estratégia de prevenção e em conformidade com a legislação em vigor, o Grupo aplica medidas de diligência devida baseadas numa análise de risco que considera o perfil do cliente, o tipo de operações realizadas, o montante das transacções e o território associado a cada operação. Estas medidas são ajustadas aos reduzidos riscos associados aos seus produtos e transacções, sendo que em casos de maior risco ou indícios de irregularidades, as transacções são reportadas à autoridade competente, o Serviço Executivo da Comissão de Prevenção do Branqueamento de Capitais (SEPBLAC).

[MDR-A / DR 68 a] [MDR-A / DR 68 b] [MDR-A / DR 68 e] Neste contexto, o Grupo apresentou declarações obrigatórias à SEPBLAC em 2024, analisando 39 ficheiros de risco, dos quais três foram reportados por indícios de branqueamento de capitais.

[MDR-A / DR 68 e] O Grupo implementa controlos internos rigorosos, revistos anualmente pelo departamento de Auditoria Interna e por peritos externos, que asseguram a independência e eficácia dos seus processos.

Durante o exercício de 2024:

- **[MDR-A / DR 68 a]** Foram introduzidas alterações transversais para assegurar a coerência global e reforçar o quadro regulamentar do Grupo neste domínio.
- **[MDR-A / DR 68 a] [MDR-A / DR 68 b]** Para garantir a eficácia das medidas implementadas, foi elaborado um Plano Anual de Formação em Prevenção do

Branqueamento de Capitais e Financiamento do TerrIROsmo, adaptando os conteúdos às novas exigências legais e incluindo acções de formação específicas dirigidas a gestores e áreas de risco.

- **[MDR-A / DR 68 a] [MDR-A / DR 68 b]** De forma voluntária, e como ação de formação complementar às acima indicadas, foi alargada a formação AML/CFT a algumas áreas de venda, para além das contempladas como obrigatórias pela legislação em vigor, com o objetivo de garantir a correta aplicação das medidas de diligência na venda de artigos sujeitos a AML/CFT.

Programa de Cumprimento

O Programa de Cumprimento do Grupo El Corte Inglés engloba um conjunto de normas, procedimentos e medidas destinadas a prevenir, detetar, avaliar e gerir antecipadamente possíveis infracções, especialmente as de carácter penal.

Procedimento Corporativo para a Gestão de Conflitos de Interesses

Estabelece mecanismos adequados para identificar e gerir situações em que os interesses pessoais dos administradores, diretores ou trabalhadores possam entrar em conflito com os do Grupo.

Neste contexto, definimos "**conflito de interesses**" como uma situação de potencial risco ético, económico ou de imparcialidade, que surge como consequência da existência de uma coincidência de interesses de uma pessoa (os seus próprios ou os de outras pessoas/empresas incluídas na sua esfera de influência pessoal, direta ou indireta) com os interesses ou objectivos que deve proteger no seu trabalho, desenvolvimento profissional ou empresarial, ou que são protegidos por colaboradores terceiros que podem ser influenciados pelo seu conhecimento.

Todos os membros do Grupo são obrigados a declarar qualquer potencial conflito de interesses, garantindo assim a integridade na tomada de decisões e a proteção dos interesses legítimos da Organização. Do mesmo modo, os membros do **Conselho de Administração, os quadros superiores, os comités de empresa** e os outros colaboradores do Grupo são obrigados a apresentar periodicamente uma declaração escrita negativa (ausência de conflitos) ou positiva (existência de potenciais conflitos).

Canal Ético

[G1-1 / DR 10 a] O Grupo El Corte Inglés dispõe de um Canal Ético, um meio de comunicação confidencial dirigido tanto aos membros da Organização como a outras partes interessadas. O objetivo desta ferramenta é dar resposta a qualquer dúvida, discrepancia ou possível irregularidade na aplicação do Código Ético, das políticas corporativas e dos procedimentos internos ou de outras normas e legislação em vigor.

[MDR-P / DR 65 b] A **Política Corporativa do Canal Ético** e o **Procedimento Corporativo de Gestão do Canal Ético** estabelecem a forma de gerir as notificações recebidas e são de aplicação obrigatória e global para todo o Grupo.

Este ano, foi aprovado o **Protocolo de Investigações Internas**. O seu objetivo é estabelecer um procedimento claro, coerente, eficaz e eficiente para as investigações internas no seio do Grupo El Corte Inglés, através de pautas comuns de atuação, garantindo que todas as investigações se realizem de forma imparcial, eficiente e confidencial, assegurando o cumprimento da normativa interna e externa aplicável.

O objetivo é proteger os direitos de todas as partes envolvidas e manter a integridade e a transparência da Organização.

[MDR-P / DR 65 a] [MDR-A / DR 68 a] Tem como objetivo desenvolver os mecanismos necessários para comunicar e gerir de forma antecipada qualquer comunicação relacionada com o âmbito, cumprimento ou interpretação da regulamentação aplicável ao Grupo.

Este canal rege-se por um conjunto de princípios e salvaguardas que garantem uma correta gestão das comunicações:

- **Obrigação de comunicação de infracções:** todos os membros da Organização e outras partes interessadas têm a responsabilidade de comunicar, através do Canal de Ética, qualquer irregularidade ou ato contrário ao Código de Ética, à regulamentação interna ou à legislação em vigor. Esta obrigação favorece a colaboração em prol do bom funcionamento do Grupo.
- **Garantia de confidencialidade:** a identidade do informador será tratada com absoluta confidencialidade e os seus dados só poderão ser divulgados às autoridades judiciais ou administrativas no âmbito de um processo judicial. Além disso, todas as pessoas envolvidas na investigação assinarão um compromisso de confidencialidade para garantir a proteção das informações.
- **Proteção dos autores de denúncias:** o Grupo garante a proibição de retaliação contra qualquer pessoa que faça uma denúncia de boa fé, promovendo um ambiente seguro e de confiança.
- **Defesa e sigilo profissional:** os inquéritos internos estão abrangidos pelo direito de defesa e sigilo profissional da Organização.
- **Direito de acesso à informação:** o autor da denúncia tem o direito de solicitar informações sobre o estado da sua comunicação e de conhecer as conclusões da resolução. A pessoa em causa pode igualmente ser informada e ouvida durante o inquérito, em tempo e de forma adequados.
- **Boa fé e presunção de inocência:** presume-se que todas as comunicações foram efectuadas de boa fé e que todas as pessoas são consideradas inocentes até prova em contrário.
- **Diligência e celeridade:** os inquéritos são tratados de forma diligente e tão expedita quanto possível e sem pôr em causa a sua finalidade, com especial ênfase nos casos graves ou que afectem a honra dos colaboradores, dos clientes ou da Organização.
- **Adequação, necessidade e proporcionalidade:** as medidas adoptadas na investigação devem ser úteis, adequadas e proporcionais ao esclarecimento dos factos, sem causar danos desnecessários.
- **Legalidade:** o Canal de Ética respeita a legislação em vigor, nomeadamente no que respeita à proteção de dados, à privacidade e às relações com as autoridades judiciais e administrativas.

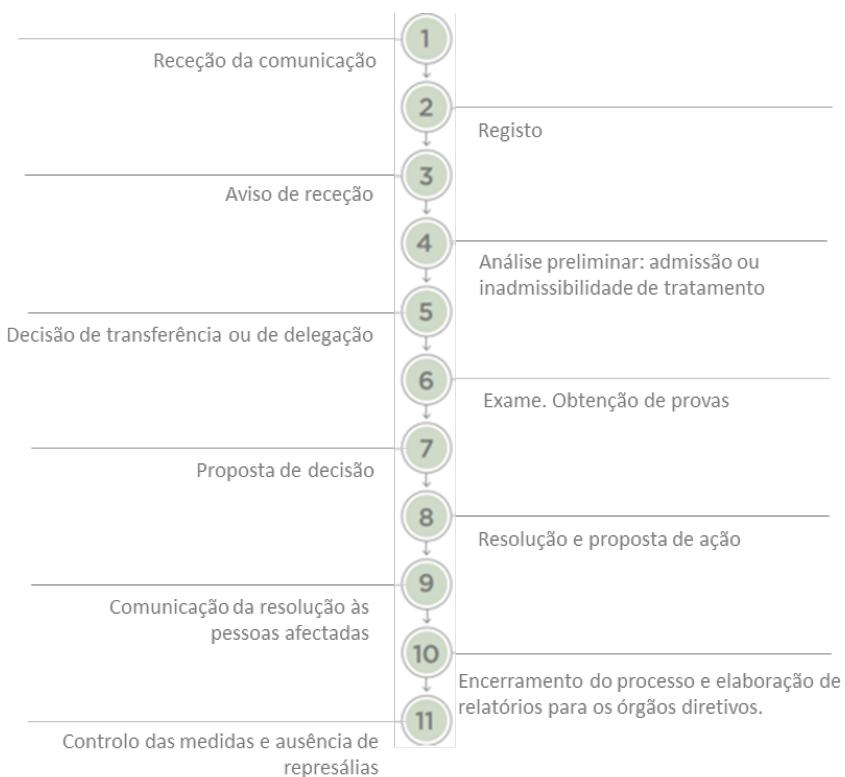
As condutas que devem ser comunicadas através do Canal de Ética incluem qualquer violação dos princípios e valores corporativos, tais como:

- **Fraude, corrupção e lavagem de dinheiro:** ações como suborno, fraude, propina, ocultação da origem ilícita de recursos financeiros, bem como qualquer prática que contrarie princípios de integridade financeira.
- **Assédio e conduta discriminatória:** inclui o assédio no local de trabalho (conduta sistemática que atenta contra a dignidade do trabalhador) e o assédio

sexual (conduta física ou verbal de natureza sexual), bem como a discriminação em função do género, raça, orientação sexual, crenças, deficiência, entre outros. Abrange também qualquer violação dos direitos humanos nas próprias operações ou na cadeia de valor.

- **Conduta ética e profissional:** acções que violem os valores corporativos ou que sejam contrárias ao Código de Ética, incluindo tratamento desrespeitoso, desigual ou injusto, bem como acções profissionais não éticas.
- **Não conformidade e propriedade intelectual:** violações da legislação aplicável, regulamentos internos e normas, bem como infracções relacionadas com a utilização não autorizada de obras, invenções ou sinais distintivos protegidos.
- **Violação de dados e confidencialidade:** tratamento ilícito de dados pessoais, bem como transgressões que violem a privacidade e os direitos dos titulares dos dados.
- **Outras irregularidades:** qualquer conduta que, sem estar incluída nas categorias anteriores, seja contrária ao Código de Ética, aos regulamentos internos ou à legislação em vigor.

O gráfico seguinte apresenta as fases de gestão de todas as notificações recebidas através do Canal:



[G1-3 / DR 18 a, b, c] A Função de Compliance é responsável pela receção e gestão das comunicações através do Canal de Ética, bem como pela realização de investigações internas com independência e objetividade. Após a análise de cada caso, emite a resolução correspondente e reporta os dados aos órgãos sociais da ACC e comunica-os às pessoas envolvidas (informador e pessoa sob investigação).

No exercício de 2024, o número total de comunicações recebidas foi de 338, das quais 8 foram instruções ex officio e 330 através do Canal de Ética. Entre estas últimas, após uma análise preliminar, 219 foram admitidas para tratamento (mais 12,8% do que no exercício anterior). Em 2023, foram recebidas 324 comunicações, das quais 194 foram admitidas para tratamento.

Comunicações recebidas através do Canal de Ética	Ex. 2024	Ex. 2023
Número de comunicações admitidas para tratamento	219	194
Assuntos	Total % do	Total % do total
Assédio no trabalho ou assédio sexual	23,3%	12,4%
Comportamento antiético no desempenho profissional	19,6%	25,3%
Danos ao ambiente	0,9%	0%
Discriminação ou violação dos direitos humanos	1,8%	0,5%
Fraude e corrupção	4,1%	6,2%
Incumprimento da legislação ou dos regulamentos internos	8,7%	13,4%
Outros	9,6%	6,7%
Reclamações comerciais ⁷¹	-	2,1%
Tratamento desrespeitoso, desigual ou injusto	31,5%	32%
Violão da propriedade intelectual ou industrial	0,5%	0,5%
Infração ao tratamento de dados	0%	1%
TOTAL	100,0%	100,0%

[G1-1 / DR 10 c, e] O **Canal de Ética** está disponível através de múltiplos canais, incluindo uma caixa de correio para denúncias no sítio Web da empresa, um endereço postal, um número de telefone e a possibilidade de reuniões presenciais ou telemáticas. Todos estes canais asseguram a **confidencialidade e a proteção do denunciante**, em conformidade com a **Diretiva (UE) 2019/1937**, que estabelece medidas de proteção das pessoas que denunciam infracções regulamentares.

Programas de formação em matéria de conduta empresarial

A formação em matéria de conduta empresarial tem como objetivo reforçar o conhecimento das normas internas e da regulamentação aplicável, garantindo que todos os empregados, diretores e colaboradores possam prevenir, identificar, gerir e, se possível, mitigar adequadamente os riscos associados às suas funções. Estas acções de formação têm também como objetivo fomentar a adesão aos valores e princípios do Grupo El Corte Inglés, promovendo uma cultura organizacional baseada na integridade, responsabilidade e transparéncia.

⁷¹ No exercício de 2024, não se reportam comunicações relativas a reclamações comerciais por não terem sido estimadas, uma vez que existe uma caixa de correio específica para este tipo de comunicações, sendo este um critério diferente do exercício anterior.

[G1 / GOV-1 / DR 5 b] O Grupo promove a formação contínua em matéria de conduta empresarial, assegurando que os seus órgãos sociais estejam actualizados em relação às melhores práticas nacionais e internacionais. Esta formação abrange áreas-chave como a prevenção da fraude e da corrupção, a gestão das relações com fornecedores e administrações públicas e o reforço da cultura empresarial baseada na transparência e na responsabilidade.

[G1-1 / DR 10 g] O programa de formação do Grupo foi concebido para responder às necessidades específicas das diferentes funções da Organização. Destina-se principalmente aos gestores, supervisores e controladores, bem como a grupos particularmente expostos e a outros cargos-chave. Além disso, no domínio da "Ética e Conformidade", está prevista uma formação obrigatória para todos os colaboradores efectivos do Grupo.

Em 2024, foram realizadas várias acções de formação e sensibilização, destinadas a reforçar a compreensão dos padrões éticos e das políticas empresariais em matéria de conformidade. Entre as actividades mais importantes, destacam-se:

- Sessões de Formação para Executivos: foram organizadas sessões de formação no espaço "Ética e Conformidade", destacando temas-chave como:
 - Prevenção e Segurança Corporativa.
 - Diversidade e Liderança Inclusiva.
 - Sistema de Defesa da Concorrência.
 - Corrupção nas empresas.
- **Formação em Conselhos de Administração e Comités de Gestão:** foram realizadas sessões no âmbito dos Conselhos de Administração dos centros comerciais e dos Comités de Gestão das subsidiárias do Grupo.
- **Seminários e Sessões de Formação:** foram realizadas palestras e sessões sobre temas específicos, como a supervisão e execução de controlos, bem como sobre indicadores de risco (KRI).
 - Na área de Antitrust, para além de uma sessão mais geral, foram realizadas três sessões (grupos mais específicos expostos) onde foram abordados, de forma prática, temas fundamentais (condutas proibidas, relações com as Administrações Públicas, participação em associações sectoriais).
- **Iniciativas digitais de formação e divulgação:** através da intranet corporativa da NEXO, foram publicadas notícias, vídeos e actualizações sobre o cumprimento da regulamentação. Os programas apresentam conteúdos específicos concebidos para cada nível da organização. Incluem-se os seguintes módulos de formação:
 - **Código de Ética do Grupo e Canal de Ética:** orientações sobre valores empresariais e padrões de conduta esperados.
 - **Módulo Introdutório de Prevenção Criminal:** introdução ao quadro normativo aplicável, destacando a importância da prevenção criminal no ambiente empresarial.
 - **Módulo de Prevenção da Corrupção, Criminalidade Empresarial, Económica e Corporativa:** identificação dos riscos relacionados com a corrupção e o suborno, bem como das medidas de prevenção e controlo implementadas. Os módulos abrangidos são: 1. Consumidores e Produtos, 2. Corrupção, criminalidade empresarial, económica e comercial, 5. Urbanismo e criminalidade ambiental, 6.

- Durante este exercício, foi lançado um **novo curso "Chaves para a Conformidade Regulamentar**", que introduz a formação obrigatória em matéria de Conformidade.

As sessões realizadas na área de Ética e Compliance, tanto presenciais como online, terminaram com entrevistas gravadas com os oradores para facilitar a sua divulgação interna.

[G1-3 / DR 21 c] Os dados do ano fiscal relativos à formação em Conduta Empresarial, incluindo anti-corrupção, são apresentados de seguida:

Dados relevantes sobre a Formação em Conduta Empresarial.

Percentagem de membros da gestão de topo que receberam formação	100%
Percentagem de membros do Conselho de Administração com formação	100%
Percentagem de cargos de risco abrangidos pelos programas de formação	100%

Objeto	Número total de horas de formação	N.º de trabalhadores formados ⁷²
ÉTICA e conformidade	39.645	101.839
Corrupção e suborno	17.334	40.090
Prevenção do branqueamento de capitais	1.169	1.016
TOTAL	58.148	142.945

[G1-3 / DR 21 b] Além disso, foi desenvolvida uma matriz de formação com base na matriz de risco e controlo que identifica os grupos mais expostos a determinados crimes, como a corrupção e o suborno, garantindo que recebem formação específica. Estes grupos incluem:

- Quadros superiores e membros dos Comités Corporativos.
- Colaboradores das Direcções de Compras (diretos e indirectos), especialmente os que têm relações diretas com fornecedores ou Administrações Públicas.

A prevenção da corrupção e do suborno destaca-se nos programas, garantindo que os grupos mais expostos recebem formação adequada no âmbito da regulamentação em vigor e dos procedimentos internos.

Gestão da relação com os fornecedores (G1-2; G1-6)

Modelo de Gestão Responsável

[G1-2 / DR 15 a] O Grupo El Corte Inglés mantém uma colaboração ativa e de confiança com os seus fornecedores, com o objetivo de desenvolver produtos e serviços que se destaquem pela sua especialização, qualidade, segurança e garantia. Estas sinergias impulsionam tanto a inovação no sortido como práticas

⁷² Um mesmo trabalhador pode frequentar várias acções de formação durante o ano e o número de acções de formação que frequentou é calculado tantas vezes quanto o número de cursos que frequentou.

responsáveis que contribuem para um ambiente mais sustentável. Ao trabalhar com fornecedores empenhados nas melhores práticas de gestão e de produção responsável, o Grupo reafirma o seu papel na criação de valor para os clientes e para a sociedade em geral.

[G1-2 / DR 15 b] Foi implementado um modelo de gestão responsável baseado na abordagem de diligência devida. Esta abordagem centra-se na identificação, prevenção e mitigação dos impactos negativos que podem resultar de um desempenho inadequado dos fornecedores. Os mecanismos em vigor promovem boas práticas ESG, com especial ênfase na proteção e respeito pelos direitos humanos. Este compromisso é descrito em pormenor no capítulo 3.2 "Trabalhadores da cadeia de valor".

Gestão de pagamentos

O modelo de gestão de pagamentos rege-se pelos princípios de transparência e pontualidade, em conformidade com a legislação em vigor em Espanha, que estabelece um prazo padrão de 30 a 60 dias para as transacções comerciais. O Grupo garante a igualdade de tratamento a todos os seus fornecedores, independentemente da sua dimensão ou categoria, promovendo relações baseadas no respeito mútuo e no cumprimento dos acordos estabelecidos.

O El Corte Inglés e as suas filiais cumprem a normativa vigente em matéria de prazos de pagamento a fornecedores. Assim, em Espanha, cumprem a Lei do Comércio Retailista (Lei 7/1996, de 15 de janeiro, de Regulamentação do Comércio Retailista) e a Lei de Atrasos de Pagamento (Lei 3/2004, de 29 de dezembro, que estabelece medidas para combater os atrasos de pagamento nas transacções comerciais). E, em Portugal, com o Decreto-Lei n.º 76/2021, relativo às práticas comerciais desleais nas relações entre empresas da cadeia de abastecimento agrícola e alimentar, e com o Decreto-Lei n.º 62/2013, relativo a medidas contra os atrasos no pagamento de transacções comerciais. Desta forma, são cumpridos os requisitos legais estabelecidos, sem discriminação por tipo de fornecedor, embora não exista uma política formal específica em relação aos prazos de pagamento para as PME.

[G1-6 / DR 33 a, b] O prazo médio de pagamento a fornecedores encontra-se detalhado no Anexo às Demonstrações Financeiras Consolidadas na secção 20.1 "Informação sobre prazos de pagamento a fornecedores", bem como na secção 10 "Outras informações - Informação sobre pagamento a fornecedores" disponível no Anexo às Demonstrações Financeiras Consolidadas.

Neste contexto, em 2024, foram iniciados 7 processos judiciais contra o Grupo devido a atrasos nos pagamentos aos seus fornecedores, fabricantes e/ou terceiros e vice-versa. Prosseguem os trabalhos para melhorar os sistemas de gestão e minimizar os incidentes.

4.2 Outras questões relacionadas com a conduta empresarial

O Grupo El Corte Inglés considera essencial abordar e gerir de forma responsável diversas questões relacionadas com a conduta empresarial, para além dos aspectos materiais. Estas questões incluem áreas-chave que reflectem o nosso compromisso com a transparência, a ética e a sustentabilidade nas nossas operações, tais como a Cibersegurança e a Tributação Responsável.

Neste âmbito, o cumprimento da Lei 11/2018, que regula a divulgação de informação não financeira e a diversidade, e outras questões relevantes decorrentes da nossa atividade, são essenciais para garantir uma gestão empresarial sólida e responsável.

Cibersegurança

O avanço da digitalização dos serviços e a constante troca de informações tornaram a cibersegurança uma componente essencial para preservar a confiança, a privacidade e a integridade dos sistemas. À medida que as ameaças evoluem em termos de complexidade e frequência, a proteção dos ambientes digitais deixou de ser apenas uma questão técnica, passando a ser também uma questão estratégica e social. No *sector retalhista*, onde convergem canais físicos e digitais, a cibersegurança assume especial relevância para proteger os dados de clientes, fornecedores e empregados, e para garantir a continuidade operacional e a experiência de compra num ambiente seguro e fiável.

Para o Grupo El Corte Inglés, a cibersegurança é um elemento fundamental para a proteção dos activos digitais, a continuidade do negócio e o cumprimento das normas. A nossa infraestrutura tecnológica integra controlos avançados de segurança, políticas de gestão de incidentes, monitorização contínua e planos de resposta que nos permitem antecipar e responder a possíveis ameaças.

Política de segurança da informação e governação

A segurança da informação faz parte do modelo de governação e sustentabilidade da Empresa. Para o efeito, dispomos de uma política específica que estabelece as bases para a governação, gestão e operação da segurança da informação, que são da responsabilidade do Comité de Segurança da Informação, do Departamento de Segurança da Informação e Cibersegurança e do Centro de Operações de Segurança, respetivamente.

Os principais objectivos da nossa **Política Corporativa de Segurança da Informação** (CSIP) são

- Garantir a adequada proteção da informação, de modo a que as empresas do Grupo estejam preparadas para prevenir, detetar, reagir e recuperar de incidentes de segurança nesta área.
- Implementar as medidas técnicas e organizativas que, de acordo com o estado da arte, sejam necessárias para que a informação esteja suficientemente protegida contra qualquer ameaça suscetível de afetar a sua confidencialidade, integridade e disponibilidade.

Esta política é complementada pela **Política Corporativa de Proteção de Dados**, destinada a mitigar os riscos associados ao tratamento de dados pessoais dos vários stakeholders, conforme detalhado na secção "Proteção de Dados" do capítulo 3.3.

A aplicação do ISPS nas empresas do Grupo articula-se sob uma estrutura organizacional em que estão integradas as funções de governação, gestão e operação da cibersegurança.

O Comité de Segurança da Informação, como principal órgão de governo, é responsável por promover e supervisionar a segurança da informação em toda a organização, assegurando que as boas práticas de gestão da segurança são aplicadas de forma holística, eficaz e consistente no Grupo El Corte Inglés.

Por seu lado, a Direção de Segurança da Informação e Cibersegurança, dependente da Direção de Prevenção e Segurança, desempenha um papel fundamental na direção, gestão, coordenação e estabelecimento de acções no âmbito da segurança da informação, como medidas executivas essenciais para otimizar o trabalho do Comité.

O Centro de Operações de Segurança e Cibersegurança (COS), principal área de apoio operacional do Departamento de Segurança da Informação e Cibersegurança, é responsável pela deteção, avaliação, análise e resposta a eventos de segurança com impacto cibernético. Além disso, enquanto coordenador das equipas técnicas durante a investigação e resposta a incidentes de segurança, reporta aos órgãos de gestão, fornecendo as competências e a visibilidade necessárias para a tomada de decisões em caso de materialização de ciberameaças relevantes.

Estratégia de cibersegurança

As principais linhas de atuação deste ano centraram-se no reforço de aspectos fundamentais da segurança da informação, com especial atenção para o desenvolvimento de soluções destinadas a aumentar a proteção interna, a proteger dispositivos, a otimizar a gestão de credenciais e certificados digitais e a melhorar os processos de deteção e resposta a vulnerabilidades. Foram ainda realizados simulacros com os colaboradores, incluindo campanhas personalizadas de *smishing*, *vishing* e *phishing*, com o objetivo de prevenir, mitigar e sensibilizar para eventuais riscos.

Na área de Governação, Risco e Compliance, o quadro estratégico de segurança foi reforçado com a definição e atualização de documentos normativos, alinhando-os com normas e regulamentos internacionais como a ISO 27001. Foram renovadas cinco certificações de sistemas de gestão da segurança e obtidas duas novas, entre as quais se destaca a ISO 27001 para o processo de gestão da informação de clientes do El Corte Inglés, que constitui a máxima referência mundial em matéria de boas práticas de gestão da segurança da informação.

De igual modo, foram reforçados os processos de gestão de riscos de terceiros (TPRM) e promoveu-se o Plano de Continuidade de Negócio e Recuperação de Desastres (DRP) através da análise dos serviços críticos do negócio e da elaboração da maioria dos Planos de Recuperação de Desastres necessários. Tudo isto tem como objetivo reforçar a resiliência operacional e a capacidade de resposta a incidentes de cibersegurança.

No que diz respeito à proteção e gestão da identidade, os controlos de acesso e a segurança da identidade digital foram reforçados através da adoção de soluções avançadas de gestão da identidade (IAM) e de gestão do acesso privilegiado (PAM).

Por outro lado, a segurança dos postos de trabalho foi reforçada através da encriptação de discos, do bloqueio de dispositivos não autorizados e da utilização de tecnologias EDR (*endpoint detection and response*) e MDM (*mobile device management*) nos sistemas e servidores geridos pelo Grupo El Corte Inglés. Paralelamente, foi reforçada a proteção perimetral e a segurança de navegação destes sistemas através de soluções como firewalls de nova geração (NGFW), sistemas de deteção e prevenção de intrusões (IDS/IPS) e *proxies* seguros, bem como a implementação de arquitecturas SASE e CASB para ambientes cloud.

O Centro de Operações de Segurança (COS) evoluiu para um modelo de serviço 24x7, graças à incorporação de pessoal altamente qualificado, o que permitiu alargar as capacidades de monitorização e resposta a ameaças. A gestão de vulnerabilidades foi melhorada através de ferramentas automatizadas e processos de análise contínua. Foram também efectuadas análises forenses, simulacros e planos de resposta a incidentes, alinhados com estruturas reconhecidas como a NIST e a MITRE ATT&CK.

No domínio da ciberinteligência e da estratégia de segurança, foi consolidada uma abordagem proactiva e ofensiva através de determinadas acções de vigilância ativa da *Internet superficial, profunda e escura*, bem como da execução de exercícios especializados de *equipas vermelhas* e de simulações de ameaças persistentes avançadas (APT). As principais realizações incluem a redução da superfície de ataque através de iniciativas de *redução da superfície de ataque* (ASR), juntamente com a gestão e mitigação de ataques de *phishing*, fraude digital e casos de *phishing*.

Em termos de Security in Design e Digital Fraud Control, foram adoptadas práticas *DevSecOps*, ferramentas de análise de segurança estática e dinâmica (SAST/DAST) e de *modelação de ameaças* (*Threat Modeling*). No ambiente das Tecnologias Operacionais (TO), a segurança foi reforçada através de soluções de *Network Traffic Analysis* (NTA), segmentação de redes e deteção de ameaças em ambientes SCADA/ICS. Além disso, a proteção do canal de *comércio eletrónico* foi intensificada através da implementação de ferramentas de análise comportamental, deteção de *bots*, navegação anónima e monitorização da reputação da rede.

Fiscalidade

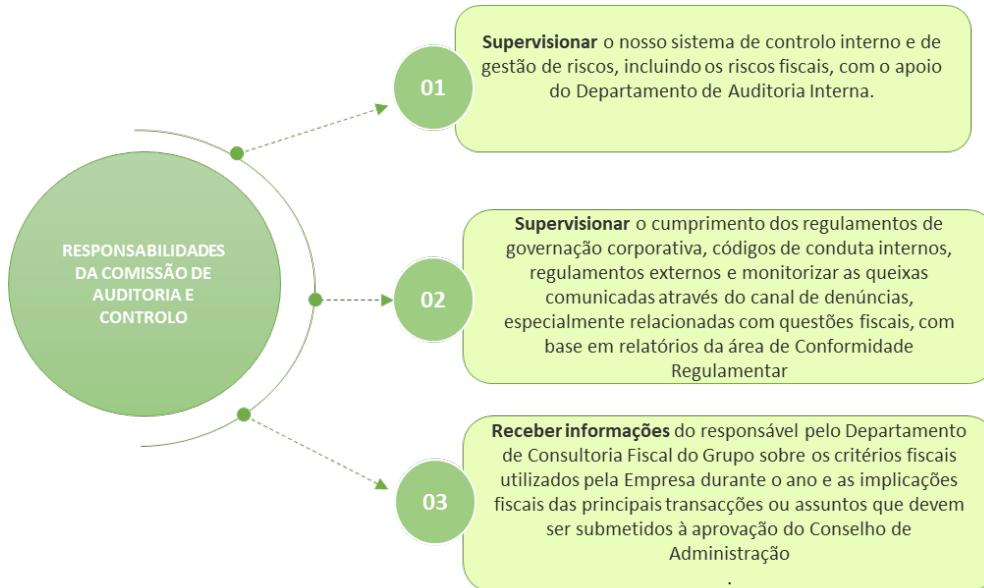
Estratégia e política fiscal corporativa

O Grupo El Corte Inglés está consciente do impacto significativo que a sua atividade tem nas comunidades em que opera. Reconhece que o cumprimento das obrigações fiscais não é apenas uma responsabilidade legal, mas também um reflexo direto do seu compromisso com a geração de valor e com a promoção do desenvolvimento económico e social dos territórios em que opera. Esforçamo-nos por conduzir todas as nossas actividades de forma correta e socialmente responsável, agindo de forma ética e transparente.

Esta visão está reflectida na **Política Fiscal Corporativa do Grupo**, que estabelece os princípios de atuação e um compromisso firme com a responsabilidade social (ver secção 1.5. "Políticas na área da sustentabilidade" do Capítulo 1).

O Conselho de Administração é o órgão responsável pela aprovação da Política Fiscal do El Corte Inglés. Este órgão é também responsável pela sua revisão anual e pela sua atualização quando necessário. A última atualização teve lugar em outubro de 2024. Estabelece claramente a estratégia fiscal em matéria tributária, centrada na adoção de boas práticas na tomada de decisões e na realização de acções de carácter fiscal, e alinhada com os princípios estabelecidos no nosso Código Ético.

O Conselho de Administração deve ser previamente informado, através do CAC, sobre o conteúdo, as implicações e as consequências fiscais associadas aos critérios e às transacções que podem ser objeto de aprovação, quando estas constituam um fator relevante para a tomada de decisão, ou sejam transacções que devam ser objeto de reporte pelo CAC. A este respeito, as funções do CAC em matéria de fiscalidade incluem:



O departamento de **Assessoria Fiscal** é responsável pela análise e gestão de todos os aspectos de natureza fiscal nos diferentes negócios e pelo aconselhamento de todas as empresas do Grupo neste domínio, identificando oportunidades de melhoria. Para garantir a continuidade na aplicação dos princípios gerais da estratégia nesta área, foi estabelecido um Plano Integral de Formação e Desenvolvimento, que garante a preparação adequada para a futura sucessão nas funções-chave em matéria fiscal.

O El Corte Inglés fomenta a colaboração, a confiança mútua e a boa fé com a Administração Fiscal e com os restantes intervenientes. A política fiscal está alinhada com as necessidades e expectativas da sociedade, com o objetivo de contribuir responsávelmente para a criação de um quadro fiscal mais justo e equitativo.

O nosso compromisso com a transparência e a colaboração reflecte-se na nossa **participação no Fórum das Grandes Empresas**, um espaço onde as grandes empresas trabalham em conjunto com a Administração Fiscal do Estado. Neste fórum, promovemos a confiança mútua, facilitando a troca de conhecimentos e a discussão de desafios futuros na aplicação do Sistema Fiscal. Desde a sua aprovação em 2010, aderimos ao **Código de Boas Práticas Fiscais** e comprometemo-nos a seguir as suas recomendações.

Adicionalmente, de forma a promover um diálogo constante com os diversos stakeholders, agentes sociais, económicos e políticos, somos membros de várias organizações económicas e empresariais. Em conjunto, trabalhamos para oferecer soluções alinhadas com os princípios de boa governação e transparência, o que nos permite estar preparados para gerir possíveis mudanças normativas e minimizar os riscos e impactos associados.

Os riscos fiscais do El Corte Inglés são recolhidos e analisados no sub-mapa de riscos fiscais que, com base nos procedimentos e controlos existentes, determina o nível de risco inerente e residual em função da eficácia dos controlos aplicados.

Assim, foram desenvolvidos diversos **procedimentos internos** na área fiscal que atribuem responsabilidades específicas a cada fase da gestão fiscal e definem as ações necessárias para a elaboração das declarações e liquidações de impostos.

Estes procedimentos asseguram a rastreabilidade e a fiabilidade das informações, bem como um nível adequado de revisões.

Além disso, são efectuados controlos regulares, tanto automáticos como manuais, destinados a assegurar uma gestão eficaz e a minimizar os riscos. Estes controlos visam identificar e mitigar potenciais ameaças decorrentes de discrepâncias na interpretação fiscal com as autoridades fiscais, que poderiam dar origem a passivos contingentes, penalidades ou dificuldades na recuperação de activos fiscais.

Tanto estes procedimentos internos como os controlos implementados, incluindo os do **Sistema de Controlo Interno sobre o Relato Financeiro (ICFR)**, são sujeitos a avaliações periódicas por uma equipa de auditores internos. Esta avaliação é efectuada com o objetivo de verificar a sua adequação à realidade do Grupo e à regulamentação fiscal em vigor, mantendo assim um baixo perfil de risco.

Neste sentido, **as estruturas jurídicas** são utilizadas de forma responsável e justificada, no âmbito da nossa adesão às melhores práticas fiscais, com base na criação de valor. Estas estruturas são definidas por razões comerciais fundamentais e rejeitamos qualquer transferência de valor para jurisdições de baixa tributação. Além disso, as transacções entre as empresas do Grupo são realizadas em condições normais de mercado, em conformidade com os princípios da criação de valor e da concorrência.

A nossa política consiste em evitar estruturas jurídicas com objectivos fiscais opacos e em não estabelecer domicílios em territórios considerados paraísos fiscais, jurisdições não cooperantes ou similares.

Conscientes da importância crescente da responsabilidade fiscal para as empresas e, por conseguinte, de manter o contacto com as principais partes interessadas⁷³ através das organizações acima mencionadas, também concebemos e realizamos **acções de formação e sessões de trabalho** para os nossos funcionários. Estas actividades destinam-se a reforçar uma cultura global de ética e conformidade e a melhorar a identificação e a gestão dos riscos de conformidade.

Todos estes elementos destinados a garantir o cumprimento dos objectivos e princípios estabelecidos na Política Fiscal Corporativa fazem parte do Sistema de Cumprimento Fiscal, promovido e supervisionado pelo Órgão de Cumprimento Fiscal do El Corte Inglés que, identificado na figura do Órgão de Cumprimento Normativo, é responsável por promover a identificação e a gestão dos riscos fiscais, bem como todas as actividades e iniciativas que contribuem para a sua prevenção, deteção e gestão.

Contribuição para os cofres públicos

O Grupo El Corte Inglés contribui significativamente para os cofres públicos através do cumprimento das suas obrigações fiscais. Esta contribuição materializa-se tanto nos impostos que as nossas empresas suportaram e pagaram durante o exercício, como nos impostos cobrados pela nossa atividade económica, para além da contribuição para a Segurança Social.

⁷³ Entre eles estão as Administrações Públicas, os fornecedores, os trabalhadores, os clientes e as instituições financeiras, entre outros.

Ao longo do exercício de 2024, a contribuição para os cofres públicos atingiu **2.087,3** milhões de euros (2.004,1 milhões de euros em 2023), distribuídos nas seguintes tipologias:



A contribuição total do Grupo para os cofres públicos decompõe-se da seguinte forma:

Impostos suportados (em milhares de euros)	Ex. 2024	Ex. 2023	Impostos cobrados (em milhares de €)	Ex. 2024	Ex. 2023
Sobre lucros	67.363,2	51.776,4	Sobre os lucros	8.183,6	7.957,6
Pessoal	603.412,1	587.137,9	Pessoal	397.992,8	388.835,3
Sobre produtos	61.394,9	62.014,5	Em produtos	861.404,0	822.922,0
Em bens	78.952,3	79.193,0	Em propriedades	22,7	21,2
Ambiental	5.964,5	1.386,8	Ambiental	-	-
Outros	1.973,6	2.070,8	Outros	601,6	811,5
TOTAL	819.060,6	783.579,4	TOTAL	1.268.204,9	1.220.547,6
Total da contribuição fiscal 2024			2.087.265,4		
Total da contribuição fiscal 2023			2.004.127,0		

Além disso, o Grupo obteve **subvenções e subsídios públicos** no montante de 6,4 milhões de euros (6,6 milhões de euros em 2023). Destas subvenções públicas recebidas, 98,7% correspondem a Espanha e os restantes 1,3% a Portugal e a outros países (99,9% a Espanha e 0,1% a Portugal em 2023). A repartição das magnitudes económico-fiscais por país pode ser consultada abaixo.

4. Informação sobre a governação/ 4.2. Outras questões relacionadas com a conduta empresarial

Quadros de informação fiscal (GRI 207-4)

Empresa - Impostos suportados (milhares de euros) | Ex. 2024

País	Impostos sobre as sociedades pagos	Outros impostos sobre lucros	Contribuições para a segurança social da empresa e outros impostos associados ao emprego	Impostos sobre produtos	Impostos sobre o património	Impostos ambientais	Outros impostos
Alemanha	-	-	14,5	-	-	-	-
Arábia Saudita	13,6	-	-	-	-	-	-
Argentina	404,9	-	0,2	4,2	-	-	0,5
Áustria	-	-	-	-	-	-	-
Bangladesh	-	-	-	-	-	-	0,6
Brasil	3,6	-	-	-	-	-	-
Bélgica	-	-	-	-	-	-	-
Bulgária	-	-	-	-	-	-	-
Chile	6,4	-	114,1	743,1	51,4	43,8	-
China (Xangai)	15,8	-	1.272,6	367,7	-	-	22,1
Chipre	-	-	-	-	-	-	-
Colômbia	5,1	-	164,1	71,6	8,8	17,9	140,5
Croácia	-	-	-	-	-	-	-
Dinamarca	-	-	-	-	-	-	-
Equador	16,3	-	21,1	28,8	-	-	16,4
Emirados Árabes Unidos	469,2	-	-	-	-	-	-
El Salvador	21,6	-	-	-	-	-	-
Eslováquia	-	-	-	-	-	-	-
Eslovénia	-	-	-	-	-	-	-
Espanha	1.164,0	33.310,7	580.960,6	56.177,0	78.155,2	5.902,4	1.375,9
Estónia	-	-	-	-	-	-	-
Finlândia	-	-	-	-	-	-	-
França	-	-	-	-	-	-	-

4. Informação sobre a governação/ 4.2. Outras questões relacionadas com a conduta empresarial

País	Impostos sobre as sociedades pagos	Outros impostos sobre lucros	Contribuições para a segurança social da empresa e outros impostos associados ao emprego	Impostos sobre produtos	Impostos sobre o património	Impostos ambientais	Outros impostos
Grécia	-	-	5,1	-	-	-	2,8
Hong Kong	1,9	-	23,3	-	-	-	-
Hungria	-	-	-	-	-	-	-
Irlanda	-	-	-	-	-	-	-
Itália	-	-	149,4	-	-	-	-
Letónia	-	-	-	-	-	-	-
Lituânia	-	-	-	-	-	-	-
Luxemburgo	-	-	-	-	-	-	-
Malta	-	-	-	-	-	-	-
Marrocos	-	-	52,9	-	-	-	2,2
México	10.799,2	-	4.093,7	2.981,0	-	-	190,1
Países Baixos	-	-	-	-	-	-	-
Panamá	21,0	-	32,0	8,2	0,2	-	23,0
Peru	40,9	-	45,8	343,5	-	-	3,0
Polónia	-	-	-	-	-	-	-
Portugal	21.037,2	-	16.236,6	640,3	720,0	0,3	194,6
República Dominicana	-	-	-	-	0,2	-	-
Reino Unido	-	-	-	-	-	-	-
República Checa	-	-	-	-	-	-	-
Roménia	-	-	-	-	-	-	-
Sérvia	-	-	-	-	-	-	-
Turquia	-	-	154,2	-	-	-	1,6
Uruguai	4,8	-	57,0	29,4	4,8	-	0,6
EUA	26,9	-	15,1	-	11,6	-	0,6
TOTAL	34.052,4	33.310,7	603.412,1	61.394,9	78.952,3	5.964,5	1.973,6

4. Informação sobre a governação/ 4.2. Outras questões relacionadas com a conduta empresarial

Empresa - Impostos suportados (milhares de euros) | Ex. 2023

País	Impostos sobre o rendimento pagos	Outros impostos sobre os lucros	Contribuições para a segurança social da empresa e outros impostos relacionados com o trabalho	Impostos sobre os produtos	Impostos sobre a propriedade	Impostos ambientais	Outros impostos
Alemanha	-	-	8,1	-	-	-	-
Arábia Saudita	4,0	-	-	-	-	-	-
Argentina	-	-	11,2	44,9	-	-	4,1
Áustria	-	-	-	-	-	-	-
Bangladesh	-	-	-	-	-	-	0,3
Brasil	-	-	-	-	-	-	-
Bélgica	-	-	-	-	-	-	-
Bulgária	-	-	-	-	-	-	-
Chile	7,0	-	77,6	723,4	44,8	41,1	-
China (Xangai)	12,6	-	1.265,4	372,2	-	-	24,0
Chipre	-	-	-	-	-	-	-
Colômbia	-54,3	-	128,3	47,4	8,0	12,5	109,4
Costa Rica	-	-	-	-	-	-	-
Croácia	-	-	-	-	-	-	-
Dinamarca	-	-	-	-	-	-	-
Equador	-	-	19,8	27,2	-	-	17,2
Emirados Árabes Unidos	-	-	-	-	-	-	-
Eslováquia	-	-	-	-	-	-	-
Eslovénia	-	-	-	-	-	-	-
Espanha	-	34.285,9	554.976,5	57.814,8	78.345,2	1.332,7	1.436,4
Estónia	-	-	-	-	-	-	-
Finlândia	-	-	-	-	-	-	-
França	-	-	160,7	-	4,8	-	2,4
Grécia	-	-	242,0	-	-	-	20,5
Hong Kong	8,9	-	23,1	-	-	-	0,4
Hungria	-	-	-	-	-	-	-

4. Informação sobre a governação/ 4.2. Outras questões relacionadas com a conduta empresarial

País	Impostos sobre o rendimento pagos	Outros impostos sobre os lucros	Contribuições para a segurança social da empresa e outros impostos relacionados com o trabalho	Impostos sobre os produtos	Impostos sobre a propriedade	Impostos ambientais	Outros impostos
Índia	-	-	-	-	-	-	-
Irlanda	-	-	-	-	-	-	-
Itália	30,1	-	127,5	-	-	-	-
Letónia	-	-	-	-	-	-	-
Lituânia	-	-	-	-	-	-	-
Luxemburgo	-	-	-	-	-	-	-
Malta	-	-	-	-	-	-	-
Marrocos	0,3	-	54,5	-	-	-	2,0
México	11.312,0	-	3.452,0	2.624,9	-	-	179,3
3.624,9	-	-	-	-	-	-	-
179,3	-	-	-	-	-	-	-
Panamá	23,4	-	39,1	20,5	0,5	-	10,9
Peru	115,2	-	35,9	-302,3	-	-	21,0
Polónia	-	-	-	-	-	-	-
Portugal	6.009,9	-	26.500,6	613,2	758,1	0,5	240,8
República Dominicana	-	-	-	2,4	2,7	-	-
Reino Unido	3,7	-	-	-	-	-	-
República Checa	-	-	-	-	-	-	-
Roménia	-	-	-	-	-	-	-
Sérvia	-	-	-	-	-	-	-
Suécia	-	-	-	-	-	-	-
Turquia	-	-	-	-	-	-	1,5
Uruguai	3,3	-	1,6	25,9	17,7	-	0,5
EUA	14,4	-	14,0	-	11,2	-	-
TOTAL	17.490,5	34.285,9	587.137,9	62.014,5	79.193,0	1.386,8	2.070,8

4. Informação sobre a governação/ 4.2. Outras questões relacionadas com a conduta empresarial

Empresa - Impostos cobrados (milhares de euros) | Ex. 2024

País	Impostos sobre lucros	Contribuições para a Segurança Social a favor dos trabalhadores	Outros impostos associados ao emprego	Impostos sobre os produtos	Impostos sobre o património	Impostos ambientais	Outros impostos
Alemanha	-	-	-	25,3	-	-	-
Arábia Saudita	-	-	-	-	-	-	-
Argentina	10,5	-	-	26,7	-	-	-
Áustria	-	-	-	0,2	-	-	-
Bangladesh	-	-	-	-	-	-	-
Brasil	-	-	-	-	-	-	-
Bélgica	-	-	-	10,5	-	-	-
Bulgária	-	-	-	0,1	-	-	-
Chile	27,7	572,4	167,2	1.045,3	-	-	-
China (Xangai)	-	631,0	211,3	-	-	-	-
Chipre	-	-	-	0,3	-	-	-
Colômbia	-	67,4	12,1	251,4	-	-	-
Croácia	-	-	-	-	-	-	-
Dinamarca	-	-	-	0,3	-	-	-
Equador	-	17,7	-	67,0	-	-	-
Emirados Árabes Unidos	-	-	-	-	-	-	-
EL SALVADOR	-	-	-	-	-	-	-
Eslováquia	-	-	-	0,1	-	-	-
Eslovénia	-	-	-	-	-	-	-
Espanha	8.145,4	114.379,8	262.156,8	797.977,0	-	-	149,3
Estónia	-	-	-	-	-	-	-
Finlândia	-	-	-	0,1	-	-	-
França	-	-	-	48,6	-	-	-
Grécia	-	3,5	-	10,2	-	-	-
Hong Kong	-	23,3	-	-	-	-	-

4. Informação sobre a governação/ 4.2. Outras questões relacionadas com a conduta empresarial

País	Impostos sobre lucros	Contribuições para a Segurança Social a favor dos trabalhadores	Outros impostos associados ao emprego	Impostos sobre os produtos	Impostos sobre o património	Impostos ambientais	Outros impostos
Hungria	-	-	-	0,1	-	-	-
Irlanda	-	-	-	12,7	-	-	-
Itália	-	-	-	1,5	-	-	-
Letónia	-	-	-	0,2	-	-	-
Lituânia	-	-	-	0,1	-	-	-
Luxemburgo	-	-	-	0,4	-	-	-
Malte	-	-	-	0,2	-	-	-
Marrocos	-	-	-	-	-	-	-
México	-	928,1	2.644,4	5.825,5	-	-	298,5
5.825,5 - 298,5	-	-	-	9,5	-	-	-
Países Baixos	-	-	-	-	-	-	-
Panamá	-	18,4	3,5	22,4	-	-	11,9
Peru	-	0,9	119,6	517,3	-	-	-
Polónia	-	-	-	0,2	-	-	-
Portugal	-	7.554,5	8.407,9	55.427,5	22,7	-	142,0
República Dominicana	-	-	-	0,2	-	-	-
Reino Unido	-	-	-	-	-	-	-
República Checa	-	-	-	0,1	-	-	-
Roménia	-	-	-	0,4	-	-	-
Sérvia	-	-	-	-	-	-	-
Turquia	-	-	-	-	-	-	-
Uruguai	-	24,3	8,5	-	-	-	-
EUA	-	14,1	26,0	122,9	-	-	-
TOTAL	8.183,6	124.235,5	273.757,3	861.404,0	22,7	-	601,6

4. Informação sobre a governação/ 4.2. Outras questões relacionadas com a conduta empresarial

Empresa - Impostos cobrados (milhares de euros) - Ex. 2023

País	Impostos sobre os lucros	Contribuições para a segurança social a favor dos trabalhadores	Outros impostos associados ao emprego	Impostos sobre produtos	Impostos sobre o património	Impostos ambientais	Outros impostos
Alemanha	-	5,9	-	49,2	-	-	-
Arábia Saudita	-	-	-	-	-	-	-
Argentina	1,7	7,0	0,3	58,1	-	-	-
Áustria	-	-	-	4,7	-	-	-
Bangladesh	-	-	-	-	-	-	-
Brasil	-	-	-	-	-	-	-
Bélgica	-	-	-	15,9	-	-	-
Bulgária	-	-	-	2,2	-	-	-
Chile	48,6	590,5	134,7	1.063,5	-	-	-
China (Xangai)	-	618,1	183,9	-	-	-	-
Chipre	-	-	-	3,2	-	-	-
Colômbia	-	53,6	15,9	240,9	-	-	-
Costa Rica	-	-	-	-	-	-	-
Croácia	-	-	-	2,3	-	-	-
Dinamarca	-	-	-	5,4	-	-	-
Equador	-	15,4	0,2	61,8	-	-	-
Emirados Árabes Unidos	-	-	-	2.393,1	-	-	-
Eslováquia	-	-	-	1,1	-	-	-
Eslovénia	-	-	-	1,4	-	-	-
Espanha	7.904,9	114.816,6	243.743,3	756.507,6	-	-	172,9
Estónia	-	-	-	2,1	-	-	-
Finlândia	-	-	-	3,7	-	-	-
França	-	43,1	14,1	532,3	-	-	24,3
Grécia	-	54,8	-	1.221,5	-	-	-
Hong Kong	-	22,7	-	-	-	-	-

4. Informação sobre a governação/ 4.2. Outras questões relacionadas com a conduta empresarial

País	Impostos sobre os lucros	Contribuições para a segurança social a favor dos trabalhadores	Outros impostos associados ao emprego	Impostos sobre produtos	Impostos sobre o património	Impostos ambientais	Outros impostos
Hungria	-	-	-	2,9	-	-	-
Índia	-	-	-	-	-	-	-
Irlanda	-	-	-	31,1	-	-	-
Itália	-	15,5	-	26,7	-	-	-
Letónia	-	-	-	3,5	-	-	-
Lituânia	-	-	-	1,5	-	-	-
Luxemburgo	-	-	-	3,5	-	-	-
Malta	-	-	-	8,9	-	-	-
Marrocos	-	-	-	-	-	-	-
México	-	886,6	2.308,4	6.737,9	-	-	57,9
57,9 - 57,9 Países Baixos	-	-	-	20,6	-	-	-
Panamá	2,5	24,2	2,9	8,6	-	-	19,7
Peru	-	-	83,8	573,5	-	-	-
Polónia	-	-	-	26,5	-	-	-
Portugal	-	14.298,4	10.862,4	52.943,0	21,2	-	536,8
República Dominicana	-	-	-	2,0	-	-	-
Reino Unido	-	-	-	-40,1	-	-	-
República Checa	-	-	-	2,2	-	-	-
Roménia	-	-	-	6,2	-	-	-
Sérvia	-	-	-	7,1	-	-	-
Suécia	-	-	-	-	-	-	-
Turquia	-	-	-	-	-	-	-
Uruguai	-	17,2	5,3	-	-	-	-
EUA	-	-13,3	23,6	386,5	-	-	-
TOTAL	7.957,6	131.456,4	257.378,9	822.922,0	21,2	-	811,5

4. Informação sobre a governação/ 4.2. Outras questões relacionadas com a conduta empresarial

Receitas (milhares de euros) | Ex. 2024

País	Receitas de vendas a terceiros	Receitas de transacções intragrupo com outros países	Resultado antes de impostos e ajustamentos de consolidação	Activos corpóreos que não sejam caixa e equivalentes de caixa	Impostos sobre o rendimento das empresas
Alemanha	539,0	12,5	23,3	-	-
Argentina	44,9	(41,2)	(1.016,6)	172,2	-
Brasil	48,3	13,2	25,4	-	(0,1)
Chile	54.619,7	1.519,8	1.942,9	4.259,5	(293,7)
China (Xangai)	30,7	7.606,4	205,7	144,4	(11,4)
Colômbia	7.153,1	353,4	(90,0)	484,9	(29,7)
Equador	1.180,6	2,6	60,5	31,3	(16,2)
Emirados Árabes Unidos	220.239,2	182.743,8	7.713,3	211,4	(469,2)
Espanha	14.014.654,3	2.202.186,8	527.655,4	7.389.556,1	(125.549,5)
França	967,0	6,2	19,4	-	-
Grécia	-	-	(295,4)	-	-
Hong Kong	0,9	1.984,6	35,3	73,3	(4,2)
Itália	2.043,1	3.070,0	259,7	7,9	-
México	270.614,8	9.081,2	32.553,1	44.994,8	(8.080,7)
Panamá	952,0	163,1	(368,3)	1.115,8	-
Peru	4.866,9	6,5	131,4	741,4	(3,2)
Portugal	528.204,7	160.615,3	56.050,8	309.862,7	(4.976,91)
República Dominicana	26,2	-	20,2	-	(0,2)
Reino Unido	5.148,8	738,6	(8,9)	-	-
Rússia	-	-	-	-	-
Uruguai	6.119,8	23.528,9	253,2	27,7	(4,8)
EUA	15.448,6	761,9	513,9	499,5	(150,6)
TOTAL	15.132.902,2	2.594.353,6	625.684,2	7.752.182,9	(139.590,6)

4. Informação sobre a governação/ 4.2. Outras questões relacionadas com a conduta empresarial

Receitas (milhares de euros) - Ex. 2023

País	Receitas de vendas a terceiros	Receitas de transacções intragrupo com outros países	Resultado antes de impostos e ajustamentos de consolidação	Activos corpóreos, exceto caixa e equivalentes de caixa	Impostos sobre o rendimento das empresas
Alemanha	30,6	538,8	10,8	-	-
Argentina	3.536,9	41,6	2.261,6	98,8	(1.394,1)
Brasil	(0,6)	0,9	(34,3)	-	-
Chile	58.235,7	2.149,7	2.299,9	4.695,6	52,5
China (Xangai)	60,1	7.565,0	254,7	30,2	(12,7)
Colômbia	12.382,1	271,9	51,0	558,7	47,5
Equador	3.373,7	8,3	(86,9)	341,0	-
Emirados Árabes	145.873,4	80.230,7	1.672,7	208,9	(129,0)
Espanha	13.314.772,2	2.212.588,6	453.122,5	7.365.460,1	69.796,7
França	3.138,2	890,8	(305,6)	-	(5,0)
Grécia	3.581,3	-	(1.543,3)	-	-
Hong Kong	29,5	2.004,7	45,2	91,5	(2,5)
Itália	2.506,1	2.511,3	97,7	10,3	(4,7)
México	378.812,1	6.814,7	36.858,5	57.754,5	(10.192,8)
Panamá	5.228,9	25,7	(247,0)	1.113,6	(15,0)
Peru	16.462,0	8,1	75,8	752,7	36,9
Portugal	675.568,5	8.447,3	48.474,8	311.564,3	(11.244,1)
(11.244,1) República Dominicana	8,9	-	49,7	-	(2,7)
Reino Unido	464,9	3.552,0	78,0	-	-
Rússia	1,6	520,4	150,2	-	-
Uruguai	92.231,5	31.647,9	3.505,2	9,8	(4,8)
EUA	13.408,4	696,2	290,8	483,7	304,9
TOTAL	14.729.705,7	2.360.514,7	547.082,1	7.743.173,7	47.231,0

5. Anexos

QUADRO 1 - Lista de pontos de dados incluídos em normas transversais e em normas temáticas derivadas de outra legislação da UE

QUADRO 2 - Índice de conteúdos da Lei 7/2021, de 20 de maio, relativa às alterações climáticas e à transição energética

QUADRO 3 - Índice de conteúdos dos Requisitos de Divulgação materiais incluídos na Demonstração Consolidada de Informação Não Financeira

QUADRO 4 - Índice de conteúdos da Lei 11/2018 e do Regulamento (UE) 2020/852

5. Anexos / QUADRO 1 - Lista de pontos de dados incluídos em normas transversais e normas temáticas derivadas de outra legislação da UE

QUADRO 1 - Lista de pontos de dados incluídos em normas transversais e normas temáticas derivadas de outra legislação da UE.

Requisito de divulgação e respetivo ponto de dados	Referência ao Regulamento relativo à divulgação de informações sobre sustentabilidade no sector dos serviços financeiros ⁷⁴	Referência ao Pilar 3 ⁷⁵	Referência ao Regulamento relativo aos índices de referência ⁷⁶	Referência à legislação europeia em matéria de clima ⁷⁷	Secção do relatório
--	--	-------------------------------------	--	--	---------------------

ESRS 2: Informações gerais

ESRS 2 GOV-1 Diversidade de género no conselho de administração, parágrafo 21(d)	Indicador n.º 13 do anexo 1, quadro 1		Regulamento Delegado (UE) 2020/1816 da Comissão (5) Anexo II		O papel dos órgãos de administração, de direção e de fiscalização (p. 12 a 17)
---	---------------------------------------	--	---	--	--

⁷⁴ Regulamento (UE) 2019/2088 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2019, relativo à divulgação de informações sobre sustentabilidade no setor dos serviços financeiros (JO L 317 de 9.12.2019, p. 1).

⁷⁵ Regulamento (UE) n.º 575/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013, relativo aos requisitos prudenciais para as instituições de crédito e para as empresas de investimento e que altera o Regulamento (UE) n.º 648/2012 (Regulamento Requisitos de Fundos Próprios, "RRFP") (JO L 176 de 27.6.2013, p. 1).

⁷⁶ Regulamento (UE) 2016/1011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2016, relativo aos índices utilizados como índices de referência no quadro de instrumentos e contratos financeiros ou para aferir o desempenho de fundos de investimento e que altera as Diretivas 2008/48/CE e 2014/17/UE e o Regulamento (UE) n.º 596/2014 (JO L 171 de 29.6.2016, p. 1).

⁷⁷ Regulamento (UE) 2021/1119 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 30 de junho de 2021, que estabelece o quadro para alcançar a neutralidade climática e que altera os Regulamentos (CE) n.º 401/2009 e (UE) 2018/1999 ("Legislação Europeia em matéria de Clima") (JO L 243 de 9.7.2021, p. 1).

5. Anexos / QUADRO 1 - Lista de pontos de dados incluídos em normas transversais e normas temáticas derivadas de outra legislação da UE

Requisito de divulgação e respetivo ponto de dados	Referência ao Regulamento relativo à divulgação de informações sobre sustentabilidade no sector dos serviços financeiros ⁷⁴	Referência ao Pilar 3 ⁷⁵	Referência ao Regulamento relativo aos índices de referência ⁷⁶	Referência à legislação europeia em matéria de clima ⁷⁷	Secção do relatório
ESRS 2 GOV-1 Percentagem de membros do conselho de administração que são independentes, alínea e) do n.º 21			Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, Anexo I		O papel dos órgãos de administração, de direção e de fiscalização (p. 12 a 17)
ESRS 2 GOV-4 Declaração de diligência devida, n.º 30	Anexo 1, quadro 3, indicador 10				Declaração de diligência devida (p. 23 e 24)
ESRS 2 SBM-1 Envolvimento em actividades relacionadas com combustíveis fósseis n.o 40, alínea d), subalínea i)	Indicador n.º 4 do anexo 1, quadro 1	Regulamento (UE) n.º 575/2013; Regulamento de Execução (UE) 2022/2453 da Comissão (28) Quadro 1: Informações qualitativas sobre o risco ambiental e Quadro 2: Informações qualitativas	Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, Anexo II		Não aplicável
ESRS 2 SBM-1 Participação em actividades relacionadas com a produção de produtos químicos, n.º 40, alínea d), subalínea ii)	Indicador n.º 9 no anexo 1, quadro 2		Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, Anexo II		Não aplicável
ESRS 2 SBM-1 Participação em actividades relacionadas com armas controversas n.o 40, alínea d), subalínea iii)	Indicador n.o 14 no anexo 1, quadro 1		Regulamento Delegado (UE) 2020/1818 (7) Artigo 12.º, n.º 1 Regulamento Delegado (UE) 2020/1816 Anexo II		Não aplicável
ESRS 2 SBM-1 Participação em actividades relacionadas com o cultivo e a produção de tabaco n.º 40, alínea d), subalínea iv)			Regulamento Delegado (UE) 2020/1818, artigo 12.º, n.º 1 Regulamento		Não aplicável

5. Anexos / QUADRO 1 - Lista de pontos de dados incluídos em normas transversais e normas temáticas derivadas de outra legislação da UE

Requisito de divulgação e respetivo ponto de dados	Referência ao Regulamento relativo à divulgação de informações sobre sustentabilidade no sector dos serviços financeiros ⁷⁴	Referência ao Pilar 3 ⁷⁵	Referência ao Regulamento relativo aos índices de referência ⁷⁶	Referência à legislação europeia em matéria de clima ⁷⁷	Secção do relatório
			Delegado (UE) 2020/1816, Anexo II		
ESRS 1: Alterações climáticas					
ESRS E1-1 Plano de transição para alcançar a neutralidade climática até 2050, n.º 14			Regulamento (UE) 2021/1119, artigo 2.º, n.º 1	Plano de transição para a neutralidade climática (p. 89 a 91)	
ESRS E1-1 Empresas excluídas dos parâmetros de referência harmonizados com o Acordo de Paris n.º 16, alínea g)	Artigo 449.º, alínea a), do Regulamento (UE) n.º 575/2013; Regulamento de Execução (UE) 2022/2453 da Comissão, modelo 1: Carteira bancária - Risco de transição associado às alterações climáticas: qualidade de crédito das posições em risco por setor, emissões e prazo de vencimento residual.	Regulamento Delegado (UE) 2020/1818, artigo 12.º, n.º 1, alíneas d) a g), e artigo 12.º, n.º 2		Plano de transição para o Net Zero (p. 89 a 91)	
ESRS E1-4 Objectivos de redução das emissões de GEE, n.º 34	Indicador n.o 4 do anexo 1, quadro 2	Artigo 449.º, alínea a), do Regulamento (UE) n.º 575/Regulamento de Execução (UE) 2022/2453 da Comissão, modelo 3: Carteira bancária - Risco de transição associado às alterações climáticas: parâmetros para harmonização	Regulamento Delegado (UE) 2020/1818, artigo 6.	Alavancas de descarbonização (p. 91 a 94)	

5. Anexos / QUADRO 1 - Lista de pontos de dados incluídos em normas transversais e normas temáticas derivadas de outra legislação da UE

Requisito de divulgação e respetivo ponto de dados	Referência ao Regulamento relativo à divulgação de informações sobre sustentabilidade no sector dos serviços financeiros ⁷⁴	Referência ao Pilar 3 ⁷⁵	Referência ao Regulamento relativo aos índices de referência ⁷⁶	Referência à legislação europeia em matéria de clima ⁷⁷	Secção do relatório
ESRS E1-5 Consumo de energia proveniente de combustíveis fósseis não renováveis, desagregado por fonte (apenas sectores com elevado impacto climático), secção 38	Indicador n.º 5 do quadro 1 e indicador n.º 5 do quadro 2 do anexo 1				Consumo e eficiência energética (p. 95 a 97)
ESRS E1-5 Consumo de energia e cabaz energético n.º 37	Indicador n.º 5 do quadro 1 do anexo 1				Consumo e eficiência energéticos (p. 95 a 97)
ESRS E1-6 Emissões brutas de GEE de âmbito 1, 2, 3 e total, n.º 44	Indicadores 1 e 2 do anexo 1, quadro 1	Artigo 449.º-A; Regulamento (UE) n.º 575/2013; Regulamento de Execução (UE) 2022/2453 da Comissão, modelo 1: Carteira bancária - Risco de transição associado às alterações climáticas: qualidade de crédito das posições em risco por sector, emissões e prazo de vencimento residual	Regulamento Delegado (UE) 2020/1818, artigos 5.º, n.º 1, 6.º e 8.		Emissões de GEE de âmbito 1, 2 e 3 (p. 97 a 101)
ESRS E1-6 Intensidade bruta das emissões de GEE, pontos 53 a 55	Indicador n.º 3 do anexo 1, quadro 1	Artigo 449.º-A do Regulamento (UE) n.º 575/2013; Regulamento de Execução (UE) n.º 2022/2453 da Comissão Modelo 3: Carteira bancária - Risco de transição associado às alterações climáticas: parâmetros de harmonização	Regulamento Delegado (UE) 2020/1818, artigo 8.º, n.º 1		Emissões de GEE de âmbito 1, 2 e 3 (p. 97 a 101)

5. Anexos / QUADRO 1 - Lista de pontos de dados incluídos em normas transversais e normas temáticas derivadas de outra legislação da UE

Requisito de divulgação e respetivo ponto de dados	Referência ao Regulamento relativo à divulgação de informações sobre sustentabilidade no sector dos serviços financeiros ⁷⁴	Referência ao Pilar 3 ⁷⁵	Referência ao Regulamento relativo aos índices de referência ⁷⁶	Referência à legislação europeia em matéria de clima ⁷⁷	Secção do relatório
ESRS E1-7, n.º 56, relativo a remoções de GEE e créditos de carbono			Regulamento (UE) 2021/1119, artigo 2.º, n.º 1	Não aplicável	
ESRS E1-9 Exposição da carteira de referência a riscos físicos relacionados com o clima Ponto 66		Regulamento Delegado (UE) 2020/1818, anexo II Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		<i>Integração progressiva</i> (p. 10)	
ESRS E1-9 Desagregação dos montantes monetários para os riscos físicos agudos e crónicos n.º 66 (a)	Artigo 449.º-A do Regulamento (UE) n.º 575/2013; Regulamento de Execução (UE) 2022/2453 da Comissão, pontos 46 e 47;	Modelo 5: Carteira bancária - Risco físico das alterações climáticas: exposições sujeitas a risco físico.		<i>Introdução progressiva</i> (p. 10)	
ESRS E1-9 Localização de activos significativos com risco físico significativo n.º 66 (c).					
ESRS E1-9 Discriminação do valor contabilístico dos seus activos imobiliários por classes de eficiência energética parágrafo 67 (c)		Regulamento (UE) n.º 575/2013; Regulamento de Execução (UE) 2022/2453 da Comissão, n.º 34; Modelo 2: Carteira bancária - Risco de transição para as alterações climáticas: Empréstimos garantidos por activos imobiliários - Eficiência energética dos activos de garantia.		<i>Introdução progressiva</i> (p. 10)	

5. Anexos / QUADRO 1 - Lista de pontos de dados incluídos em normas transversais e normas temáticas derivadas de outra legislação da UE

Requisito de divulgação e respetivo ponto de dados	Referência ao Regulamento relativo à divulgação de informações sobre sustentabilidade no sector dos serviços financeiros ⁷⁴	Referência ao Pilar 3 ⁷⁵	Referência ao Regulamento relativo aos índices de referência ⁷⁶	Referência à legislação europeia em matéria de clima ⁷⁷	Secção do relatório
ESRS E1-9 Grau de exposição da carteira a oportunidades relacionadas com o clima, n.º 69			Regulamento Delegado (UE) 2020/1818, Anexo II		<i>Introdução progressiva</i> (p. 10)

ESRS 2: Poluição

ESRS E2-4 Quantidade de cada poluente enumerado no anexo II do Regulamento Europeu PTR (Registo Europeu das Emissões e Transferências de Poluentes) emitida para o ar, a água e o solo n.º 28	Indicador n.o 8 no anexo 1, quadro 1, quadro 1, anexo 1, quadro 1, indicador n.o 8, indicador n.o 2 no anexo 1, quadro 2, anexo 1, quadro 2, indicador n.o 1 no anexo 1, quadro 2, quadro 2, indicador n.o 3 no anexo 1, quadro 2			Não material
---	---	--	--	--------------

ESRS 3: Recursos hídricos e marinhos

ESRS E3-1 Recursos hídricos e marinhos n.o 9	Indicador n.o 7 do anexo 1, quadro 2			Não material
ESRS E3-1 Políticas específicas n.º 13	Anexo 1, Quadro 2, Indicador n.º 8			Não material
ESRS E3-1 Gestão sustentável dos oceanos e mares n.º 14	Anexo 1, quadro 2, indicador n.º 12			Não material
ESRS E3-4 Total de água reciclada e reutilizada, n.o 28, alínea c)	Anexo 1, quadro 2, indicador n.o 6.2			Não material

5. Anexos / QUADRO 1 - Lista de pontos de dados incluídos em normas transversais e normas temáticas derivadas de outra legislação da UE

Requisito de divulgação e respetivo ponto de dados	Referência ao Regulamento relativo à divulgação de informações sobre sustentabilidade no sector dos serviços financeiros ⁷⁴	Referência ao Pilar 3 ⁷⁵	Referência ao Regulamento relativo aos índices de referência ⁷⁶	Referência à legislação europeia em matéria de clima ⁷⁷	Secção do relatório
ESRS E3-4 Consumo total de água em m ³ por receitas líquidas das operações próprias, n.o 29	Anexo 1, quadro 2, indicador n.o 6.1			Não material	
ESRS 4: Biodiversidade e ecossistemas					
ESRS 2 - IRO 1 - E4, n.o 16, alínea a), subalínea i)	Indicador n.o 7 no anexo 1, quadro 1			Outros aspectos ambientais (p. 55)	
ESRS 2 - IRO 1 - E4, n.o 16, alínea b)	Anexo 1, quadro 2, indicador n.o 10			Outros aspectos ambientais (p. 55)	
ESRS 2 - IRO 1 - E4, n.o 16 (c)	Anexo 1, quadro 2, indicador n.o 14			Outros aspectos ambientais (p. 55)	
ESRS E4-2 Utilização sustentável dos solos ou práticas ou políticas agrícolas n.o 24 (b)	Anexo 1, quadro 2, indicador 11			Não material	
ESRS E4-2 Práticas ou políticas sustentáveis no domínio marinho ou oceânico ponto 24(c)	Anexo 1, quadro 2, indicador n.o 12			Não material	
ESRS E4-2 Políticas de combate à desflorestação n.o 24(d)	Anexo 1, quadro 2, indicador n.o 15			Não material	

5. Anexos / QUADRO 1 - Lista de pontos de dados incluídos em normas transversais e normas temáticas derivadas de outra legislação da UE

Requisito de divulgação e respetivo ponto de dados	Referência ao Regulamento relativo à divulgação de informações sobre sustentabilidade no sector dos serviços financeiros ⁷⁴	Referência ao Pilar 3 ⁷⁵	Referência ao Regulamento relativo aos índices de referência ⁷⁶	Referência à legislação europeia em matéria de clima ⁷⁷	Secção do relatório
ESRS 5: Utilização de recursos e economia circular					
ESRS E5-5 Resíduos não reciclados ponto 37(d)	Indicador n.o 13 no anexo 1, quadro 2			Discriminação dos resíduos (p. 110 e 111)	
ESRS E5-5 Resíduos perigosos e resíduos radioactivos n.o 39	Indicador n.o 9 do anexo 1, quadro 1			Repartição dos resíduos (p. 110 e 111)	
ESRS S1: Pessoal próprio					
ESRS 2 - SBM3 - S1 Risco de casos de trabalho forçado n.o 14, alínea f)	Indicador n.o 13 do anexo I, quadro 3			Não material	
ESRS 2 - SBM3 - S1 Risco de casos de trabalho infantil n.o 14, alínea g)	Anexo I, quadro 3, indicador n.o 12			Não material	
ESRS S1-1 Compromissos políticos em matéria de direitos humanos n.o 20	Anexo I, quadro 3, indicador 9 e Anexo I, quadro 1, indicador 11			Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56 a 60)	
ESRS S1-1 Políticas de diligência devida no que respeita a questões abrangidas pelas convenções fundamentais 1 a 8 da Organização Internacional do Trabalho n.º 21		Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, Anexo II		Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56-60)	
ESRS S1-1 Processos e medidas para prevenir o tráfico de seres humanos n.º 22	Indicador n.º 11 do anexo I, quadro 3			Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56 a 60)	

5. Anexos / QUADRO 1 - Lista de pontos de dados incluídos em normas transversais e normas temáticas derivadas de outra legislação da UE

Requisito de divulgação e respetivo ponto de dados	Referência ao Regulamento relativo à divulgação de informações sobre sustentabilidade no sector dos serviços financeiros ⁷⁴	Referência ao Pilar 3 ⁷⁵	Referência ao Regulamento relativo aos índices de referência ⁷⁶	Referência à legislação europeia em matéria de clima ⁷⁷	Secção do relatório
ESRS S1-1 Políticas de prevenção de acidentes no local de trabalho ou sistema de gestão secção 23	Indicador n.o 1 do anexo I, quadro 3				Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56 a 60)
ESRS S1-3 Mecanismos para o tratamento de queixas ou reclamações parágrafo 32(c)	Anexo I, quadro 3, indicador n.o 5				Mecanismos de comunicação para os próprios colaboradores (p. 146 e 147) Mecanismos de comunicação e reclamação (147)
ESRS S1-14 Número de mortes e número e taxa de acidentes de trabalho n. ^o 88, alíneas b) e c)	Indicador n. ^o 2 do anexo I, quadro 3		Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, Anexo II		Sistema de prevenção de riscos profissionais (p. 141 a 143)
ESRS S1-14 Número de dias perdidos devido a lesão, acidente, morte ou doença n. ^o 88 (e)	Indicador n.o 3 do anexo I, quadro 3				Sistema de prevenção de riscos profissionais (p. 141 e 143)
ESRS S1-16 Disparidades salariais entre homens e mulheres, não ajustadas n.o 97, alínea a)	Indicador n. ^o 12 do anexo I, quadro 1		Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, Anexo II		Remuneração dos trabalhadores e igualdade de remuneração (p. 129)
ESRS S1-16 Disparidade salarial excessiva entre o diretor executivo e os trabalhadores n. ^o 97(b)	Indicador n. ^o 8 do anexo I, quadro 3				Remuneração dos trabalhadores e igualdade de remuneração (p. 129)

5. Anexos / QUADRO 1 - Lista de pontos de dados incluídos em normas transversais e normas temáticas derivadas de outra legislação da UE

Requisito de divulgação e respetivo ponto de dados	Referência ao Regulamento relativo à divulgação de informações sobre sustentabilidade no sector dos serviços financeiros ⁷⁴	Referência ao Pilar 3 ⁷⁵	Referência ao Regulamento relativo aos índices de referência ⁷⁶	Referência à legislação europeia em matéria de clima ⁷⁷	Secção do relatório
ESRS S1-17 Casos de discriminação n.o 103 (a)	Indicador n.o 7 do anexo I, quadro 3				Prevenção do assédio (p. 134)
ESRS S1-17. Não conformidade com os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos e com as Diretrizes da OCDE n.º 104 (a)	Indicador 10 no quadro 1 e indicador 14 no quadro 3 do anexo I.		Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Regulamento Delegado (UE) 2020/1818, artigo 12.º, n.º 12		Mecanismos de denúncia e reclamação (p. 147)
ESRS S2: Trabalhadores da cadeia de valor					
ESRS 2 - SBM3 - S2 Risco significativo de trabalho infantil ou trabalho forçado na cadeia de valor ponto 11(b)	Indicadores 12 e 13 do anexo I, quadro 3				Não material
ESRS S2-1 Compromissos da política de direitos humanos, parágrafo 17	Indicador n.o 9 do quadro 3 e indicador n.o 11 do anexo 1, quadro 1				Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56 a 60)
ESRS S2-1 Políticas relacionadas com os trabalhadores da cadeia de calor, secção 18	Indicadores 11 e 4 do anexo 1, quadro 3				Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56 a 60)
ESRS S2-1. Não conformidade com os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre	Indicador n.º 10 do anexo 1, quadro 1		Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Regulamento		Mecanismos de reclamação e de correção (p. 161 e 162)

5. Anexos / QUADRO 1 - Lista de pontos de dados incluídos em normas transversais e normas temáticas derivadas de outra legislação da UE

Requisito de divulgação e respetivo ponto de dados	Referência ao Regulamento relativo à divulgação de informações sobre sustentabilidade no sector dos serviços financeiros ⁷⁴	Referência ao Pilar 3 ⁷⁵	Referência ao Regulamento relativo aos índices de referência ⁷⁶	Referência à legislação europeia em matéria de clima ⁷⁷	Secção do relatório
Empresas e Direitos Humanos e com as Diretrizes da OCDE, ponto 19			Delegado (UE) 2020/1818, artigo 12.º, n.º 2		
ESRS S2-1 Políticas de diligência devida em relação às matérias abrangidas pelas convenções fundamentais 1 a 8 da Organização Internacional do Trabalho, n.º 19			Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II	Regulamento Delegado (UE) 2020/1818, artigo 12.º, n.º 2	Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56 a 60)
ESRS S2-4 Questões de direitos humanos e incidentes relacionados com as partes a montante e a jusante da sua cadeia de valor n.º 36	Indicador n.o 14 no anexo 1, quadro 3				Mecanismos de reclamação e reparação (p. 161 e 162)
ESRS S3: Grupos afectados					
ESRS S3-1 Compromissos da política de direitos humanos, parágrafo 16	Indicador n.o 9 do quadro 3 e indicador n.o 11 do anexo 1, quadro 1				Não material
ESRS S3-1 Não conformidade com os princípios orientadores das Nações Unidas sobre empresas e direitos humanos, os princípios da OIT e as diretrizes da OCDE, ponto 17	Indicador n.º 10 no anexo 1, quadro 1		Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II	Regulamento Delegado (UE) 2020/1818, artigo 12.º, n.º 2	Não material

5. Anexos / QUADRO 1 - Lista de pontos de dados incluídos em normas transversais e normas temáticas derivadas de outra legislação da UE

Requisito de divulgação e respetivo ponto de dados	Referência ao Regulamento relativo à divulgação de informações sobre sustentabilidade no sector dos serviços financeiros ⁷⁴	Referência ao Pilar 3 ⁷⁵	Referência ao Regulamento relativo aos índices de referência ⁷⁶	Referência à legislação europeia em matéria de clima ⁷⁷	Secção do relatório
ESRS S3-4 Questões de direitos humanos e incidentes n.º 36	Indicador n.o 14 do anexo 1, quadro 3				Não material
ESRS S4: Consumidores e utilizadores finais					
ESRS S4-1 Políticas relativas aos consumidores e utilizadores finais n.o 16	Indicador n.o 9 do anexo 1, quadro 3, e indicador n.o 11 do anexo 1, quadro 1				3.3 Consumidores e utilizadores finais (p. 164)
ESRS S4-1 Não conformidade com os princípios orientadores das Nações Unidas sobre empresas e direitos humanos e as diretrizes da OCDE n.o 17	Indicador n.º 10 no anexo 1, quadro 1		Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, Anexo II Regulamento Delegado (UE) 2020/1818, Artigo 12(12)		3.3 Consumidores e utilizadores finais (p. 164)
ESRS S4-4 Questões de direitos humanos e incidentes n.º 35	Indicador n.º 14 no anexo 1, quadro 3				Proteção de dados (p. 179 a 181)
ESRS G1: Conduta empresarial					
ESRS G1-1 Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção, parágrafo 10(b)	Indicador n.o 15 do anexo 1, quadro 3				Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56 a 60) Políticas relacionadas com a luta contra a corrupção, o suborno e o branqueamento de capitais (p. 194-196)
ESRS G1-1 Proteção de denunciantes, parágrafo 10(d)	Indicador n.º 6 do anexo 1, quadro 3				Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56 a 60)

5. Anexos / QUADRO 1 - Lista de pontos de dados incluídos em normas transversais e normas temáticas derivadas de outra legislação da UE

Requisito de divulgação e respetivo ponto de dados	Referência ao Regulamento relativo à divulgação de informações sobre sustentabilidade no sector dos serviços financeiros ⁷⁴	Referência ao Pilar 3 ⁷⁵	Referência ao Regulamento relativo aos índices de referência ⁷⁶	Referência à legislação europeia em matéria de clima ⁷⁷	Secção do relatório
ESRS G1-4 Coimas por infrações às leis anti-corrupção e anti-suborno parágrafo 24(a)	Indicador n.º 17 no anexo 1, quadro 3		Regulamento Delegado (UE) 2020/1816, Anexo II		Políticas relacionadas com a luta contra a corrupção, o suborno e o branqueamento de capitais (p. 194-196)
ESRS G1-4 Normas anti-suborno e anti-corrupção, parágrafo 24(b)	Indicador n.o 16 do anexo 1, quadro 3				Políticas relacionadas com a luta contra a corrupção, o suborno e o branqueamento de capitais (p. 194-196)

QUADRO 2 - Índice da Lei n.º 7/2021, de 20 de maio, sobre alterações climáticas e transição energética

Assunto	Critério de reporte ⁷⁸	Resposta incluída na Demonstração Consolidada de Informação Não Financeira do Grupo ECI
Governação	A estrutura de governação da organização, incluindo o papel dos seus vários órgãos, em relação à identificação, avaliação e gestão dos riscos e oportunidades relacionados com as alterações climáticas.	O papel dos órgãos de administração, direção e fiscalização (p. 12-17). Governação da sustentabilidade (p. 17-20) Integração da análise de dupla materialidade na estratégia (p. 43) Procedimentos de controlo interno (p. 44)
Estratégia	A abordagem estratégica, em termos de adaptação e mitigação, das entidades para gerir os riscos financeiros associados às alterações climáticas, tendo em conta os riscos já existentes no momento do relato e os que podem surgir no futuro, identificando as acções necessárias nesse momento para mitigar esses riscos.	Efeitos financeiros actuais dos riscos e oportunidades (p. 48) Resultados da análise de dupla materialidade (p. 48-51) Identificação de riscos e oportunidades relacionados com o clima (p. 82-89)
Impactos	Os impactos reais e potenciais dos riscos e oportunidades relacionados com as alterações climáticas nas actividades e estratégia da organização, bem como no seu planeamento financeiro.	Resultados da análise de dupla materialidade (p. 50-51) Identificação de riscos e oportunidades relacionados com o clima (p. 82-89)
Gestão do risco	Processos para identificar, avaliar, monitorizar e gerir os riscos relacionados com o clima e como estes são integrados na sua análise global de riscos empresariais e integrados na gestão global de riscos da organização.	Identificação de riscos e oportunidades relacionados com o clima (p. 82-89)
Métricas e objectivos	As métricas, cenários e objectivos utilizados para avaliar e gerir riscos e oportunidades relevantes relacionados com as alterações climáticas e, se calculados, o âmbito 1, 2 e 3 da sua pegada de carbono e a forma como aborda a sua redução.	Alavancas de descarbonização (p. 91-94) Emissões de GEE de âmbito 1, 2 e 3 (p. 97 a 101)

⁷⁸ Esta coluna estabelece os critérios de comunicação de informações sobre a estimativa do impacto financeiro dos riscos para a sociedade associados às alterações climáticas.

QUADRO 3 - Índice dos requisitos materiais de divulgação incluídos na Declaração de Informação Não Financeira Consolidada

Requisito de divulgação material		Resposta incluída na Declaração Consolidada de Informação Não Financeira do Grupo ECI
ESRS 2 Informações gerais		
Base de preparação	BP-1	Base geral para a preparação da declaração de sustentabilidade
	BP-2	Informação relativa a circunstâncias específicas
Governação	GOV-1	Papel dos órgãos de administração, de direção e de fiscalização
	GOV-2	Informação prestada aos órgãos de administração, direção e fiscalização
Estratégia	GOV-3	Integração do desempenho relacionado com a sustentabilidade nos sistemas de incentivos
	GOV-4	Declaração de diligência devida
Gestão de impactes, riscos e oportunidades	GOV-5	Gestão do Risco e Controlos Internos sobre a Divulgação de Sustentabilidade
	SBM-1	Modelo de negócio (p. 27-33) Estratégia, modelo de negócio e cadeia de valor Estratégia de sustentabilidade (p. 34-36) Cadeia de valor (p. 37-39)
	SBM-2	Interesses e opiniões das partes interessadas Diálogo com as partes interessadas (p. 40-42)
	SBM-3	Impactos financeiros actuais dos riscos e oportunidades (p. 48) Resultados da análise de dupla materialidade (p. 48-50)
	IRO-1	Descrição do processo de identificação e avaliação das IROs materiais Análise de dupla materialidade (p. 43 a 55)
	IRO-2	Anexos / QUADRO 3 - Índice dos requisitos de divulgação materiais incluídos na demonstração consolidada da informação não financeira (p. 236 a 241)

5. Anexos / QUADRO 3 - Índice dos conteúdos dos requisitos de divulgação materiais incluídos na demonstração consolidada da informação não financeira

Requisito de divulgação material	Resposta incluída na Declaração Consolidada de Informação Não Financeira do Grupo ECI
MDR-P	Políticas adoptadas para gerir questões materiais de sustentabilidade Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56 a 60) Acções, metas e métricas de sustentabilidade (p. 61) Alavancas de descarbonização (p. 91-94) Zero Resíduos (p. 103-106) Participação em novas iniciativas de Responsabilidade Alargada do Produtor (p. 106 e 107) Plano de <i>Embalagens Sustentáveis</i> (p. 107-109) Outros projectos de economia circular (p. 109 e 110) Melhores práticas laborais (p. 125-131) Diversidade, igualdade e inclusão (p. 131-135)
MDR-A	Acções e recursos em relação às questões materiais de sustentabilidade Desenvolvimento de carreiras e atração de talentos (p. 135-140) Ambiente de trabalho seguro e saudável (p. 140-145) Diálogo com os próprios trabalhadores (p. 145-147) Gestão responsável da cadeia de abastecimento: enfoque na diligência devida e na qualificação ESG (p. 151 a 160) Fornecimento diversificado e de alta qualidade (p. 165-174) Acessibilidade universal (p. 174-176) Diálogo com os clientes (p. 177 a 181) Promoção da cultura empresarial (p. 191 a 201) Gestão da relação com os fornecedores (p. 201 e 202)
MDR-M	Benchmarks em relação a questões materiais de sustentabilidade Acções, metas e métricas na área da sustentabilidade (p. 61) <i>As respostas são dadas em todos os capítulos temáticos.</i>
MDR-T	Monitorização da eficácia das políticas e acções através de metas Acções, metas e métricas de sustentabilidade (p. 61) Alavancas de descarbonização (p. 91 a 94)

5. Anexos / QUADRO 3 - Índice dos conteúdos dos requisitos de divulgação materiais incluídos na demonstração consolidada da informação não financeira

Requisito de divulgação material	Resposta incluída na Declaração Consolidada de Informação Não Financeira do Grupo ECI	
	Zero Resíduos (p. 103 a 106)	
	Plano de Embalagens Sustentáveis (p. 107-109)	
	Promoção de mulheres em cargos de topo (p. 133)	
ESRS E1 Alterações Climáticas		
Governação	ESRS 2 GOV-3 Integração do desempenho relacionado com a sustentabilidade nos sistemas de incentivos	Objectivos associados à remuneração variável (p. 23)
Estratégia	ESRS 2 SBM-3 IROs materiais e a sua interação com a estratégia e o modelo de negócio	Identificação de riscos e oportunidades relacionados com o clima (p. 82 e 83)
	E1-1 Plano de transição para a mitigação das alterações climáticas	Plano de Transição para o Net Zero (p. 89 a 91)
	ESRS 2 IRO-1 Descrição do processo de identificação e avaliação das IROs materiais	Análise de dupla materialidade (p. 43 a 55) Análise de dupla materialidade / ESRS E1 - Alterações climáticas (p. 50 e 51) Identificação de riscos e oportunidades relacionados com o clima (p. 82 a 89)
Gestão de impactes, riscos e oportunidades	E1-2 Políticas relacionadas com a mitigação e adaptação às alterações climáticas	Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56 a 60)
	E1-3 Acções e recursos em relação às políticas de alterações climáticas (p. 56-60) E1-3	Alavancas de descarbonização (p. 91-94)
	E1-4 Metas relacionadas com a mitigação e adaptação às alterações climáticas	Alavancas de descarbonização (p. 91-94)
	E1-5 Consumo de energia e cabaz energético	Consumo de energia e eficiência energética (p. 95-97)
	E1-6 Emissões brutas de GEE de âmbito 1, 2 e 3 e emissões totais de GEE	Emissões de GEE de âmbito 1, 2 e 3 (p. 97-101)
	E1-7 Remoções de GEE e projectos de mitigação de GEE financiados com créditos de carbono	Não aplicável, o Grupo El Corte Inglés não utiliza créditos de carbono.
Parâmetros e objectivos	E1-8 Sistema interno de fixação de preços de carbono	Não aplicável, o Grupo El Corte Inglés não estabeleceu nenhum mecanismo interno de preço do carbono.
	E1-9 Efeitos financeiros esperados dos riscos físicos e transitórios materiais e oportunidades potenciais relacionadas com as alterações climáticas	<i>Introdução progressiva</i> (p. 10)

Requisito de divulgação material	Resposta incluída na Declaração Consolidada de Informação Não Financeira do Grupo ECI	
ESRS E2 Poluição - Não material		
Gestão de impactes, riscos e oportunidades	ESRS 2 IRO-1	Descrição do processo de identificação e avaliação dos materiais
Outros aspectos ambientais (p. 55)		
ESRS E3 Água e recursos hídricos - Não materiais		
Gestão de impactes, riscos e oportunidades	ESRS 2 IRO-1	Descrição do processo para identificar e avaliar os impactes, riscos e oportunidades materiais
Outros aspectos ambientais (p. 55)		
ESRS E4 Biodiversidade e ecossistemas - Não material		
Gestão de impactes, riscos e oportunidades	ESRS 2 IRO-1	Descrição do processo de identificação e avaliação dos impactes, riscos e oportunidades materiais
Outros aspectos ambientais (p. 55)		
ESRS E5 Gestão de recursos e economia circular		
Gestão de impactes, riscos e oportunidades	ESRS 2 IRO-1	Descrição do processo de identificação e avaliação de impactes materiais, riscos e oportunidades
	E5-1	Políticas relacionadas com a utilização de recursos e a economia circular
	E5-2	Acções e recursos relacionados com a utilização de recursos e a economia circular
	E5-3	Objectivos relacionados com a utilização de recursos e a economia circular
Análise de dupla materialidade (p. 43 a 55)		
Análise de dupla materialidade / ESRS E5 - Utilização de recursos e economia circular (p. 51)		
Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56 a 60)		
Zero Resíduos (p. 103-106)		
Participação em novas iniciativas de Responsabilidade Alargada do Produtor (p. 106-107)		
Plano de Embalagens Sustentáveis (p. 107-109)		
Outros projectos de economia circular (p. 109 e 110)		
Zero Resíduos (p. 103 a 106)		
Plano de Embalagens Sustentáveis (p. 107-109)		
Não-materiais		

Requisito de divulgação material		Resposta incluída na Declaração Consolidada de Informação Não Financeira do Grupo ECI
E5-5	Saída de recursos	Discriminação dos resíduos (p. 110 e 111)
E5-6	Impactos financeiros esperados dos impactos, riscos e oportunidades relacionados com a utilização de recursos e a economia circular	<i>Integração progressiva</i> (p. 10)
ESRS S1 Pessoal próprio		
Estratégia	SBM-2	Interesses e opiniões das partes interessadas Diálogo com as partes interessadas (p. 40-42)
	SBM-3	Impactos materiais, riscos e oportunidades e a sua interação com a estratégia e o modelo de negócio Análise dupla de materialidade (p. 43-55) Efeitos financeiros actuais dos riscos e oportunidades (p. 48) Resultados da análise de dupla materialidade (p. 48-55) Características do pessoal (p. 120)
Gestão de impactes, riscos e oportunidades	S1-1	Políticas relacionadas com o pessoal próprio Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56-60)
	S1-2	Processos de colaboração com os próprios colaboradores e representantes dos colaboradores sobre os impactes Processos de envolvimento com os próprios trabalhadores (p. 145)
	S1-3	Processos para remediar os impactes negativos e canais para os consumidores e utilizadores finais expressarem as suas preocupações Mecanismos de comunicação para os colaboradores próprios (p. 146 e 147)
	S1-4	Acções relacionadas com impactes materiais na própria força de trabalho, abordagens para mitigar riscos materiais e tirar partido de oportunidades materiais relacionadas com a própria força de trabalho e eficácia de tais acções Acções, metas e métricas na área da sustentabilidade (p. 61) Melhores práticas laborais (p. 125-131) Diversidade, igualdade e inclusão (p. 131-135) Desenvolvimento de carreiras e atração de talentos (p. 135-140) Ambiente de trabalho seguro e saudável (p. 140-145) Diálogo com os próprios colaboradores (p. 145-147)
Critérios de referência e objectivos	S1-5	Objectivos relacionados com a gestão de impactes negativos materiais, a promoção de impactes positivos e a gestão de riscos e oportunidades materiais Promoção de mulheres em cargos de responsabilidade (p. 134)

5. Anexos / QUADRO 3 - Índice dos conteúdos dos requisitos de divulgação materiais incluídos na demonstração consolidada da informação não financeira

Requisito de divulgação material	Resposta incluída na Declaração Consolidada de Informação Não Financeira do Grupo ECI
S1-6 Características dos colaboradores da empresa	Caraterísticas da força de trabalho (p. 120 a 125)
S1-7 Características dos não empregados da força de trabalho da própria empresa (p. 10)	<i>Integração progressiva</i> (p. 10)
S1-8 Cobertura da negociação colectiva e do diálogo social	Negociação colectiva e diálogo social (p. 125 e 126)
S1-9 Critérios de referência para a diversidade	Plano para a Igualdade (p. 131 a 133)
S1-10 Salários adequados	Remuneração dos trabalhadores e igualdade de remuneração (p. 127-129)
S1-11 Proteção social	<i>Integração progressiva</i> (p. 10)
S1-12 Pessoas com deficiência	Pessoas com deficiência (p. 135)
S1-13 Formação e desenvolvimento de competências	Desenvolvimento de carreiras e atração de talentos (p. 135-140)
S1-14 Saúde e segurança	Saúde e segurança no trabalho (p. 140 a 144)
S1-15 Equilíbrio entre vida profissional e familiar	Equilíbrio entre vida profissional e familiar (p. 129-131)
S1-16 Parâmetros salariais (disparidades salariais e remuneração total)	Remuneração dos trabalhadores e igualdade de remuneração (p. 127-129) Plano para a igualdade (p. 132-134)
S1-17 Incidentes, queixas e impactos graves relacionados com os direitos humanos	Prevenção do assédio (p. 134 e 135) Mecanismos de comunicação para os próprios colaboradores (p. 146 e 147)
ESRS S2 Trabalhadores da cadeia de valor	
SBM-2 Interesses e opiniões das partes interessadas	Diálogo com as partes interessadas (p. 40 a 42) Mecanismos de colaboração (p. 160)
Estratégia SBM-3 Questões materiais, riscos e oportunidades e a sua interação com a estratégia e o modelo de negócio	Dupla análise de materialidade (p. 43-55) Efeitos financeiros actuais dos riscos e oportunidades (p. 48) Resultados da dupla análise de materialidade (p. 48-55)

5. Anexos / QUADRO 3 - Índice dos conteúdos dos requisitos de divulgação materiais incluídos na demonstração consolidada da informação não financeira

Requisito de divulgação material		Resposta incluída na Declaração Consolidada de Informação Não Financeira do Grupo ECI
Gestão de impactes, riscos e oportunidades	S2-1	Políticas relacionadas com os colaboradores da cadeia de valor
	S2-2	Processos para colaborar com os trabalhadores da cadeia de valor em caso de queixas
	S2-3	Processos para remediar incidentes negativos e canais para os trabalhadores da cadeia de valor manifestarem as suas preocupações
	S2-4	Acções tomadas em relação a incidentes materiais, abordagens para mitigar riscos materiais e explorar oportunidades materiais relacionadas com os trabalhadores da cadeia de valor e eficácia dessas acções e abordagens.
	S2-5	Objectivos relacionados com a gestão de eventos adversos materiais, a promoção de eventos positivos e a gestão de riscos e oportunidades materiais.

ESRS S3 Grupos afectados - Não materiais

ESRS S4 Consumidores e utilizadores finais

Estratégia	SBM-2	Interesses e opiniões das partes interessadas	Diálogo com as partes interessadas (p. 40-42) Comunicação permanente multicanal (p. 177 e 178)
	SBM-3	Questões materiais, riscos e oportunidades e a sua interação com a estratégia e o modelo de negócio	Análise dupla de materialidade (p. 43 a 55) Efeitos financeiros actuais dos riscos e oportunidades (p. 48) Resultados da dupla análise de materialidade (p. 48-55)
Gestão de impactes, riscos e oportunidades	S4-1	Políticas relacionadas com os consumidores e utilizadores finais	Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56-60)
	S4-2	Processos de envolvimento dos consumidores e utilizadores finais nos impactes	Diálogo com o Cliente (p. 177 a 181)

Requisito de divulgação material	Resposta incluída na Declaração Consolidada de Informação Não Financeira do Grupo ECI	
	Comunicação contínua multi-canal (p. 177 e 178) Gestão de Incidentes (p. 178 e 179)	
S4-3 S4-4	Processos de reparação de incidentes negativos e canais para os consumidores e utilizadores finais expressarem as suas preocupações (p. 178 e 179) Acções relacionadas com impactes materiais nos consumidores e utilizadores finais, abordagens para mitigar riscos materiais e aproveitar oportunidades materiais relacionadas com os consumidores e utilizadores finais e a eficácia de tais acções (p. 165-174) Acessibilidade universal (p. 174-176) Diálogo com os clientes (p. 177-181)	
Padrões de referência e objectivos	Objectivos relacionados com a gestão de incidentes negativos de materialidade, a dinâmica de incidentes positivos e a gestão de riscos e oportunidades de materialidade (p. 61)	
ESRS G1 Conduta empresarial		
Governação	GOV-1 IRO-1	O papel dos órgãos de administração, direção e fiscalização (p. 17-20) Descrição do processo de identificação e avaliação dos impactes, riscos e oportunidades materiais (p. 199-201)
Gestão de Impactos, Riscos e Oportunidades	G1-1 G1-2 G1-3	Cultura corporativa e políticas de cultura corporativa e de conduta empresarial (p. 56 a 60) Gestão da relação com os fornecedores (p. 192 a 196) Prevenir e detetar a corrupção e o suborno (p. 191 a 201)
Indicadores e métricas	G1-4 G1-5 G1-6	Casos confirmados de corrupção ou suborno (p. 194-196) Influência política e actividades de lobbying (p. 202) Práticas de pagamento (p. 202)

TABELA 4 - Índice da Lei 11/2018 e do Regulamento (UE) 2020/852

Conteúdo da Lei 11/2018 INF	Requisito de divulgação ESRS	GRI	Comentários/ Limitações de âmbito ou omissões	Secção do relatório
Modelo de negócio				
Descrição do modelo de negócio do Grupo	Uma breve descrição do modelo de negócio do Grupo, incluindo o seu ambiente empresarial, organização e estrutura, os mercados em que opera, os seus objectivos e estratégias e os principais factores e tendências que podem afetar o seu desenvolvimento futuro.	ESRS 2 - GOV-1 ESRS 2- GOV 2 ESRS 2- GOV 3 ESRS 2 - SBM-1 ESRS 2 - SBM-2 ESRS 2 - IRO-1		O papel dos órgãos de administração, de direção e de fiscalização (p. 12-17) Governação da sustentabilidade (p. 17-20) Integração do desempenho relacionado com a sustentabilidade nos sistemas de incentivos (p. 20-23) Modelo de negócio (p. 27-33) Estratégia de sustentabilidade (p. 34-36) Cadeia de valor (p. 37-39) Diálogo com as partes interessadas (p. 40-42) Análise de dupla materialidade (p. 43-55)
Relatórios sobre questões ambientais				
Políticas	Políticas aplicadas pelo Grupo, incluindo procedimentos de diligência devida aplicados para a identificação, avaliação, prevenção e mitigação de riscos e impactes significativos, e verificação e controlo, bem como medidas tomadas.	ESRS 2 - MDR-P		Política Corporativa de Sustentabilidade (p. 34) Políticas de Sustentabilidade (p. 56 a 60)
Principais riscos	Principais riscos relacionados com estas questões associadas às actividades do Grupo, incluindo, quando relevante e proporcional, as suas relações comerciais, produtos ou serviços que possam ter um impacto adverso nestas	ESRS 2 - MDR-A ESRS 2 - MDR-P ESRS E1 - IRO-1 ESRS E1 - E1-1		Política Corporativa de Sustentabilidade (p. 34) Políticas de Sustentabilidade (p. 56 a 60) Análise de dupla materialidade (p. 43 a 55)

Conteúdo da Lei 11/2018 INF	Requisito de divulgação ESRS	GRI	Comentários/ Limitações de âmbito ou omissões	Secção do relatório
áreas, e a forma como o Grupo gera estes riscos, explicando os procedimentos utilizados para os identificar e avaliar de acordo com os enquadramentos nacionais, europeus ou internacionais relevantes para cada questão. Deve incluir informação sobre os impactes identificados, discriminando-os, em particular os principais riscos a curto, médio e longo prazo.	ESRS E1 - E1-2 ESRS E1 - E1-3 ESRS E5 - E5-1 ESRS E5 - E5-2			Plano de Transição Net Zero (p. 89 a 91) Alavancas de descarbonização (p. 91 a 94) Zero Resíduos (p. 103-106) Participação em novas iniciativas de Responsabilidade Alargada do Produtor (p. 106 e 107) Plano de Embalagens Sustentáveis (p. 107-109) Outros projectos de economia circular (p. 109 e 110)
Impactos ambientais, de saúde e segurança das actividades da Empresa.	ESRS 2 - IRO-1 ESRS 2 - SBM-3 ESRS E1 - SBM-3 ESRS E1 - IRO-1 ESRS E1 - E1-6			Análise de dupla materialidade (p. 43 a 55) Identificação de riscos e oportunidades relacionados com o clima (p. 82 a 89) Emissões de GEE de âmbito 1, 2 e 3 (p. 97-101)
Geral	ESRS 2 - IRO-1 ESRS E1 - IRO-1 ESRS E2 - IRO-1 ESRS E3 - IRO-1 ESRS E4 - IRO-1 ESRS E5 - IRO-1			Análise de dupla materialidade (p. 43 a 55) Identificação de riscos e oportunidades relacionados com o clima (p. 82 a 89) Certificações ambientais (p. 113 e 114)
Recursos dedicados à prevenção de riscos ambientais.	ESRS 2 - SBM-1 ESRS 2 - MDR-A ESRS E1 - E1-3			Plano Diretor de Sustentabilidade 2025-2030 (p. 35 e 36) Alavancas de descarbonização (p. 91 a 94) Zero Resíduos (p. 103-106)

Conteúdo da Lei 11/2018 INF	Requisito de divulgação ESRS	GRI	Comentários/ Limitações de âmbito ou omissões	Secção do relatório
	ESRS E5 - E5-2			Participação em novas iniciativas de Responsabilidade Alargada do Produtor (p. 106 e 107) Plano de Embalagens Sustentáveis (p. 107-109) Outros projectos de economia circular (p. 109 e 110)
Aplicação do princípio da precaução.		GRI 2-23		Plano de Transição Net Zero (p. 89 a 91) Alavancas de descarbonização (p. 91-94)
Provisões e salvaguardas para riscos ambientais.	ESRS 2 - MDR-A ESRS E1 - E1-1 ESRS E1 - E1-3 ESRS E5 - E5-2		Durante o exercício de 2024 não foram recebidas multas ou sanções pecuniárias por incumprimento da normativa em matéria ambiental. O El Corte Inglés dispõe de um seguro civil para cobrir os seus riscos ambientais.	-
Medidas para prevenir, reduzir ou remediar as emissões de carbono que afectem gravemente o ambiente, tendo em conta qualquer forma de poluição atmosférica específica de uma actividade.	ESRS 2 - MDR-A ESRS E1 - E1-1 ESRS E1 - E1-3		As emissões atmosféricas, com exceção das de GEE, são provenientes de equipamentos específicos, funcionando dentro dos limites regulamentares, sem impacto significativo na qualidade do ar. Consequentemente, consideramos este indicador como não material.	Plano de Transição Net Zero (p. 89 a 91) Alavancas de descarbonização (p. 91 a 94)
Poluição sonora e luminosa.		GRI 305-7	As fontes de poluição sonora e luminosa do Grupo El Corte Inglés estão localizadas em ambientes urbanos e operam dentro dos limites regulamentares, pelo que	-

Conteúdo da Lei 11/2018 INF	Requisito de divulgação ESRS	GRI	Comentários/ Limitações de âmbito ou omissões	Secção do relatório
			consideramos o indicador não material.	
Economia circular e prevenção e gestão de resíduos	Medidas de prevenção, reciclagem, reutilização, outras formas de recuperação e eliminação de resíduos. Acções de combate ao desperdício alimentar.	ESRS 2 - MDR-A ESRS E5 - E5-2		Zero Resíduos (p. 103 a 106) Participação em novas iniciativas de Responsabilidade Alargada do Produtor (p. 106 e 107) Plano de Embalagens Sustentáveis (p. 107 a 109) Outros projectos de economia circular (p. 109 e 110)
Utilização sustentável dos recursos	Consumo e abastecimento de água de acordo com os condicionalismos locais. Consumo de matérias-primas e medidas adoptadas para melhorar a eficiência da sua utilização.	ESRS E1 - E1-5 ESRS 2 - MDR-A ESRS E5 - E5-2		Consumo de água (p. 115) Participação em novas iniciativas de Responsabilidade Alargada do Produtor (p. 106 e 107) Plano de Embalagens Sustentáveis (p. 107 a 109) Outros projectos de economia circular (p. 109 e 110)
Alterações climáticas	Consumo direto e indireto de energia. Medidas adoptadas para melhorar a eficiência energética. Utilização de energias renováveis.	ESRS E1 - E1-5 ESRS E1 - E1-5 ESRS E1 - E1-5		Consumo e eficiência energética (p. 95) Consumo e eficiência energética (p. 95) Eficiência e consumo de energia (p. 95)
	Emissões de gases com efeito de estufa.	ESRS E1 - E1-6		Emissões de GEE de âmbito 1, 2 e 3 (p. 97 a 101)
	Medidas adoptadas para adaptação às consequências das Alterações Climáticas.	ESRS 2 - MDR-A ESRS E1 - E1-1 ESRS E1 - E1-3		Plano de Transição Net Zero (p. 89 a 91) Alavancas de descarbonização (p. 91 a 94)
	Objectivos de redução de emissões de GEE.	ESRS 2 - MDR-T ESRS E1 - E1-4		Alavancas de descarbonização (p. 91 a 94)

5. Anexos / QUADRO 4 - Índice de conteúdos da Lei 11/2018 e do Regulamento (UE) 2020/852

Conteúdo da Lei 11/2018 INF	Requisito de divulgação ESRS	GRI	Comentários/ Limitações de âmbito ou omissões	Secção do relatório
Proteção da biodiversidade	Medidas adoptadas para preservar ou restaurar a biodiversidade.		As instalações do Grupo El Corte Inglés estão situadas em terrenos considerados urbanos e sem impactos significativos sobre a biodiversidade em áreas protegidas ou de alta biodiversidade, pelo que consideramos este indicador não material.	Não material
	Impactos causados por actividades ou operações em áreas protegidas.	GRI 304-2 GRI 303-2	As instalações do Grupo El Corte Inglés estão situadas em terrenos considerados urbanos e sem impactos significativos sobre a biodiversidade de áreas protegidas ou de alta biodiversidade, pelo que consideramos este indicador como não material.	Não material
Questões sociais e de pessoal				
Políticas	Políticas aplicadas pelo Grupo, incluindo os procedimentos de diligência devida aplicados para a identificação, avaliação, prevenção e mitigação de riscos e impactes significativos, e verificação e controlo, bem como as medidas adoptadas.	ESIA 2 - MDR-P		Políticas de sustentabilidade (p. 56 a 60)

Conteúdo da Lei 11/2018 INF	Requisito de divulgação ESRS	GRI	Comentários/ Limitações de âmbito ou omissões	Secção do relatório
Principais riscos	Os principais riscos relacionados com estas questões associados às actividades do Grupo, incluindo, quando relevante e proporcional, as suas relações comerciais, produtos ou serviços que possam ter um impacto adverso nestas áreas, e a forma como o Grupo gere estes riscos, explicando os procedimentos utilizados para os identificar e avaliar de acordo com os enquadramentos nacionais, europeus ou internacionais relevantes para cada matéria. Deve incluir informação sobre os impactes identificados, discriminando-os, nomeadamente os principais riscos a curto, médio e longo prazo.	ESRS 2 - MDR-A ESRS 2 - MDR-P ESRS 2 - IRO-1 ESRS 2 - SBM-3 ESRS S1 - SBM-3 ESRS S1 - S1-3		Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56 a 60) Análise de dupla materialidade (p. 43 a 55) Melhores práticas laborais (p. 125-131) Diversidade, igualdade e inclusão (p. 131-135) Desenvolvimento de carreiras e atração de talentos (p. 135-140) Ambiente de trabalho seguro e saudável (p. 140-145) Diálogo com os próprios trabalhadores (p. 145-147)
	Número total e distribuição dos trabalhadores por género, idade, país e classificação profissional.	ESRS 2 - MDR-M ESRS S1 - S1-6		Características da força de trabalho (p. 121 a 123)
	Número total e distribuição dos contratos de trabalho.	ESRS 2 - MDR-M ESRS S1 - S1-6		Características dos efectivos (p. 122 e 123)
Emprego	Número médio anual de contratos permanentes, temporários e a tempo parcial, por género, idade e classificação profissional.	ESRS 2 - MDR-M ESRS S1 - S1-6		Características do pessoal (p. 123 e 124)
	Número de despedimentos por género, idade e classificação profissional.	GRI 401-1		Características do pessoal (p. 124 e 125)
	Remuneração média por género, idade e classificação profissional ou de igual valor.	GRI 405-2		Remuneração dos colaboradores e equidade salarial (p. 128)

5. Anexos / QUADRO 4 - Índice de conteúdos da Lei 11/2018 e do Regulamento (UE) 2020/852

Conteúdo da Lei 11/2018 INF	Requisito de divulgação ESRS	GRI	Comentários/ Limitações de âmbito ou omissões	Secção do relatório
Disparidades salariais.	ESRS 2 - MDR-M ESRS S1 - S1-16			Remuneração dos colaboradores e equidade salarial (p. 129)
Remuneração para posições iguais ou medianas na Empresa.		GRI 405-2		Remuneração dos Colaboradores e Equidade Salarial (p. 127 e 128)
Remuneração média dos administradores e executivos, discriminada por género.	ESRS-2-MDR-M ESRS 2-GOV-3 ESRS-E1-GOV-3			Remuneração dos administradores e quadros superiores (p. 21 e 22).
Medidas de desvinculação.	ESRS 2 - MDR-A ESRS S1 - S1-4			Equilíbrio entre vida profissional e familiar (p. 129-131)
Empregados com deficiência.	ESRS 2-MDR-M ESRS S1 - S1-12			Pessoas com deficiência (p. 135)
Organização do tempo de trabalho.	ESRS 2 - MDR-A ESRS S1 - S1-4			Equilíbrio entre a vida profissional e a vida privada (p. 129 a 131)
Número de horas de absentismo.		GRI 403-9		Sistema de Prevenção de Riscos Profissionais (p. 143)
Medidas para facilitar o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.	ESRS S1 - S1-15			Equilíbrio entre vida profissional e familiar (p. 129 a 131)
Condições de saúde e segurança no trabalho.	ESRS S1 - S1-14			Saúde e segurança no trabalho (p. 140 a 144)
Saúde e segurança	Número de acidentes de trabalho por género	ESRS S1 - S1-14		Sistema de Prevenção de Riscos Profissionais (p. 143)

Conteúdo da Lei 11/2018 INF	Requisito de divulgação ESRS	GRI	Comentários/ Limitações de âmbito ou omissões	Secção do relatório
Taxa de frequência por sexo	ESRS S1 - S1-14			Sistema de Prevenção de Riscos Profissionais (p. 143)
Taxa de gravidade por sexo	ESRS S1 - S1-14			Sistema de Prevenção de Riscos Profissionais (p. 143)
Doenças profissionais.	ESRS S1 - S1-14			Sistema de Prevenção de Riscos Profissionais (p. 144)
Organização do diálogo social.	ESRS S1 - S1-2			Negociação colectiva e diálogo social (p. 125 e 126)
	ESRS S1 - S1-8			Processos de colaboração com os próprios trabalhadores (p. 145 e 146)
Relações sociais	Mecanismos e procedimentos que a empresa tem em vigor para promover o envolvimento dos trabalhadores na gestão da empresa, em termos de informação, consulta e participação.	ESRS S1 - SBM-2		Diálogo com as partes interessadas (p. 40 a 42)
		ESRS S1 - S1-2		Negociação colectiva e diálogo social (p. 125 e 126)
		ESRS S1 - S1-3		Diálogo com os próprios colaboradores (p. 145 a 147)
		ESRS S1 - S1-8		
Formação	Percentagem de colaboradores abrangidos por acordos de negociação colectiva.	ESRS S1-S1-8		Negociação colectiva e diálogo social (p. 126)
	Balanço das convenções colectivas no domínio da saúde e segurança no trabalho.	ESRS S1-S1-8		Sistema de saúde e segurança no trabalho (p. 141 e 142)
		ESRS 2 - MDR-P		Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56 a 60)
Formação	Políticas de formação.	ESRS S1 - S1-1		Programas de Formação em Conduta Empresarial (p. 199 a 201)
		ESRS G1 - G1-1		
Total de horas de formação por categoria profissional.	ESRS 2 - MDR-M			Formação e desenvolvimento de competências (p. 136)
	ESRS S1 - S1-13			

5. Anexos / QUADRO 4 - Índice de conteúdos da Lei 11/2018 e do Regulamento (UE) 2020/852

Conteúdo da Lei 11/2018 INF	Requisito de divulgação ESRS	GRI	Comentários/ Limitações de âmbito ou omissões	Secção do relatório
Acessibilidade	Acessibilidade universal para pessoas com deficiência.	ESRS 2 - MDR-A ESRS S1 - S1-4 ESRS S1 - S1-12		Pessoas com deficiência (p. 135)
	Medidas de igualdade entre homens e mulheres.	ESRS 2 - MDR-A ESRS S1 - S1-1 ESRS S1 - S1-3 ESRS S1 - S1-9		Plano de Igualdade (p. 132 a 134)
	Planos de igualdade.	ESRS 2 - MDR-A ESRS S1 - S1-9		Plano para a igualdade (p. 132 e 133)
Igualdade	Medidas de promoção do emprego.	ESRS 2 - MDR-A ESRS S1 - S1-4		Plano para a Igualdade (p. 132 a 134)
	Protocolos contra o assédio sexual e de género.	ESRS 2 - MDR-P ESRS 2 - MDR-A ESRS S1 - S1-1 ESRS S1 - S1-4		Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56 a 60) Prevenção do assédio (p. 134 e 135)
	Política anti-discriminação e gestão da diversidade.	ESRS 2 - MDR-P ESRS S1 - S1-1		Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56 a 60)
Respeito pelos direitos humanos				
Políticas	Políticas aplicadas pelo Grupo, incluindo procedimentos de diligência devida aplicados para a identificação, avaliação, prevenção e mitigação de riscos e impactes	ESRS 2 - MDR-P ESRS S1 - S1-1 ESRS S2 - S2-1		Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56 a 60)

Conteúdo da Lei 11/2018 INF	Requisito de divulgação ESRS	GRI	Comentários/ Limitações de âmbito ou omissões	Secção do relatório
significativos, e verificação e monitorização, bem como medidas tomadas.	ESRS S4 - S4-1			
Principais riscos	Principais riscos relacionados com estas questões associadas às actividades do Grupo, incluindo, quando relevante e proporcional, as suas relações comerciais, produtos ou serviços que possam ter um impacto adverso nestas áreas, e a forma como o Grupo gere estes riscos, explicando os procedimentos utilizados para os identificar e avaliar de acordo com os enquadramentos nacionais, europeus ou internacionais relevantes para cada questão. Deve incluir informação sobre os impactes identificados, discriminando-os, em particular os principais riscos a curto, médio e longo prazo.	ESRS 2 - MDR-P ESRS 2 - MDR-A ESRS S1 - S1-1 ESRS S1 - S1-3 ESRS S1 - S1-17 ESRS S2 - S2-1 ESRS S2 - S2-3 ESRS S2 - S2-4 ESRS G1 - G1-1 ESRS G1 - G1-3		Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56 a 60) Melhores práticas laborais (p. 125-131) Diversidade, igualdade e inclusão (p. 131-135) Desenvolvimento de carreiras e atração de talentos (p. 135-140) Ambiente de trabalho seguro e saudável (p. 140-145) Diálogo com os próprios trabalhadores (p. 145-147) Gestão responsável da cadeia de abastecimento: enfoque na diligência devida e na qualificação ESG (p. 151-160) Diálogo com os colaboradores da cadeia de valor (p. 160-162) Promoção da cultura empresarial (p. 191-201) Gestão do relacionamento com fornecedores (p. 201 e 202)
	Implementação de procedimentos de diliggência devida.	ESRS 2 - GOV-4		Declaração de diligência devida (p. 23 e 24)
Direitos Humanos	Medidas para prevenir e gerir potenciais abusos.	ESRS S1 - S1-3 ESRS S1 - S1-17 ESRS S1 - S2-3		Prevenção do assédio (p. 134 a 135) Diálogo com os próprios trabalhadores (p. 145 a 147) Diálogo com os trabalhadores da cadeia de valor (p. 160 a 162)

Conteúdo da Lei 11/2018 INF	Requisito de divulgação ESRS	GRI	Comentários/ Limitações de âmbito ou omissões	Secção do relatório
Denúncia de casos de violação dos direitos humanos.	ESRS S1 - S1-17			Mecanismos de denúncia e reclamação (p. 147)
Promoção e aplicação das disposições da OIT.	ESRS 2 - MDR-P			Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56 a 60)
Luta contra a corrupção e o suborno				
Políticas	Políticas aplicadas pelo Grupo, incluindo procedimentos de diligência devida aplicados para identificação, avaliação, prevenção e mitigação de riscos e impactes significativos, verificação e controlo, bem como medidas tomadas.	ESRS 2 - MDR-P ESRS G1 - G1-1		Políticas de Sustentabilidade (p. 56 a 60) Políticas Corporativas (p. 192 a 196)
Principais riscos	Principais riscos relacionados com estas questões associadas às actividades do Grupo, incluindo, quando relevante e proporcional, as suas relações comerciais, produtos ou serviços que possam ter um impacto adverso nestas áreas, e a forma como o Grupo gere estes riscos, explicando os procedimentos utilizados para os identificar e avaliar de acordo com os enquadramentos nacionais, europeus ou internacionais relevantes para cada questão. Deve incluir informação sobre os impactes identificados, discriminando-os, nomeadamente os principais riscos a curto, médio e longo prazo.	ESRS 2 - MDR-A ESRS G1 - G1-3 ESRS G1 - G1-4		Promoção da cultura empresarial (p. 191 a 201) Gestão da relação com os fornecedores (p. 201 e 202)

5. Anexos / QUADRO 4 - Índice de conteúdos da Lei 11/2018 e do Regulamento (UE) 2020/852

Conteúdo da Lei 11/2018 INF	Requisito de divulgação ESRS	GRI	Comentários/ Limitações de âmbito ou omissões	Secção do relatório
Medidas para prevenir a corrupção e o suborno.	ESRS 2 - MDR-A ESRS G1 - G1-3 ESRS G1 - G1-4			Promoção da cultura empresarial (p. 191 a 201)
Corrupção e suborno	ESRS 2 - MDR-P Medidas de combate ao branqueamento de capitais.	ESRS 2 - MDR-A ESRS G1 - G1-1 ESRS G1 - G1-3		Promoção da cultura de empresa (p. 191 a 201)
Contribuições para fundações e organizações sem fins lucrativos.		GRI 2-28 GRI 201-1		Compromisso social (p. 184 a 186)
Informação sobre a sociedade				
Políticas	Políticas aplicadas pelo Grupo, incluindo procedimentos de diligência devida aplicados para a identificação, avaliação, prevenção e mitigação de riscos e impactes significativos, e para a verificação e controlo, bem como as medidas que foram adoptadas.	ESIA 2 - MDR-P		Políticas de sustentabilidade (p. 56 a 60)
Principais riscos	Principais riscos relacionados com estas questões associadas às actividades do Grupo, incluindo, quando relevante e proporcional, as suas relações comerciais, produtos ou serviços que possam ter efeitos negativos nestas áreas, e a forma como o Grupo gere estes riscos, explicando os procedimentos utilizados para os	ESRS 2 - MDR-A ESRS 2 - MDR-P ESRS 2 - SBM-2 ESRS 2 - SBM-3 ESRS 2 - IRO-1 ESRS S1 - S1-4		Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56 a 60) Melhores práticas laborais (p. 125-131) Diversidade, igualdade e inclusão (p. 131-135) Desenvolvimento profissional e atração de talentos (p. 135-140)

Conteúdo da Lei 11/2018 INF	Requisito de divulgação ESRS	GRI	Comentários/ Limitações de âmbito ou omissões	Secção do relatório
identificar e avaliar de acordo com os enquadramentos nacionais, europeus ou internacionais relevantes para cada questão. Deve incluir informação sobre os impactes identificados, discriminando-os, em particular os principais riscos a curto, médio e longo prazo.	ESRS S2 - S2-4 ESRS S2 - S4-4		Ambiente de trabalho seguro e saudável (p. 140-145) Diálogo com os próprios colaboradores (p. 145 a 147) Gestão Responsável da Cadeia de Fornecimento: Foco na Due Diligence e Qualificação ESG (p. 151-160) Diálogo com os colaboradores da cadeia de valor (p. 160 a 162) Fornecimento diversificado e de elevada qualidade (p. 165-174) Acessibilidade universal (p. 174-176) Diálogo com os clientes (p. 178 a 181) Ação social e patrocínio (p. 182 a 187)	
Impacto da atividade da empresa no emprego e no desenvolvimento local.	ESRS 2 - SBM-3		Resultado da análise de dupla materialidade (p. 48 a 50) Ação social e patrocínio (p. 182 a 187)	
Compromisso da empresa com o desenvolvimento sustentável	Impacto da atividade da Empresa nas populações locais e no território.	ESRS 2 - SBM-3	Resultado da dupla análise de materialidade (p. 48 a 50) Ação social e patrocínios (p. 182 a 187)	
	Relações com as comunidades locais.	ESRS 2 - SBM-2 ESRS 2 - SBM-3	Diálogo com as partes interessadas (p. 40 a 42) Envolvimento com a Sociedade (p. 183 e 184) Envolvimento Social (p. 184 a 186)	
Acções de parceria ou patrocínio.		GRI 201-1	Ação social e patrocínio (p. 182 a 187)	

5. Anexos / QUADRO 4 - Índice de conteúdos da Lei 11/2018 e do Regulamento (UE) 2020/852

Conteúdo da Lei 11/2018 INF	Requisito de divulgação ESRS	GRI	Comentários/ Limitações de âmbito ou omissões	Secção do relatório
Inclusão de questões sociais, de igualdade de género e ambientais na Política de Compras.	ESRS 2 - MDR-P ESRS S2 - S2-1			Políticas no domínio da sustentabilidade (p. 56 a 60)
Consideração, nas relações com fornecedores e subcontratados, da sua responsabilidade social e ambiental.	ESRS 2 - MDR-A ESRS S2 - S2-4			Gestão Responsável da Cadeia de Fornecimento: Foco na Due Diligence e Qualificação ESG (p. 151 a 160)
Subcontratação e fornecedores		ESRS 2 - MDR-P ESRS 2 - MDR-A		
Sistemas de monitorização e auditoria e resultados de auditorias.	ESRS S2 - S2-1 ESRS S2 - S2-2 ESRS S2 - S2-3 ESRS S2 - S2-4			Monitorização e auditorias ESG (p. 155 a 159)
Consumidores	Medidas para a saúde e segurança dos consumidores.	ESRS 2 - MDR-A ESRS S4 - S4-4		Oferta diversificada e de elevada qualidade (p. 165 a 174)
	Sistema de gestão das queixas e reclamações recebidas.	ESRS S4 - S4-2 ESRS S4 - S4-3		Comunicação Multicanal Permanente (p. 177 e 178) Gestão de Incidentes (p. 178 e 179)
Informação fiscal	Benefícios realizados por país Impostos sobre lucros pagos. Subsídios públicos recebidos.	GRI 201-1 GRI 207-4 (2019) GRI 201-1 GRI 207-4 (2019) GRI 201-4		Tabelas de informação fiscal (p. 217 e 218) Quadros de informação fiscal (p. 209 a 216) Contribuição para os cofres públicos (p. 208)

6. Relatório de verificação independente

**Relatório de Verificação Limitada emitido
por um Verificador sobre o Estado de
Informação Não Financeira Consolidada e
Informação sobre Sustentabilidade
referente ao exercício anual encerrado em
28 de fevereiro de 2025**

**EL CORTE INGLÉS, S.A.
E ENTIDADES DEPENDENTES**



The better the question.
The better the answer.
The better the world works.



Shape the future
with confidence



**Shape the future
with confidence**

Ernst & Young, S.L.
C/ Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 238
ey.com

RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO LIMITADA EMITIDO POR UM VERIFICADOR SOBRE O ESTADO DE INFORMAÇÃO NÃO FINANCEIRA CONSOLIDADA E INFORMAÇÃO SOBRE SUSTENTABILIDADE

À Direção de EL CORTE INGLÉS, S.A.:

Conclusão da verificação limitada

De acordo com o artigo 49 do Código de Comércio, realizámos a verificação limitada do Estado de Informação Não Financeira Consolidada (doravante designado por EINF) relativo ao exercício anual encerrado em 28 de fevereiro de 2025 de El Corte Inglés, S.A. (doravante, a “Entidade”) e das entidades dependentes (doravante, o “Grupo”), que faz parte do relatório de gestão consolidado do Grupo.

O conteúdo do EINF inclui informação adicional à exigida pela legislação comercial vigente em matéria de informação não financeira, nomeadamente a Informação sobre Sustentabilidade preparada pelo Grupo relativa ao exercício anual terminado em 28 de fevereiro de 2025 (doravante, a “informação sobre sustentabilidade”), em conformidade com o disposto na Diretiva (UE) 2022/2464 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2022, relativa à Informação Empresarial em matéria de Sustentabilidade (CSRD, na sigla em inglês). Esta informação sobre sustentabilidade também foi objeto de verificação limitada.

Com base nos procedimentos realizados e nas evidências obtidas, não chegou ao nosso conhecimento qualquer questão que nos leve a considerar que:

- a) O Estado de Informação Não Financeira do Grupo relativo ao exercício encerrado em 28 de fevereiro de 2025 não foi preparado, em todos os aspetos significativos, de acordo com os conteúdos exigidos pela legislação comercial vigente e seguindo os critérios selecionados das Normas Europeias de Informação sobre Sustentabilidade (NEIS ou ESRS, na sigla em inglês), bem como outros critérios descritos para cada matéria na “Tabela 4 - Índice da Lei 11/2018 e do Regulamento (UE) 2020/852” do referido Estado.
- b) A informação sobre sustentabilidade, no seu conjunto, não foi preparada, em todos os aspetos significativos, em conformidade com o quadro de informação sobre sustentabilidade aplicado pelo Grupo, identificado na secção “Bases gerais para a elaboração de relatórios de sustentabilidade (BP-1)”, incluindo:
 - ▶ Que a descrição fornecida do processo para identificar a informação sobre sustentabilidade incluída na secção “Gestão de impactos, riscos e oportunidades” é coerente com o processo implementado e permite identificar a informação material a divulgar segundo as prescrições das NEIS.
 - ▶ O cumprimento das NEIS.
 - ▶ O cumprimento dos requisitos de divulgação, incluídos na subseção “Divulgação de informações ao abrigo do artigo 8.º do Regulamento (UE) 2020/852 (Regulamento Taxonomia)” da secção sobre ambiente da informação sobre sustentabilidade, em conformidade com o artigo 8.º do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de junho de 2020, relativo ao estabelecimento de um quadro para facilitar investimentos sustentáveis.

Fundamento da conclusão

Realizámos o nosso trabalho de verificação limitada em conformidade com as normas profissionais de aceitação geral aplicáveis em Espanha e, especificamente, com as diretrizes constantes nas Guias de Atuação 47 Revista e 56 emitidas pelo Instituto de Censores Jurados de Contas de Espanha para trabalhos de verificação de informação não financeira, considerando também o conteúdo da nota publicada pelo ICAC em 18 de dezembro de 2024 (doravante, “normas profissionais de aceitação geral”).

A extensão dos procedimentos aplicados num trabalho de verificação limitada é inferior à exigida num trabalho de verificação razoável. Consequentemente, o grau de segurança obtido numa verificação limitada é inferior ao que seria obtido num trabalho de verificação razoável.

As nossas responsabilidades, de acordo com esta normativa, são descritas com mais detalhe na secção *Responsabilidades do verificador* do nosso relatório.

Cumprimos os requisitos de independência e os demais requisitos éticos do Código Internacional de Ética para Profissionais da Contabilidade (incluindo as normas internacionais de independência) do Conselho de Normas Internacionais de Ética para Profissionais da Contabilidade (Código de Ética do IESBA, na sigla em inglês), baseado nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência e diligência profissional, confidencialidade e comportamento profissional.

A nossa firma aplica a Norma Internacional de Gestão da Qualidade (NIGC) 1, que exige o desenho, implementação e operação de um sistema de gestão da qualidade que inclua políticas e procedimentos relativos ao cumprimento dos requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Consideramos que as evidências obtidas são suficientes e adequadas para fornecer uma base sólida para sustentar a nossa conclusão.

Responsabilidades dos administradores

A elaboração do EINF incluído no relatório de gestão consolidado do Grupo, bem como o seu conteúdo, é da responsabilidade dos Administradores de El Corte Inglés, S.A. O EINF foi preparado de acordo com os conteúdos exigidos pela legislação comercial vigente e seguindo os critérios selecionados das NEIS, bem como outros critérios descritos para cada matéria na “Tabela 4 - Índice da Lei 11/2018 e do Regulamento (UE) 2020/852” do referido Estado.

Esta responsabilidade inclui também o desenho, implementação e manutenção do controlo interno considerado necessário para garantir que o EINF está livre de incorreções materiais, causadas por fraude ou erro.

Os administradores de El Corte Inglés, S.A. são igualmente responsáveis por definir, implementar, adaptar e manter os sistemas de gestão dos quais se obtém a informação necessária para a preparação do EINF.

Relativamente à informação sobre sustentabilidade, os administradores da entidade são responsáveis por desenvolver e implementar um processo para identificar a informação que deve ser incluída na informação sobre sustentabilidade, em conformidade com o conteúdo da CSRD, das NEIS e com o disposto no artigo 8.º do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de junho de 2020, e por divulgar informação sobre este processo na própria informação sobre sustentabilidade, na secção “Gestão de impactos, riscos e oportunidades”. Esta responsabilidade inclui:

- ▶ Conhecer o contexto em que se desenvolvem as atividades e relações comerciais do Grupo, bem como os seus grupos de interesse, relativamente aos impactos que o Grupo tem sobre as pessoas e o meio ambiente.
- ▶ Identificar os impactos reais e potenciais (tanto negativos como positivos), bem como os riscos e oportunidades que possam afetar, ou que razoavelmente se possa esperar que afetem, a situação financeira, os resultados financeiros, os fluxos de caixa, o acesso ao financiamento ou o custo de capital do Grupo a curto, médio ou longo prazo.
- ▶ Avaliar a materialidade dos impactos, riscos e oportunidades identificados.
- ▶ Realizar hipóteses e estimativas razoáveis em função das circunstâncias.

Os administradores são também responsáveis pela preparação da informação sobre sustentabilidade, que deve incluir a informação identificada pelo processo, em conformidade com o quadro de informação sobre sustentabilidade aplicado, incluindo o cumprimento da CSRD, das NEIS e dos requisitos de divulgação, nomeadamente os incluídos na subseção “Divulgação de informação nos termos do artigo 8.º do Regulamento (UE) 2020/852 (Regulamento da Taxonomia)” da secção sobre ambiente da informação sobre sustentabilidade, em conformidade com o artigo 8.º do Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de junho de 2020, relativo ao estabelecimento de um quadro para facilitar investimentos sustentáveis.

Esta responsabilidade inclui:

- ▶ Desenhar, implementar e manter o controlo interno que os administradores considerem relevante para garantir que a informação sobre sustentabilidade esteja livre de incorreções materiais, causadas por fraude ou erro.
- ▶ Selecionar e aplicar métodos apropriados para a apresentação da informação sobre sustentabilidade e realizar pressupostos e estimativas razoáveis, considerando as circunstâncias, sobre as divulgações específicas.

Limitações inerentes à preparação da informação

De acordo com as NEIS, os administradores da entidade são obrigados a preparar informação prospectiva com base em pressupostos e hipóteses, que devem ser incluídos na informação sobre sustentabilidade, relativos a factos que podem ocorrer no futuro, bem como a possíveis ações futuras que, eventualmente, o Grupo poderá tomar. O resultado real pode diferir significativamente do estimado, uma vez que se refere ao futuro e os acontecimentos futuros frequentemente não ocorrem como previsto.

Para determinar as divulgações da informação sobre sustentabilidade, os administradores da entidade interpretam termos legais e outros que não estão claramente definidos, podendo ser interpretados de forma diferente por outras pessoas, incluindo a conformidade legal dessas interpretações, estando, por conseguinte, sujeitos a incerteza.

Responsabilidades del verificador

Os nossos objetivos são planear e realizar o trabalho de verificação com o intuito de obter uma segurança limitada sobre se o EINF e a informação sobre sustentabilidade estão livres de incorreções materiais, sejam elas causadas por fraude ou erro, e emitir um relatório de verificação limitada que contenha as nossas conclusões a esse respeito. As incorreções podem resultar de fraude ou erro e são consideradas materiais se, individualmente ou de forma agregada, se puder prever razoavelmente que influenciarão as decisões dos utilizadores com base nesta informação.

Como parte de um trabalho de verificação limitada, aplicamos o nosso juízo profissional e mantemos uma atitude de ceticismo profissional ao longo de todo o trabalho. Também:

- ▶ Desenhamos e aplicamos procedimentos para avaliar se o processo de identificação da informação incluída tanto no EINF como na informação sobre sustentabilidade está em conformidade com a descrição do processo seguido pelo Grupo e permite, quando aplicável, identificar a informação material a divulgar segundo as prescrições das NEIS.
- ▶ Aplicamos procedimentos de avaliação de risco, incluindo a obtenção de conhecimento sobre os controlos internos relevantes para o trabalho, com o objetivo de identificar a informação a divulgar onde seja mais provável que surjam incorreções materiais, causadas por fraude ou erro, mas sem o objetivo de emitir uma conclusão sobre a eficácia do controlo interno do Grupo.
- ▶ Desenhamos e aplicamos procedimentos que respondem às divulgações contidas tanto no EINF como na informação sobre sustentabilidade, nas quais é provável que surjam incorreções materiais. O risco de não detetar uma incorreção material causada por fraude é mais elevado do que no caso de erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões deliberadas, declarações intencionalmente falsas ou a evasão dos controlos internos.

Resumo do trabalho realizado

Um trabalho de verificação limitada inclui a realização de procedimentos para obter evidência que sirva de base às nossas conclusões. A natureza, o momento de realização e a extensão dos procedimentos selecionados dependem do juízo profissional, incluindo a identificação da informação a divulgar em que seja provável que surjam incorreções materiais, causadas por fraude ou erro, no EINF e na informação sobre sustentabilidade.

O nosso trabalho consistiu em realizar indagações junto da direção, bem como junto das diversas unidades e componentes do Grupo que participaram na elaboração do EINF e da informação sobre sustentabilidade, na revisão dos processos de recolha e validação da informação apresentada no EINF e na informação sobre sustentabilidade, e na aplicação de determinados procedimentos analíticos e testes de revisão por amostragem, conforme descrito a seguir:

Relativamente ao processo de verificação do EINF:

- ▶ Reuniões com o pessoal do Grupo para conhecer o modelo de negócio, as políticas e os métodos de gestão aplicados, os principais riscos relacionados com essas matérias e obter a informação necessária para a revisão externa.
- ▶ Análise do alcance, relevância e integridade dos conteúdos incluídos no EINF do exercício de 2024, com base na análise de materialidade realizada pelo Grupo e descrita na secção “Gestão de impactos, riscos e oportunidades”, considerando os conteúdos exigidos pela legislação comercial em vigor.

- ▶ Análise dos processos de recolha e validação dos dados apresentados no EINF do exercício de 2024.
- ▶ Revisão da informação relativa aos riscos, políticas e métodos de gestão aplicados relativamente aos aspectos materiais apresentados no EINF do exercício de 2024.
- ▶ Verificação, através de testes, com base na seleção de uma amostra, da informação relativa aos conteúdos incluídos no EINF do exercício de 2024 e da sua adequada compilação a partir dos dados fornecidos pelas fontes de informação.

Relativamente ao processo de verificação da informação sobre sustentabilidade:

- ▶ Realização de indagações junto do pessoal do Grupo:
 - Para conhecer o modelo de negócio, as políticas e os métodos de gestão aplicados, os principais riscos relacionados com estas matérias e obter informação necessária para a revisão externa.
 - Para conhecer a origem da informação utilizada pela direção (por exemplo, a interação com os grupos de interesse, os planos de negócio e os documentos estratégicos); e a revisão da documentação interna do Grupo sobre o seu processo
- ▶ Obtenção, através de indagações junto do pessoal do Grupo, do conhecimento dos processos da entidade de recolha, validação e apresentação da informação relevante para a elaboração da sua informação sobre sustentabilidade.
- ▶ Avaliação da conformidade da evidência obtida nos nossos procedimentos com o processo implementado pelo Grupo para determinar a informação a incluir na informação sobre sustentabilidade, bem como avaliação de se esse processo permite identificar a informação material a divulgar segundo as prescrições das NEIS.
- ▶ Avaliação de se toda a informação identificada no processo implementado pelo Grupo para determinar a informação a incluir na informação sobre sustentabilidade está efetivamente incluída.
- ▶ Avaliação da conformidade da estrutura e da apresentação da informação sobre sustentabilidade com o disposto nas NEIS e no restante quadro normativo de informação sobre sustentabilidade aplicado pelo Grupo.
- ▶ Realização de indagações junto do pessoal pertinente e procedimentos analíticos sobre a informação divulgada na informação sobre sustentabilidade, considerando aquela em que seja provável que surjam incorreções materiais, causadas por fraude ou erro.
- ▶ Realização, quando aplicável, de procedimentos substantivos por amostragem sobre a informação divulgada na informação sobre sustentabilidade selecionada, considerando aquela em que seja provável que surjam incorreções materiais, causadas por fraude ou erro.
- ▶ Obtenção, quando aplicável, dos relatórios emitidos por terceiros independentes acreditados anexos ao relatório de gestão consolidado, em resposta às exigências da legislação europeia, e, relativamente à informação a que se referem e de acordo com as normas profissionais de aceitação geral, verificação exclusiva da acreditação do verificador e de que o âmbito do relatório emitido corresponde ao exigido pela legislação europeia.

- ▶ Obtenção, quando aplicável, dos documentos que contenham a informação incorporada por referência, dos relatórios emitidos por auditores ou verificadores sobre esses documentos e, de acordo com as normas profissionais de aceitação geral, verificação exclusiva de que, no documento a que se refere a informação incorporada por referência, se cumprem as condições descritas nas NEIS para poder incorporar informação por referência na informação sobre sustentabilidade.
- ▶ Obtenção de uma carta de declarações dos Administradores e da Direção relativamente ao EINF e à informação sobre sustentabilidade.

Outra informação

As pessoas responsáveis pela governação da entidade são responsáveis pela outra informação. A outra informação inclui as contas anuais consolidadas e o restante conteúdo incluído no relatório de gestão consolidado, mas não inclui nem o relatório de auditoria das contas anuais consolidadas nem os relatórios de verificação emitidos por terceiros independentes acreditados exigidos pela legislação da União Europeia sobre divulgações específicas contidas na informação sobre sustentabilidade e que constam como anexo ao relatório de gestão consolidado.

O nosso relatório de verificação não abrange a outra informação e não expressamos qualquer tipo de conclusão de verificação sobre a mesma.

No âmbito do nosso trabalho de verificação da informação sobre sustentabilidade, a nossa responsabilidade consiste em ler a outra informação identificada anteriormente e, dessa forma, considerar se essa outra informação apresenta incongruências materiais com a informação sobre sustentabilidade ou com o conhecimento que adquirimos durante o trabalho de verificação, que possam indicar a existência de incorreções materiais na informação sobre sustentabilidade.

ERNST & YOUNG, S.L.

(Assinatura no original em espanhol)

Francisco Rahola Carral

29 de maio de 2025