

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no
Financiera correspondiente al ejercicio anual correspondiente al ejercicio
finalizado el 31 de diciembre de 2020

WORLD DUTY FREE GROUP, S.A.U.



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Al Socio Único de WORLD DUTY FREE GROUP, S.A.U.

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, de WORLD DUTY FREE GROUP, S.A.U. (en adelante, la Sociedad) que forma parte del Informe de Gestión de la Sociedad.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el apartado "Anexo. Tabla de contenidos conforme a la Ley 11/2018" incluido en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de la Sociedad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de WORLD DUTY FREE GROUP, S.A.U. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo "Tabla de contenidos conforme a la Ley 11/2018" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores de WORLD DUTY FREE GROUP, S.A.U. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de la Sociedad que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Reuniones con el personal de la Sociedad para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad y descrito en el apartado 1 "Alcance y metodología de la información no financiera", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de la Sociedad correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo "Tabla de contenidos conforme a la Ley 11/2018" del citado Estado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

Este informe se corresponde con el
sello distintivo nº 01/21/13032
emitido por el Instituto de Censores
Jurados de Cuentas de España

ERNST & YOUNG, S.L.



Alberto Castilla Vida

8 de junio de 2021

Contenido

1. Alcance y metodología de la información no financiera.....	2
2. Modelo de Negocio	4
3. Gestión del riesgo.....	8
4. Lucha contra la corrupción y el soborno	11
5. Política Medioambiental.....	13
6. Personal.....	18
7. Derechos Humanos	29
8. Compromiso social	31
9. Subcontratación y proveedores	33
10. Consumidores.....	34
11. Información fiscal	36
Anexo. Tabla de contenidos conforme a la Ley 11/2018	37



1. Alcance y metodología de la información no financiera

El presente estado de información no financiera se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y Diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

En su elaboración también se han considerado las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE. Asimismo, se ha tenido en cuenta lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI Seleccionados).

En este contexto, a través del estado de información no financiera World Duty Free Group S.A.U. tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal y en relación a los derechos humanos relevantes para la compañía en la ejecución de sus actividades propias del negocio.

Informe Global de Sostenibilidad de Dufry – Para el reporte de la información no financiera, Dufry publica a nivel global un informe de sostenibilidad conforme a los principios marcados por Global Reporting Initiative GRI (opción esencial). Este informe está disponible desde el 9 de marzo de 2021 en la página web corporativa www.dufry.com. En la edición de 2020, y como parte integrante del Informe anual de la empresa, Dufry ha presentado su estrategia global para el área de sostenibilidad, la cual incluye las principales áreas de actuación (Focus Areas) así como el sistema de gobernanza de sostenibilidad del grupo.

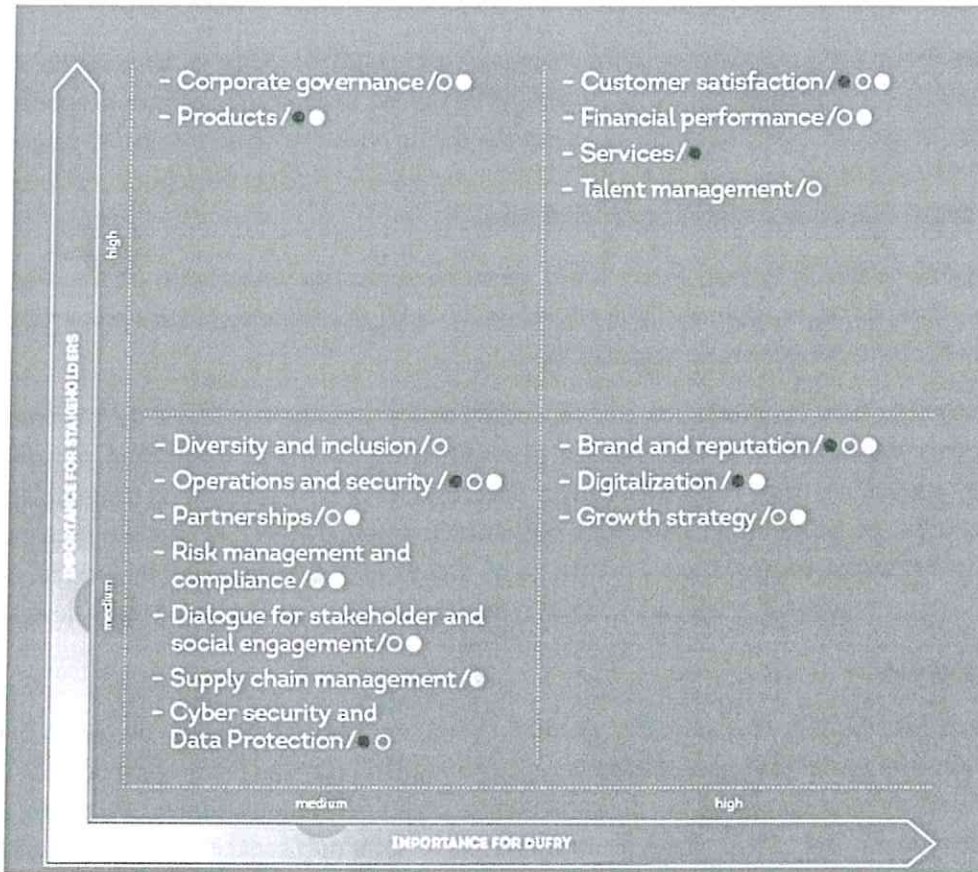
World Duty Free Group S.A.U. es filial del Dufry Group con sede en Basilea (Suiza), empresa cotizada en el mercado suizo como Dufry AG (SIX: DUFN;) Dufry opera alrededor de 2.300 tiendas duty-free y duty-paid en aeropuertos, líneas de cruceros, puertos marítimos, estaciones de tren y tiendas de calle en emplazamientos turísticos en 64 países (el listado completo de países en los que opera está disponible en la memoria anual del grupo, disponible en www.dufry.com). En Dufry trabajan más de 22.000 profesionales. Dufry tiene establecidas políticas y procedimientos de ámbito global que regulan el funcionamiento de sus operaciones en todos los países. En la preparación de este informe se han tenido en cuenta las políticas globales salvo en los casos donde existen procedimientos y políticas específicos de la filial española (World Duty Free Group S.A.U.).

Alcance: World Duty Free Group S.A.U. desarrolla su actividad en España y en Kuwait a través de una sucursal allí constituida en 2005. En la elaboración del presente informe no obstante se han tenido únicamente en consideración los datos del negocio español dado que la filial kuwaití, tanto por el nivel de facturación como el tamaño de la plantilla, no representan un volumen significativo.

Materialidad En la preparación de este informe se ha seguido en análisis de materialidad realizado para la elaboración del Informe Global de sostenibilidad de Dufry anteriormente mencionado. En la elaboración de dicho análisis de materialidad, que se realizó en 2016 con el apoyo de un asesor externo y que revisamos anualmente, se han tenido en cuenta factores internos y externos, tales como políticas de grupo y regulaciones, análisis de materialidad de empresas similares a Dufry así como los requisitos marcados por el SASB (Sustainability Accounting Standard Board) y el informe elaborado por el Governance & Accountability Institute. Los mismos criterios de materialidad han sido aplicados a World Duty Free Group S.A.U.

El gráfico que figura a continuación recoge las cuestiones esenciales fruto de esa evaluación y que están clasificadas en torno a dos criterios: impacto sobre el negocio de Dufry y el impacto sobre los grupos de interés

(stakeholders) con los que se relaciona nuestra empresa y que tienen un grado de relevancia alto o muy alto en ambas dimensiones.



Estándar de información - Esta información no financiera ha sido elaborada de acuerdo con los requisitos de la Ley 11/2018 sobre información no financiera, así como las normas de Global Reporting Initiative (GRI Seleccionados). El Anexo de este informe incluye una tabla que recoge todos los elementos de información exigidos por la Ley, con una referencia a la página o páginas donde se incluye la información.

De conformidad con la Ley 11/2018, esta información no financiera ha sido revisada por Ernst & Young. Se adjunta a este informe el Informe de Verificación Independiente correspondiente.

2. Modelo de Negocio

World Duty Free Group S.A.U., una filial de Dufry: Al igual que la matriz de Dufry, la actividad de World Duty Free Group S.A.U. consiste, fundamentalmente, en la gestión de tiendas situadas en distintos aeropuertos de España. El detalle de las tiendas que opera la empresa en España puede encontrarse en el informe de gestión, así como en la página 56-57 del informe anual de Dufry. WDFG SAU comparte el modelo de negocio, estrategia y propuesta de valor de la matriz Dufry que a continuación se detalla.

Modelo de negocio: World Duty Free Group S.A.U. gestiona puntos de venta tanto en régimen fiscal libre de impuestos (duty-free) como en régimen fiscal normal (duty-paid), sobre todo situados en aeropuertos, en base a un modelo de contratos de concesión y asociación.

En el régimen de duty-free, los productos que se venden están libres de impuestos de importación, derechos aduaneros y otros impuestos, mientras que en el régimen de duty-paid, se aplican derechos aduaneros, impuestos de importación y otros impuestos a los productos. En lo que respecta a las transacciones en la Unión Europea, de acuerdo con la Directiva 91/680/CEE de 16 de diciembre de 1991, el régimen fiscal normal se aplica si el destino final del pasajero se encuentra dentro de un Estado miembro de la Unión Europea, mientras que el régimen fiscal libre de impuestos se aplica si el destino final del pasajero se encuentra fuera de la Unión Europea.

Estrategia del grupo Dufry


Durante la última década, Dufry ha se ha transformado como empresa y ha pasado de ser un pequeño actor a su actual posición líder en ventas minoristas de viajes, una industria con una facturación de USD 79 mil millones en 2018. A través de una combinación de crecimiento orgánico y adquisiciones, Dufry ha alcanzado una participación de mercado del 11% en viajes al por menor. Al analizar más específicamente el sector minorista de aeropuertos, que representa en torno al 88% de nuestro negocio global, aumentamos nuestra participación del 3% en 2005 a más del 20% en la actualidad.

Nuestra posición de liderazgo es el resultado de una expansión notablemente rápida. Nuestra estrategia se fundamenta en el objetivo de servir mejor a nuestros clientes. Al desarrollar y mejorar nuestros servicios a nivel de tienda y en toda la cadena de valor, conseguimos mejorar continuamente su experiencia de compra. Un aspecto de la experiencia de compra en la que estamos focalizando nuestro trabajo es la digitalización de nuestras tiendas, cuyo objetivo es hacer que las compras en nuestras tiendas sean una experiencia memorable.

Nuestra industria y propuesta de valor: Dufry, y el comercio minorista de viajes en general, se encuentran en el centro de tres industrias muy importantes y distintas: distribución minorista, aeropuertos y bienes de consumo. Es fundamental abordar los diferentes requisitos desde esta posición para generar valor para todos nuestros grupos de interés. Sin embargo, nuestro enfoque es simple: nos centramos en brindar un mejor servicio a nuestros clientes.

Este enfoque claro en última instancia crea una fórmula ganadora para todos los interesados: al proporcionar a los clientes una experiencia de compra sin igual; abriendo las puertas para los proveedores a un grupo en rápido crecimiento de clientes con poder adquisitivo; explorando completamente el potencial comercial de los dueños y operadores de infraestructuras; y finalmente creando valor para los accionistas de Dufry.

Para nuestros clientes, nuestro objetivo es crear una experiencia de compra memorable mediante la mejora constante de nuestras tiendas y el desarrollo de nuestros formatos minoristas de primera clase, y mediante la creación de promociones innovadoras e iniciativas de marketing.



Igualmente, importante para Dufry es proporcionar a los viajeros un exclusivo sentido de pertenencia (Sense of Place). Nuestras tiendas combinan el conocido surtido de marcas y productos globales con un toque local especial que diferencia a nuestras tiendas en todo el mundo, donde sea que estén, en aeropuertos, puertos marítimos, estaciones de ferrocarril o fronteras, e independientemente de que éstas sean duty-free o duty-paid.

La demografía desempeña un papel importante en nuestro negocio y los cambios en los perfiles y preferencias de los clientes pueden ocurrir rápidamente. Por esta razón, Dufry establece una alta prioridad en el conocimiento del consumidor, tanto de la información operativa interna como a través de la investigación externa. Rastreamos constantemente el comportamiento de los clientes en nuestras tiendas y utilizamos nuestros conocimientos del mercado para ajustar continuamente nuestra oferta y no solo igualar, sino superar las expectativas de nuestros clientes.

A los proveedores, ofrecemos acceso a una extensa red global en uno de los sectores más atractivos, el de la venta minorista de viajes, a través de nuestras más de 2.300 tiendas en más de 430 ubicaciones en 64 países. Además del negocio que podemos generar con los proveedores, nuestras tiendas les ofrecen un escaparate mundial sin igual para promocionar sus marcas y productos a un segmento de consumidores con alto poder adquisitivo.

Dufry trabaja en estrecha colaboración con las marcas para ofrecer a los clientes los productos adecuados al mejor precio, prestando especial atención a las campañas de promoción e iniciativas de marketing en nuestras tiendas.

Los operadores de infraestructuras obtienen la mayor productividad de sus áreas comerciales, maximizando sus ingresos cuando trabajan con Dufry. Ofrecemos la gama completa de conceptos de venta al por menor adaptados y personalizados para la ubicación específica. Además, Dufry proporciona acceso a la cartera más completa de marcas globales y locales. En pocas palabras, los propietarios se benefician al optimizar su negocio en general y al ofrecer atractivos espacios comerciales a sus pasajeros.

Diversificación geográfica para maximizar oportunidades y mitigar riesgos.

Dufry es hoy en día no solo el líder del mercado en ventas minoristas de viajes, sino también el jugador más diversificado de la industria, con operaciones en 64 países, en los seis continentes. La diversificación geográfica es de vital importancia para nuestra estrategia por varias razones: primero, es la mejor manera de beneficiarse del número cada vez mayor de viajeros en todo el mundo; segundo, como organización global, podemos desarrollar eficientemente nuevas oportunidades de negocios; En tercer lugar, las principales marcas globales pueden ofrecer sus productos a través de un minorista de viajes verdaderamente global y, en cuarto lugar, es un enfoque muy eficaz para mitigar los riesgos.

Nuestra presencia global nos permite evaluar nuevos proyectos de forma rápida y mejor en casi todas partes, aprovechando la experiencia de nuestros equipos locales. Esta perspectiva local ayuda a evaluar con precisión las oportunidades, nos da una comprensión clara de las características del mercado local y permite colaborar estrechamente con los operadores de infraestructuras y otros socios comerciales locales para desarrollar de manera efectiva nuevos negocios.

Además, la diversificación geográfica mitiga considerablemente los riesgos generados por los impactos externos en mercados o regiones individuales. Esta diversificación se ilustra mejor mediante la participación que cualquier concesión individual tiene en el Grupo total. Con la concesión más grande que representa alrededor del 6% del negocio global de Dufry, y con las diez más grandes que representan menos del 25% de las ventas de 2020, Dufry no tiene una exposición significativa a contratos individuales.



Crecimiento rentable y foco en la rentabilidad.

En Dufry, tenemos un enfoque financiero disciplinado en todos nuestros nuevos proyectos, ya sea orgánico o de adquisiciones. Analizamos cuidadosamente cada proyecto o inversión significativa con proyecciones detalladas y con una visión de los requisitos de retorno mínimo. Esto implica una evaluación cuidadosa de la inversión original necesaria para construir y configurar la tienda, así como la estructura de costes y la rentabilidad del negocio una vez que esté operativo. Esta cultura de centrarse en los retornos y el control de costes nos ha permitido hacer crecer nuestro negocio de manera rentable y capturar oportunidades en muchos mercados diferentes.

Además del aumento constante en el número de pasajeros a lo largo del tiempo y nuestra disciplina financiera, minimizamos los riesgos comerciales al implementar una estructura de costes altamente variable. La rápida capacidad de respuesta del grupo para adaptar la estructura de costes a la nueva situación provocada por la Covid-19, es una muestra de la flexibilidad de nuestra estructura.

La capacidad de generación de caja del grupo en coyunturas pre-pandémicas es una combinación de la sólida rentabilidad de Dufry y la baja intensidad de capital. Con el tamaño actual del Grupo y la implementación completa de nuestro nuevo modelo operativo de negocios, esperamos mejorar aún más nuestra capacidad de generación de flujo de efectivo una vez que se recuperen niveles de actividad previos a la crisis desatada por la Covid-19.

Crecimiento orgánico complementado por pequeñas y medianas adquisiciones

La estrategia de crecimiento general de Dufry continúa caracterizándose por una combinación de crecimiento orgánico, así como por adquisiciones pequeñas y medianas. Si bien la crisis desatada por la Covid-19 ha aplazado determinados planes de expansión de los operadores aeroportuarios para el corto plazo, nuestra industria es resiliente en el medio y largo plazo y confiamos retomar la ruta de crecimiento y los acuerdos de colaboración en el medio y largo plazo.

Con respecto al crecimiento orgánico, la industria minorista de viajes tiene la ventaja única de beneficiarse de un aumento del número de viajeros en todo el mundo y ofrece la gran oportunidad de interactuar directamente con ellos. Esta característica diferencia claramente nuestro negocio de cualquier otro canal minorista. En consecuencia, el crecimiento orgánico también seguirá siendo un importante impulsor del desarrollo de Dufry en el futuro. Nos enfocaremos en impulsar las ventas mediante la implementación de los mejores conceptos de tienda, implementando aún más nuestra estrategia digital y llevando a la práctica las diferentes estrategias de marketing y promoción que hemos utilizado y mejorando a lo largo de los años. Además de beneficiarnos del crecimiento en el volumen de pasajeros, esperamos aumentar aún más nuestro espacio comercial, ya sea a través de la expansión en ubicaciones existentes o al ganar nuevos contratos en aeropuertos donde actualmente no operamos, o en otros canales. En Dufry, tradicionalmente tenemos una cartera de proyectos considerable, que nos permite aumentar nuestro espacio comercial en diferentes canales, regiones y sectores.

En 2021, Dufry acelerará el crecimiento de su negocio en Asia, especialmente a raíz del acuerdo de Joint Venture suscrito por Dufry con el grupo Alibaba y los acuerdos de colaboración firmados con Hainan Development Holdings. En Estados Unidos se continuará potenciando la diversificación del negocio hacia otros canales como el de hostelería (Food & Beverages) por las sinergias que comparte con nuestro actual negocio en Norteamérica.

A pesar de la consolidación observada en el sector minorista de viajes en los últimos años, la industria sigue relativamente fragmentada, con los 10 principales jugadores controlando poco más de la mitad del mercado y el mercado restante compuesto por operadores pequeños y medianos. Esperamos poder capitalizar las fusiones y adquisiciones cuando surjan oportunidades de tamaño pequeño y mediano, con un enfoque en Asia y en el negocio de Food & Beverage o complementando nuestra presencia en otros mercados. El Joint Venture con



Alibaba asimismo contribuirá a aumentar nuestro negocio en Asia y con los clientes chinos en todo el mundo, así como a potenciar y avanzar en la digitalización de nuestro negocio.

La reintegración de Hudson tras la exclusión de su cotización en el NYSE en el último trimestre de 2020 no altera la estrategia del grupo desde el punto de vista operativo. En Norteamérica, seguiremos expandiendo nuestro negocio de duty free y duty paid, complementándolo con oportunidades en el segmento de Food & Beverages.

Dufry actualmente genera alrededor del 56% de sus ingresos en operaciones duty-free y el 44% en operaciones duty-paid, y ambos sectores continúan ofreciendo oportunidades de crecimiento sustanciales.

Los fundamentos de la industria a largo plazo siguen siendo sólidos a pesar de los desafíos a corto plazo

Si bien en 2020 el turismo y los viajes se vieron fuertemente afectados por la propagación de la pandemia, también hemos visto comportamientos alentadores de los pasajeros de todo el mundo, que han reanudado sus viajes tan pronto como se levantaron las restricciones. Esta es una indicación importante de que la resistencia fundamental de la venta minorista de viajes no se cuestiona y que la industria confirmará su atractivo como un canal minorista en crecimiento que presenta su propia dinámica de crecimiento, que no es comparable con la venta minorista de la calle. Si bien la visibilidad sobre la recuperación del patrón de viaje sigue siendo baja, consultores especialistas de la industria, como Air4Cast, estimaron, en momentos pre-pandémicos, que el número global de pasajeros crecería alrededor de un 4% anual, lo que se traduce en un potencial de más de 300 millones de nuevos clientes para la industria cada año. Este potencial de crecimiento subyacente se ve incrementado por el desarrollo de conceptos comerciales innovadores con propietarios y marcas, así como por la aceleración de Dufry en su digitalización para impulsar el cambio en la forma en que evoluciona la venta minorista de viajes. Creemos que ser el líder del mercado global también significa estar a la vanguardia de este desarrollo.



3. Gestión del riesgo

Mapa de riesgos

Los riesgos inherentes al negocio de World Duty Free Group S.A.U. son los mismos que los de su matriz, Dufry y se engloban en dos grupos: Riesgos financieros – relacionados con los tipos de interés, tipos de cambio, riesgos de crédito y riesgos de liquidez. El detalle de los mismos, así como la gestión de estos riesgos, puede encontrarse en el informe de gestión de World Duty Free Group S.A.U. Y riesgos no financieros, que se detallan a continuación:

Riesgo de negocio. Dado que la Sociedad opera espacios comerciales ubicados en aeropuertos la evolución de su actividad se encuentra fuertemente influenciada por la evolución del tráfico aéreo, siendo éste el principal riesgo del negocio. En este sentido, la existencia de determinados eventos ajenos al control de la empresa, como desastres naturales, ataques terroristas, accidentes aéreos, ceses de actividad de determinadas aerolíneas, incrementos de las medidas de seguridad aeroportuarias, etc. pueden provocar cambios en el tráfico aéreo. En este aspecto, también se incluyen emergencias sanitarias, como la desatada por la Covid-19, y las medidas extraordinarias adoptadas por los estados de restricción de la movilidad de las personas.

Como elemento intrínseco al viaje, es importante destacar el impacto que sobre el poder adquisitivo de los clientes de la empresa tiene la evolución de los tipos de cambio. En este sentido, al ser los pasajeros británicos la principal nacionalidad de dichos clientes en España, la evolución de su poder adquisitivo en euros es determinante para el volumen de la actividad de la Sociedad.

Adicionalmente por la naturaleza de la actividad de la Sociedad, cuyas tiendas son adjudicadas a través de contratos con AENA, mediante concurso público y con un vencimiento determinado, la Sociedad está expuesta al riesgo de no renovación de dichos contratos.

World Duty Free Group S.A.U. trabaja de manera constante, con el apoyo de los gestores aeroportuarios, para analizar las tendencias del tráfico de pasajeros y las necesidades de los clientes para poder presentar la mejor oferta y gestionar más eficazmente los puntos de venta existentes. Esto supone revisar constantemente la oferta de productos y los niveles de los servicios prestados para que sigan siendo competitivos en términos de calidad y precio y adecuarlos a los diferentes hábitos de consumo de los clientes, estimulando una relación ventajosa para el Grupo licenciente, ya que un número más elevado de ventas supone unos ingresos más altos para ambas partes.

En general, la empresa mitiga el riesgo de negocio siguiendo un enfoque centrado en la creación y el mantenimiento de asociaciones claras y duraderas con los concesionarios, basadas en parte en el desarrollo de soluciones comerciales que maximicen las ganancias generales.

Riesgos normativos: La posibilidad de operar en régimen libre de impuestos es una ventaja competitiva para World Duty Free Group S.A.U. frente a aquellos operadores que no pueden disfrutar de este régimen. No obstante, las autoridades pueden modificar o suprimir la aplicación del régimen libre de impuestos para algunas categorías de productos o modificar el régimen fiscal aplicado a los productos que se venden en tiendas tradicionales fuera de los aeropuertos, eliminando así parte de la ventaja competitiva. Asimismo, si se modifican los requisitos para obtener, mantener o renovar certificaciones, licencias y autorizaciones para explotar tiendas libres de impuestos y World Duty Free Group S.A.U. ya no pudiera adaptarse a los nuevos requisitos, el Grupo podría perder la licencia para la explotación de las tiendas en régimen libre de impuestos, en general, en alguno de los mercados en los que opera o con respecto a determinadas categorías de productos.

Para mitigar estos riesgos, con la ayuda de especialistas externos, la empresa permanece constantemente informado acerca de la situación legislativa para poder adaptar sus procesos, procedimientos y controles a los nuevos requisitos y tener a su personal informado. También confía en una monitorización y auditorías constantes del servicio con respecto a las obligaciones legales y contractuales. A este respecto, la matriz de World Duty Free Group S.A.U., Dufry, participa activamente con asociaciones del sector, entre otros ETRC (European Travel Retail Council) en la elaboración de Códigos de Buenas Prácticas y de auto-regulación para venta de alcohol.

Riesgos reputacionales: El buen nombre del Grupo ante las empresas concesionarias y los clientes representa uno de los elementos clave en el que se basan los concesionarios para adjudicar o renovar contratos de concesión. La reputación de la compañía ante los clientes podría verse perjudicada por la reducción de la calidad percibida de los servicios que presta, con la consiguiente pérdida de atractivo y de clientes; ante los licenciantes la reputación de la empresa podría verse perjudicado por su incapacidad para cumplir sus obligaciones contractuales.

En relación con estos riesgos, a lo largo de los años la empresa ha conseguido y mantenido una buena reputación ante los concesionarios y los clientes. Una confirmación implícita de esta afirmación es su capacidad, durante todos estos años, de renovar los contratos de concesión y conseguir otros nuevos.

Asimismo, se lleva un control constante de la calidad de los servicios que presta a los clientes (en cuanto a la satisfacción percibida y la seguridad de los productos).

Riesgos relacionados con la salud pública: Pandemias, como la originada por el coronavirus Covid-19, pueden tener un impacto negativo sobre el negocio de World Duty Free Group S.A.U., tal como se ha quedado patente en el ejercicio 2020. La propagación de un virus o enfermedad que obligue a la adopción de medidas extraordinarias que limiten la libre circulación de personas y/o el cierre del tráfico aéreo y, por consiguiente, de los aeropuertos, puede afectar la operativa de nuestro negocio.

En este sentido, la empresa alinea los protocolos de la operativa en tienda con las recomendaciones de los organismos de salud nacionales e internacionales a fin de ofrecer un entorno de compras seguro para clientes y trabajadores, contribuyendo así a disminuir el riesgo de propagación de una potencial enfermedad.

Modelo de gestión del riesgo

Dufry adopta un modelo de gestión de riesgo basado en tres niveles. Este modelo es de aplicación a todas las empresas filiales del grupo, incluida WDFG S.A.U. La empresa se apoya en una herramienta informática de Gestión de Riesgos (Enterprise Risk Management) llamada GRC (Governance, Risk and Compliance) que permite una exhaustiva identificación y gestión de potenciales riesgos que puedan afectar al negocio.

Primer nivel - El compromiso de Dufry y de todas sus empresas filiales con la integridad y la transparencia empieza por su propio personal. Dufry exige a todos sus empleados, gestores y ejecutivos a actuar en todo momento conforme a lo establecido en el Código Ético de Dufry, así como en su Política de Sostenibilidad e Integridad en las transacciones comerciales.

El Código ético de Dufry y la Política de Sostenibilidad e Integridad en las transacciones comerciales describen los tipos de conducta que no están permitidos e imponen reglas estrictas en relación con la operación del negocio.

Además, las reglas requieren que se lleve a cabo una diligencia debida y cuidadosa con los nuevos socios externos con los que Dufry está trabajando, incluido un procedimiento que debe seguirse para examinar a

todos los socios minoritarios nuevos, consultores para proyectos de desarrollo empresarial, contrapartes para transacciones de M&A y otras contrapartes similares.

Segundo nivel – Existe diferentes funciones de gobierno interno que realizan, entre otros, Compliance, Legal, Departamento Financiero, Recursos Humanos, etc.

Dentro de las funciones de Compliance, con la intervención de los equipos de Cumplimiento y de Privacidad, está la vigilancia continua de los principales riesgos y el establecimiento de los controles más idóneos para su mitigación a la vez que para el mejor cumplimiento de las políticas y procedimientos del grupo.

El ámbito de actuación de la función Cumplimiento Normativo y Gobierno Corporativo se fundamenta en los siguientes pilares:

- Revisión y cumplimiento del conjunto de políticas globales de la empresa
- Establecimiento del marco general de aprobaciones del grupo y establecimiento de una política de “cuatro ojos” para validaciones.
- Formación, tanto de los perfiles profesionales identificados con mayor exposición al riesgo como del resto de empleados
- Gestión global de riesgos corporativos
- Creación de canales de comunicación internos que aseguren la integridad del programa de cumplimiento

En los ejercicios 2019 y 2020 no se han realizado auditorías de *compliance* dentro del ámbito de alcance de esta EINF.

Tercer nivel - Auditoría Interna. La Auditoría Interna del Grupo presta servicios independientes y objetivos de control y asesoramiento destinados a aportar valor y mejorar las operaciones de Dufry. Esta función aplica un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, incluida la posible comisión de fraude y cómo la organización gestiona el riesgo de fraude.

La Auditoría Interna del Grupo abarca todas las filiales. Los principales riesgos identificados en el transcurso de las actividades de auditoría interna se comunican a la alta dirección y a la Comisión de Auditoría del Consejo de Administración, y su estado se actualiza periódicamente hasta su resolución o aceptación por parte de los órganos de gobierno.

4. Lucha contra la corrupción y el soborno

Corrupción, soborno y competencia: La corrupción es un fenómeno mundial que se considera la causa de muchos impactos negativos en los ámbitos económicos, sociales y ambientales. Desde una perspectiva empresarial, la corrupción distorsiona el funcionamiento del mercado y socava las instituciones de gobierno y, en general, el estado de derecho.

El tema de la corrupción es de gran importancia para Dufry, ya que la compañía desarrolla sus operaciones en países con niveles elevados de corrupción y participa en muchos procesos de contratación pública para presentar ofertas cada año por aeropuertos, puertos y otras concesiones en todo el mundo.

Dufry prohíbe el soborno y la corrupción en todo momento y en cualquier forma. Creemos que, para seguir siendo un líder empresarial sólido, todos los negocios deben realizarse de manera ética y en total conformidad con todas las leyes, normas y regulaciones aplicables. Dufry requiere que todos sus empleados, gerentes y ejecutivos se comporten en todo momento con honestidad, ética y dentro de los límites de la ley aplicable y en pleno cumplimiento del Código Ético de Dufry, así como su Política de Sostenibilidad e Integridad en las transacciones comerciales. Donde existan leyes, reglas o costumbres que sean diferentes de los principios establecidos en esta Política, los gerentes, ejecutivos y empleados de Dufry están obligados a cumplir lo que establezca el estándar más alto a este respecto.

El Código Ético de Dufry abarca, entre otros,

- la prohibición de cualquier tipo de sobornos
- los procesos de verificación a la hora de trabajar con proveedores externos y los requisitos para poder contratar con ellos
- las normas que regulan contribuciones caritativas y los patrocinios
- la política de aceptación de regalos y gastos de hospitalidad y entretenimiento
- regulación de pagos de facilitación para minimizar el riesgo de corrupción
- mecanismos internos y externos de aviso y denuncia
- medidas sancionadoras

Además del Código Ético del grupo existe un código ético para la operación española de Dufry – a través de World Duty Free Group S.A.U. – que es complementario al primero y que trata, entre otras materias, la relación de la Sociedad con los empleados y terceras partes (clientes, proveedores, autoridades, etc.), la transparencia en las transacciones comerciales, la conducta empresarial y su gestión interna, así como la presentación de informes.

Todo empleado tiene la obligación de familiarizarse con este Código y acatarlo. En este sentido, los empleados suscribirán un documento de aceptación al inicio de su actividad profesional y en el momento de presentación de este Código, que será conservado en el archivo personal del empleado. Dufry también lleva a cabo acciones de formación tanto para empleados como gerentes de manera continua. Estas sesiones de formación reflejan las actualizaciones periódicamente realizadas del Código de Ética, Sostenibilidad e Integridad en la Política de Transacciones Comerciales.

Ambos códigos éticos, el Global de Dufry y el Código Ético de España, al igual que las políticas y procedimientos, están disponibles para todos los empleados a través de la intranet del grupo y de repositorios electrónicos para el personal de España. Asimismo, el grupo organiza campañas de comunicación y sesiones formativas periódicas coincidiendo con la actualización de los mismos.



La dirección de Dufry aplica un enfoque de tolerancia cero a la corrupción tanto activa como pasiva y busca minimizar las circunstancias en las cuales la corrupción podría ocurrir en sus actividades y operaciones de desarrollo de negocios globales.

Asimismo, como consecuencia de las modificaciones del Código Penal español en 2010 y más tarde en 2015, World Duty Free Group S.A.U. está implantando un Plan de Prevención de Delitos para prevenir actividades, entre otras, como el soborno, la corrupción o el blanqueo de capitales.

Por último, a principios del año 2020, la matriz de World Duty Free Group S.A.U., Dufry, suscribió como firmante los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, entre los que destaca el compromiso para la lucha contra la corrupción (Principio 10, «Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno»). El grupo presentó en marzo de 2021 el primer Informe de Evolución siguiendo las pautas establecidas por Naciones Unidas para su preparación. El informe está disponible en la página web de Dufry www.dufry.com

Medidas contra el blanqueo de capitales

Dada la naturaleza del negocio de WDFG S.A.U., la empresa tiene baja exposición a este riesgo y no es un aspecto material. WDFG S.A.U. cumple con lo dispuesto en el artículo 7 de la ley 7/2012 de 29 de octubre de modificación de la normativa tributaria y presupuestaria y de adecuación de la normativa financiera para la intensificación de las actuaciones en la prevención y lucha contra el fraude. Dicha ley contiene una serie de medidas dirigidas a la prevención y lucha contra el fraude fiscal, entre las que se incluye la limitación de los pagos en metálico, normativa que aplicamos todas las tiendas de la operativa de la empresa.

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

En 2020 World Duty Free Group S.A.U. empleó un total de 30.302 euros (7.350 euros en 2019) en representación de sus intereses a través de asesores y asociaciones del sector, entre las que se incluye:

- ANGED – Asociación Nacional Grandes Empresas de la Distribución (22.927)
- AECOC – Asociación de fabricantes y distribuidores (1.525)
- ASCOM – Asociación española de compliance (900)
- ETRC - European Travel Retail Confederation (4.500)
- Asociación Española de Financieros (450)

También durante 2020, World Duty Free Group S.A.U. contribuyó con 17.832 euros (31.686 en 2019) en forma de donaciones directas a organizaciones sin ánimo de lucro, entre las que se incluyen Acción Contra el Hambre y Fundación Aladina. Asimismo, promovió la contribución de sus empleados a causas benéficas, bien con donaciones directas no cuantificables o con trabajo de voluntariado. Más detalle sobre las actividades desarrolladas está disponible en la sección de Compromiso Social de este informe.

5. Política Medioambiental

Materias primas

Como pura empresa de distribución, Dufry y todas las empresas del grupo, entre las que se incluye WDFG S.A.U., no tiene plantas de producción. Sin embargo, consume materiales en varias partes de su cadena de suministro, desde materiales utilizados para construir tiendas y cajas y pallets utilizados para el transporte de productos, hasta suministros de oficina y bolsas de transporte que se entregan a los clientes con cada venta.

Dufry está comprometido a aplicar el principio de precaución en aquellas actividades que puedan suponer un impacto medio ambiental negativo, así como a promover iniciativas que respeten el equilibrio medio ambiental, y tiene como ambición que el medio ambiente sea una preocupación colectiva que implique tanto a directivos, como a empleados. En este sentido, y especialmente en el área de desarrollo de tiendas, Dufry y sus filiales buscan soluciones innovadoras que consuman menos energía contribuyendo de esta forma a la lucha contra el cambio climático y salvaguardando la biodiversidad.

Racionalización en la distribución

A lo largo de 2019, y como parte de la implantación del Modelo Operativo de Negocios que ya empezamos a poner en marcha en 2018, Dufry a nivel grupo culminó el proceso de optimización de la cadena de suministro con la implantación del One Order, un procedimiento interno que tiene como objeto simplificar nuestra cadena de suministro centralizando aún más la logística y el almacenamiento, y por lo tanto, reduciendo los costes operativos, las tareas administrativas y nuestro impacto en el medio ambiente.

Como resultado de este proceso, nuestros tres centros de distribución (Suiza, Uruguay y Hong Kong) operan 3 centros de almacenamiento principales: Barcelona (España) que atiende 81 puntos de entrega en el Sur de Europa y África, así como Europa Central y algunos países de Europa del Este y Oriente Medio; Hong Kong (China) que sirve a nuestras operaciones ubicadas en Asia y Australia; y Miami (EE. UU.) que presta servicios en América Latina y parcialmente en América del Norte. Estos tres centros logísticos principales reciben los envíos de largo alcance y principales, y organizan el envío adicional de los productos a las diferentes operaciones. Así, con este esfuerzo para aumentar la eficiencia en nuestra cadena logística, nos aseguramos de que el impacto ambiental del transporte de mercancías se mantenga al mínimo.

Emisiones de CO₂

La reducción de las emisiones de CO₂ es una de las preocupaciones de Dufry. Siempre que sea posible, el transporte de mercancías se realiza a través del mar, eligiendo así los medios de transporte más eficientes en cuanto a emisiones de CO₂.

A través de la reconfiguración de productos en nuestros Centros de Distribución Global y plataformas logísticas regionales, reducimos al mínimo el transporte inter compañía de productos. La distribución a las tiendas individuales generalmente se realiza por carretera, por lo que Dufry subcontrata el transporte a socios logísticos especializados nacionales o internacionales, que en parte tienen implementadas sus propias estrategias ambientales.

Asimismo, trabajamos de manera continua en optimizar la cadena de suministro para reducir el gasto en transporte de mercancías y así contribuir a reducir nuestra huella de CO₂. El 2020 hemos avanzado en este propósito y empezamos a evaluar el impacto de nuestra red de suministro, cuantificando las emisiones de CO₂ realizadas por los principales suministradores de logística del grupo a nivel global (emisiones de alcance 3



según el protocolo GHG). Los datos suministrados representan el 55% del volumen global transportado en los ejercicios 2019 y 2020 y están disponibles en el informe anual de Dufry en www.dufry.com

Otras acciones para reducir las emisiones de CO₂ se encuentran en el área de los viajes de negocios, aconsejamos a nuestros empleados que consideren alternativas a los viajes, como el uso de sistemas de reuniones virtuales (videoconferencias, conferencias telefónicas, reuniones en vivo por computadora, Skype para empresas) o reduciendo las frecuencias de viaje optimizando cada viaje. Además, se alienta a los empleados de Dufry a utilizar los sistemas de transporte público no solo para viajes de negocios sino también para sus viajes diarios desde y hacia el trabajo. En lugares específicos, la empresa otorga contribuciones a los empleados que utilizan el transporte público para desplazamientos.

Colaboración con los gestores aeroportuarios: Según la asociación Airport Carbon Accreditation (airportcarbonaccreditation.org), la industria aeroportuaria representa aproximadamente el 5% de las emisiones totales de carbono del sector del transporte aéreo. Airport Carbon Accreditation establece 6 niveles de acreditación (mapeo, reducción, optimización, neutralidad, transformación y transición), dependiendo de los esfuerzos realizados por los aeropuertos. Para alcanzar la acreditación de optimización, los aeropuertos deben coordinarse activamente con las diferentes empresas que prestan sus servicios en el aeropuerto (handling, operadores de restauración, comerciantes, etc.) ya que necesitan una evaluación de la huella de carbono más extensa para incluir emisiones de alcance 3 y la formulación de un Plan de acción y reducción de emisiones más amplio que involucre también a los operadores aeroportuarios. En muchos casos, esto involucra a Dufry, ya que somos el operador de las tiendas del aeropuerto.

En 2020, según la información de antecedentes de la Acreditación de carbono del aeropuerto, 61 de estos aeropuertos, incluidos algunos centros aeroportuarios destacados, han alcanzado el nivel de optimización y 64 aeropuertos, obtuvieron la acreditación de neutralidad de carbono o acreditaciones superiores (las tres requieren medidas compensación de las emisiones de CO₂).

Teniendo en cuenta a ambos grupos, optimización y neutralidad de carbono, Dufry opera tiendas en 44 de los 125 aeropuertos, incluidos Zurich, Londres Heathrow, Londres Gatwick, Abidjan, Dallas Fort Worth, Estocolmo y el aeropuerto Queen Alia en Amman, Jordania.

En el ámbito español, 8 aeropuertos han sido acreditados por esta organización a 31 de diciembre de 2020. Menorca, Santiago y Alicante-Elche al nivel 1 (Mapeo), Barcelona, Lanzarote, Madrid, Málaga y Palma de Mallorca a nivel 2 (Reducción). En marzo de 2021, el operador de los aeropuertos españoles publicó su plan de sostenibilidad, en el cual manifestó el objetivo de alcanzar la neutralidad de la empresa en 2026 y disponer de la acreditación de nivel 3 (Neutralidad) o superior para sus principales aeropuertos.

Cambio climático

No es posible determinar si los cambios motivados por el cambio climático que estén por introducirse en las normativas existentes podrían acarrear cambios en nuestro modelo de negocio que conlleven costes significativos.

La creación de algún tipo de regulación global en torno al tráfico aéreo que pudiese afectar impactar negativamente la evolución esperada del tráfico aéreo internacional (con tasas de crecimiento anual esperadas de 4 a 5% hasta 2035) es a día de hoy un escenario poco bastante improbable ya que dicha regulación debería ir precedida de restricciones individuales por países.

Por otra parte, el desarrollo de requisitos regulatorios más estrictos debido al cambio climático, que penalizasen a unos aeropuertos sobre otros, podrían ser una oportunidad para algunas de nuestras operaciones. Como mencionábamos anteriormente, Dufry opera en 44 de los 125 aeropuertos con



acreditación de optimización o impacto neutro en cuanto a emisiones de CO₂ y en España los principales aeropuertos están tomando medidas para reducir sus emisiones.

Apoyo al Grupo de trabajo sobre el clima de ACI Europa

Para alinear su estrategia e iniciativas internas en materia medioambiental con los esfuerzos emprendidos por la industria aeroportuaria, Dufry forma parte de Grupo de trabajo sobre el clima de ACI Europa creado en 2019 y participa activamente en el desarrollo de estrategias, objetivos e iniciativas relacionadas.

Firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas

Como se indicaba anteriormente, la filial de World Duty Free Group S.A.U. confirmó su adhesión como miembro firmante al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, adoptando los compromisos en materia de Medio Ambiente que dicha adhesión conlleva. Entre otras, la adopción del principio de precaución medioambiental y la promoción de prácticas medioambientalmente responsables,

Residuos y Reciclaje. Economía circular

Evitar cualquier desperdicio en primer lugar o reciclarlo, si ocurre, es una manera efectiva de ahorrar recursos valiosos. En el Centro de Distribución Europeo, el material de embalaje, que consiste principalmente en cartón, papel, película plástica, madera, así como también consumibles electrónicos y plásticos como lámparas de neón y PET, se clasifican en diferentes contenedores y se envían para su reciclaje.

En las tiendas, los residuos producidos por nuestras operaciones son principalmente material de embalaje que se maneja a través del sistema de eliminación de residuos del operador aeroportuario y se recicla en consecuencia cuando es posible. Dufry colabora activamente con los equipos de sostenibilidad del aeropuerto cuando sea posible, como es el caso en el aeropuerto de Londres Heathrow, para contribuir y mejorar aún más los sistemas de reciclaje y / o reducir el consumo de energía. En el caso de los aeropuertos españoles, y siguiendo recomendaciones de Ecoembes para reducir el consumo de materiales, se ha procedido a reemplazar los *roll containers* empleados para desplazar producto de los almacenes a las tiendas – que contaban con una base metálica y dos laterales metálicos que necesitaban retractilado plástico para el desplazamiento seguro de mercancía – por nuevos modelos que incluyen cierres por los cuatro lados y por la parte superior. Esta medida está ya permitiendo reducir drásticamente el consumo del film plástico necesario para el retractilado.

La reducción en el consumo de bolsas de la compra es otra área en la que Dufry está buscando soluciones sostenibles al reemplazar las bolsas de plástico tradicionales con bolsas reutilizables. Asimismo, aconseja a su personal a que pregunte a los clientes si necesitan una bolsa y ha aumentado el surtido de bolsas a varios tamaños para ajustar las mismas al tamaño de los productos comprados, reduciendo así la cantidad de residuos plásticos. Como resultado, hemos observado una disminución en el número de bolsas utilizadas por transacción en nuestras operaciones principales en los últimos años. Investigar alternativas para reducir la cantidad de bolsas y el impacto de cada bolsa individual es, sin embargo, un objetivo de mejora continua para Dufry.

En cumplimiento con el Real Decreto 293/2018, de 18 de mayo, sobre reducción del consumo de bolsas de plástico, que establece la prohibición de entregar de forma gratuita a los consumidores en los puntos de venta desde el 1 de julio de 2018, la empresa comenzó a cobrar las bolsas a sus clientes. Durante 2020, World Duty Free Group S.A.U. distribuyó entre sus clientes – con destinos nacionales, Islas Canarias, UE y terceros países – un total 1.343.988 bolsas de plástico (7.133.598 en 2019). Se estima que para la producción de ese número de bolsas fueron necesarios unos 23.210,72 kilogramos de plástico (123.197,48 Kg. en 2019). Si bien las bolsas que Dufry distribuye entre sus clientes está hechas en una gran proporción a partir de plástico reciclado, en 2020, Dufry ha puesto en marcha un plan global para sustituir las bolsas de plástico por otras de materiales



más sostenibles, así como la consiguiente campaña de comunicación para concienciar sobre el consumo responsable de las mismas. El efecto de la pandemia sobre el tráfico ha retrasado la implementación del plan, en cual continúa a lo largo de 2021.

Con respecto a los cartones y pallets utilizados para transportar y proteger productos, Dufry garantiza que estos se reutilicen tanto como sea posible y, por lo tanto, también se reduce el consumo de nuevos recursos.

Tanto en España como en otras localizaciones, el proceso de reciclaje se subcontrata a proveedores de servicios especializados – Ecoembes.

Por último, en las oficinas, la reducción del consumo de papel es uno de nuestros desafíos actuales. Dufry ha implementado iniciativas locales para reducir el consumo de papel y otros materiales de oficina, incluidos consejos para reducir la cantidad de papel utilizado, como la impresión a doble cara, evitando la impresión del texto legal en la parte inferior de los correos electrónicos y alentando a las personas a imprimir cuando sea necesario. La adopción de soluciones de TI, como Dufry Connect, que se está extendiendo al personal en todas las ubicaciones, también está ayudando a reducir la cantidad de papel utilizado en el trabajo diario de nuestro personal.

En nuestras oficinas de España – tanto oficinas centrales como despachos habilitados en algunos aeropuertos – se generan residuos por las cocinas y por el uso general de oficina. Los residuos resultan difíciles de medir, ya que en algunos casos no disponemos de los medios para reportar parte de los residuos. Se han puesto en marcha no obstante medidas orientadas a conseguir una reducción en la generación de residuos y al reciclado, entre las que se incluyen:

- Instalación de infraestructuras que faciliten y fomenten el reciclado, como la separación de los residuos
- Introducción de envases reciclables (de PET y loza) encaminados a reducir el consumo de vasos desechables
- Uso de vasos de papel en máquinas dispensadoras de café y bebidas calientes
- Concienciación de los empleados para reducir los residuos

Protección de la biodiversidad

Nos comprometemos a mitigar el posible impacto en la biodiversidad, si bien nuestra actividad directa no genera riesgos en áreas protegidas.

Consumo de energía

La electricidad es la principal fuente de energía que utilizamos en nuestras operaciones y representa también la principal fuente de nuestra huella de carbono.

Información cuantitativa en materia de sostenibilidad ambiental

Consumo de energía ¹	2019	2020
Electricidad	161.386,71 GJ	132.454,69 GJ
Gasóleo	605,79 GJ	172,98 GJ
TOTAL	161.992,50 GJ	132.627,67 GJ

Consumo de agua ¹	2019	2020
Agua	12.599,7 m ³	5.815,3 m ³

¹ Elaborado a partir de los datos de facturación. Más información sobre el método de cálculo disponible en el Anexo



Emisiones de gases de efecto invernadero ²	2019	2020
Total emisiones Alcance 1	41,1555 t CO ₂ eq	11,7511 t CO ₂ eq
Total emisiones Alcance 2	9.415,99261 t CO ₂ eq	8.138,8061 t CO ₂ eq
Total emisiones Alcance 3	N/D	N/D

En su mayor parte, nuestras tiendas están ubicadas en instalaciones y edificios como aeropuertos o puertos marítimos, barcos, estaciones de tren y centros turísticos, que son propiedad de terceros. Por lo tanto, una gran parte de los consumos, como el suministro de energía o agua, no pueden ser directamente modificados o influenciados por Dufry, ya que estos factores están predeterminados por la propiedad del edificio. La mayor influencia en la eficiencia energética se puede tomar cuando Dufry está diseñando o rediseñando tiendas. Como espacios públicos, los aeropuertos tienen que proporcionar instalaciones bien iluminadas y, naturalmente, esto es una parte sustancial de su consumo de energía. Por lo tanto, el enfoque principal es sustituir la iluminación tradicional por sistemas de iluminación más eficientes energéticamente (por ejemplo, LED) en pantallas de techo y muebles, y en el uso de dispositivos electrónicos con calificación A (por ejemplo, aire acondicionado, refrigeradores) en nuestras tiendas, lo que resulta en una caída significativa en el consumo de energía (y las emisiones de CO₂ asociadas). El mismo concepto de uso de las últimas tecnologías de eficiencia energética también se aplica a nuestra sede de Basilea, nuestras oficinas de división – entre las que se incluye la oficina de Madrid – y los centros de operaciones regionales. A este respecto, algunas de las medidas adoptadas para reducir el consumo energético incluyen:

- Sustitución de bombillas incandescentes por LED
- Aprovechamiento de la luz natural
- Interruptores conectados a sistemas de control de detección del movimiento
- Apagado automático de las luces a determinadas horas
- Apagado de los ordenadores al concluir el horario laboral
- Adaptación de la temperatura

Durante el ejercicio 2020, al igual que en 2019, no se han registrado multas o sanciones significativas derivadas del incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente.

² Factores de conversión obtenidos de la herramienta de cálculo de huella de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica de 2020. A la fecha de preparación de esta EINF, los factores de conversión actualizado no habían sido actualizados por esta fuente.



6. Personal

5.1. Empleo: En España, los empleados de World Duty Free Group S.A.U. suman 2.355 personas (medidos en headcounts).

El 15 de marzo de 2020 el gobierno español decretó el estado de emergencia a causa de la pandemia provocada por el Covid-19, lo que comportó el cierre de los comercios considerados no esenciales, medida que incluyó la totalidad de las tiendas de la Sociedad en los aeropuertos españoles.

La empresa optó por acogerse al Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) de fuerza mayor promulgado por el gobierno con el consecuente compromiso de empleo, lo que permitió adecuar la plantilla que era necesaria de acuerdo con el volumen la actividad en cada uno de los centros. Dicho ERTE afectó aproximadamente a un 90% de la plantilla de WDFG SAU.

Adicionalmente World Duty Free Group SAU suscribió el 29 abril de 2020 con la mayoría de la representación de los trabajadores un segundo ERTE por causas objetivas relacionadas con el Covid-19 ERTE ETOP para todos los centros productivos de España (aeropuertos y almacenes) con duración hasta el 31 de marzo de 2021, que, si fuera necesario, comenzaría a aplicarse en las operaciones una vez que finalice el actual ERTE por fuerza mayor. Este ERTE ETOP, que no llegó a activarse, se fundamenta en que, aún finalizado el Estado de Alarma, la empresa no recuperará en ese momento los niveles de actividad y ventas por lo que debe adecuar la estructura del personal a la actividad. Este mismo acuerdo fue de nuevo prorrogado en marzo de 2021 hasta la finalización del mes de abril de 2022. Dicha prórroga contó con el apoyo de la totalidad de la representación de los trabajadores de la empresa.

Para ambos ERTEs, y a fin de repartir de la manera más justa y equitativa posible el trabajo existente, se ha atendido a criterios de especial vulnerabilidad y voluntariedad entre el personal afectado por el ERTE.

Por otra parte, la empresa inició en el mes de octubre de 2020 la negociación con la representación de los trabajadores de un Expediente de Regulación de Empleo (ERE) para el personal de oficinas de World Duty Free Group SAU. Dicho expediente se cerró en noviembre de 2020 y afectó a un total de 75 trabajadores de la empresa.

En las siguientes tablas desagregamos los datos de empleados de la empresa por sexo, edad, duración de contrato, tipo de contratación y posición. Para este último, se han establecido tres categorías profesionales en la preparación de la EINF:

- Categoría A – Directivos y cargos ejecutivos
- Categoría B – Mandos intermedios
- Categoría C – Plantilla

A efectos de contabilización, los datos que a continuación desglosan reflejan el número de empleados a 31 de diciembre. Las cifras incluyen los contratos de personal en ERTE en dicha fecha.

Distribución de empleados (Acumulados a 31 diciembre)

Acumulados a 31/12

	Género		Edad			Categoría Profesional			País
	Hombres	Mujeres	< 30	30 a 50	> 50	CAT A	CAT B	CAT C	España
2019	1,218	2,091	732	1,936	641	170	277	2,862	100%
2020	800	1,555	241	1,520	594	165	253	1,937	100%



Contrataciones y temporalidad: Nótese que el tráfico de muchos de los aeropuertos españoles donde operamos están marcados por un patrón estacional. De esta manera, el tráfico recibido en durante temporada alta – periodo entre abril y octubre – concentra el 80% del tráfico total, lo cual requiere adecuar la plantilla a esa circunstancia (se producen numerosas contrataciones para ese periodo del año). Esas contrataciones incluyen empleos temporales, pero también un elevado número de “fijos discontinuos”: empleados que año tras año son contratados pero que prestan su servicio durante un espacio de tiempo limitado. La información a continuación hace referencia a plantillas medias, tal cual exige los requisitos de la ley en la preparación del EINF.

Por tipo de contrato – 2020

Promedio 2020 <i>Género</i>	Indefinido			Temporal			Total
	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	
Hombres	230	4	234	42	3	45	279
Mujeres	378	31	409	55	8	63	472
Total Promedio	608	35	643	97	11	108	751
Total a 31/12	1,474	117	1,591	285	63	348	1,939

Promedio 2020 <i>Edad</i>	Indefinido			Temporal			Total
	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	
< 30	13	1	14	27	5	32	46
30 a 50	409	20	429	56	5	61	490
> 50	186	14	200	14	1	15	215
Total general	608	35	643	97	11	108	751
Total a 31/12	1,474	117	1,591	285	63	348	1,939

Promedio 2020 <i>Categoría Prof.</i>	Indefinido			Temporal			Total
	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	
CATEGORIA A	119	-	119	-	-	-	119
CATEGORIA B	137	-	137	1	-	1	138
CATEGORIA C	352	35	387	96	11	107	494
Total Promedio	608	35	643	97	11	108	751
Total a 31/12	1,474	117	1,591	285	63	348	1,939

Por tipo de contrato – 2019

Promedio 2019 <i>Género</i>	Indefinido			Temporal			Total
	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	
Hombres	551	15	566	181	33	214	780
Mujeres	929	191	1,120	238	79	316	1,436
Total Promedio	1,480	206	1,686	419	111	530	2,216
Total a 31/12	1,506	119	1,625	382	95	477	2,102

Promedio 2019 Edad	Indefinido			Temporal			Total
	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	
< 30	51	6	57	131	63	194	251
30 a 50	977	167	1,144	239	40	279	1,423
> 50	452	33	485	49	8	57	542
Total general	1,480	206	1,686	419	111	530	2,216
Total a 31/12	1,506	119	1,625	382	95	477	2,102

Promedio 2019 Categoría Prof.	Indefinido			Temporal			Total
	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	
CATEGORIA A	155	3	158	-	-	-	158
CATEGORIA B	236	13	249	1	-	1	250
CATEGORIA C	1,089	190	1,279	418	111	529	1,808
Total Promedio	1,480	206	1,686	419	111	530	2,216
Total a 31/12	1,506	119	1,625	382	95	477	2,102

Despidos

	Género		Edad			Categoría Profesional		
	Hombres	Mujeres	< 30	30 a 50	> 50	CAT A	CAT B	CAT C
2019	21	20	4	18	19	5	11	25
2020	11	10	-	10	11	12	3	6

Como se mencionaba anteriormente, la empresa llevó a cabo un Expediente de Regulación de Empleo que afectó a 75 personas. El efecto de este ERE no se ve reflejado en las cifras de despido pues la salida efectiva de los empleados afectados por el ERE se produjo en los primeros días de 2021.

Consejeros por tipos

Por tipología	Consejo Admon.				Comisiones													
	2019		2020		Delegada				Auditoría				Nombr. y Retribución					
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020				
Ejecutivos	4	100%	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Dominicales	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Independientes	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Otros Externos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Mujeres	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Por edad	2019		2020	
<30 años	0	0%	0	0%
30-50 años	1	25%	1	25%
>50 años	3	75%	2	75%
Edad media	53 años		54 años	

Media de retribuciones por sexo, edad y clasificación profesional incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.

WDFG S.A.U. cuenta entre su personal con un volumen significativo de personal con contrato a tiempo parcial y personal eventual. Para el cálculo de la media de las retribuciones, se han tomado salarios normalizados. De esta forma, se ha extrapolado la remuneración de los contratos a tiempo parcial a tiempo completo para poder establecer una misma base de comparación. Los datos que se incluyen en la siguiente tabla son del personal de WDFG S.A.U. a 31 de diciembre.

	Remuneración media (en €)								
	Género		Edad			Categoría Profesional*			
	Hombres	Mujeres	< 30	30 a 50	> 50	CAT A	CAT B	CAT C	
2019	30,562	26,544	20,535	27,421	38,411	95,059	44,065	22,529	
2020	40,466	35,418	24,767	35,698	44,412	93,934	51,042	29,656	

A continuación, se desglosa la remuneración de directivos y cargos ejecutivos:

	Categoría A	
	Hombres	Mujeres
2019	106,392	79,949
2020	98,947	87,532

(*) Los miembros del Consejo de WDFG SAU, tanto en el ejercicio 2019 como 2020, no perciben retribución por su posición como consejeros y únicamente reciben el salario correspondiente a su puesto.

Brecha salarial³ – Calculada como la diferencia de remuneración media de hombres y mujeres, por categoría profesional, es de 12,48% en 2020, frente a 13,15% en 2019.

Implantación de políticas de desconexión laboral: La conciliación de la vida familiar y laboral está integrada en nuestra cultura y se promueve en el conjunto de la organización. Dada la diversa naturaleza de los puestos de trabajo en nuestra empresa – donde una gran mayoría del personal ocupa puestos de vendedores que requieren presencia física en la tienda – aplicamos diferentes normas y políticas según dónde se desarrolle el puesto de trabajo.

A nivel de personal de oficina, aplicamos horario continental y con flexibilidad horaria. A comienzos de 2019 se puso en marcha una prueba piloto de trabajo ocasional en remoto, cuyos resultados están sirviendo para evaluar la idoneidad de implantar tal política en el medio y corto plazo.

No se ha adoptado formalmente ninguna política de desconexión laboral. Si bien, se respeta el derecho de los empleados a desconectar fuera del horario laboral, durante los periodos de descanso diarios y semanales, así como durante los permisos y periodos de suspensión de contrato.

Empleados con discapacidad: por la naturaleza del negocio y la dificultad que entraña la contratación de personal discapacitado cualificado, World Duty Free Group S.A.U. ha optado por medidas alternativas reguladas por la administración para cubrir la cuota de reserva, incluida la contratación con centros especiales de empleo para cubrir el suministro de bienes necesarios para el desarrollo del negocio, así como la prestación de servicios ajenos y accesorios a la actividad normal.

Para el año 2020, la cuota de reserva de puestos de trabajo para discapacitados de World Duty Free Group S.A.U. ascendió a 10 puestos de trabajo (58 en 2019), 7 de los cuales están cubiertos por personal contratado (9 en 2019). Para el resto, se ha optado por una combinación de las posibles medidas alternativas ofrecidas por el Real Decreto 27/2000 de Medidas Alternativas.

³ = (Media remuneración hombres – media remuneración mujeres) / media remuneración hombres

5.2. Organización del trabajo: Nuevamente volvemos a diferencial dos grupos dentro del personal de la empresa: personal de oficina y personal de tienda.

El personal de oficina a tiempo completo disfruta de una jornada laboral de 40 horas distribuida de lunes a viernes. Como indicamos anteriormente, se están evaluando medidas que ayuden a la conciliación laboral, como el teletrabajo.

El personal de tienda (aeropuertos) se organiza por turnos para atender las necesidades del negocio – que tiene unas determinadas horas y días obligatorios de apertura como estipula los contratos de concesión. Esto obliga a la contratación adicional de personal y mayor diversidad de contratos para poder ajustar el personal a la demanda de tienda.

En cumplimiento del Real Decreto-ley 8/2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo, en 2019 se extendió el control horario al personal fuera de convenio que, hasta la fecha, no estaba obligado a registrar su jornada laboral y, durante 2020, inclusive en la modalidad de teletrabajo de nuestro personal de oficinas, se ha llevado un control horario exhaustivo durante la pandemia.

Finalmente, con motivo de medidas de restricción al movimiento y circulación de personas impuestas tras la declaración del Estado de Alarma, la empresa habilitó el trabajo en remoto para todo el personal que pudiese desempeñar su trabajo desde casa. A tal efecto se establecieron los medios técnicos necesarios para facilitarlos. Al levantarse las restricciones de movimiento para acudir al puesto de trabajo, la empresa decidió mantener la posibilidad de realizar la jornada laboral desde casa, atendiendo así a las necesidades individuales de cada uno de sus trabajadores.

Absentismo – el absentismo World Duty Free Group S.A.U. para el año 2020 se situó en 144.452 horas. Esta cifra incluye las horas perdidas por enfermedad, incapacidad temporal, permisos de maternidad y paternidad y los permisos retribuidos.

Horas absentismo	
	Total
2019	301,848
2020	144,452

Medidas destinadas a la conciliación: El personal de oficina disfruta de jornada de verano durante los meses de julio y agosto – lo cual permite arcos de entrada 08:00 y 09:00 y de salida entre las 15:00 y 16:00, permitiendo un mayor y mejor aprovechamiento, así como la conciliación con las necesidades familiares que se producen en época estival.

Asimismo, a lo largo del resto del año, esa jornada se mantiene para los viernes.

5.3. Salud y seguridad: La seguridad en el trabajo es una prioridad y un compromiso esencial para la empresa, tanto en sus oficinas como en las tiendas. La empresa vela por asegurar que todas las actividades se realicen de manera segura y adoptando todas las medidas posibles para eliminar (o al menos reducir) los riesgos para la salud, seguridad y bienestar de los empleados, clientes contratistas, visitantes y cualquier otra persona que pueda verse afectada por nuestras operaciones. A este respecto, nótese la gran mayoría de las operaciones de la empresa se encuentran ubicadas en entornos controlados y con estrictas medidas de seguridad, como son los aeropuertos.

Asimismo, la empresa cuenta con comités de seguridad y salud en los centros de trabajo que cuenta tanto con representantes de la empresa como de los órganos de representación de los trabajadores (comités de empresa). En dichos comités se abordan temas tales como el establecimiento de protocolos, el desarrollo del plan de autoprotección o la evaluación de las medidas implantadas.



La crisis sanitaria desencadenada por la Covid-19, así como las recomendaciones de salud e higiene de las autoridades, hicieron que la empresa acondicionase la totalidad de los lugares de trabajo, así como la formación de todo su personal en los nuevos protocolos de seguridad y salud específicos.

Nº Accidentes			Nº enfermedades profesionales				
	Hombres	Mujeres	Total		Hombres	Mujeres	Total
2019	41	16	57	2019	0	0	0
2020	4	2	6	2020	0	0	0

Índice frecuencia accidentes			Índice gravedad accidentes				
	Hombres	Mujeres	Total		Hombres	Mujeres	Total
2019	28.36	6.02	13.88	2019	0.38	0.08	0.19
2020	3.22	0.83	1.64	2020	0.07	0.02	0.04

La mayor incidencia de los accidentes laborales se da, como es lógico, entre el personal de tiendas y almacén. Los mayores riesgos a los que están expuestos los trabajadores de World Duty Free Group S.A.U. incluyen:

- Riesgos relacionados con elementos materiales, objetos, productos y elementos constitutivos de máquinas o de vehículos
- Caídas al mismo nivel
- Incidentes con dispositivos de transporte y traslado

5.4. Relaciones sociales: La empresa mantiene un diálogo abierto con todos los empleados y asociaciones que lo representan. Esto contribuye a alcanzar mayor implicación del personal y aumento del sentido de pertenencia que potencia la productividad y alineación con la estrategia de la empresa.

Ofrecemos charlas regulares con los empleados para compartir la evolución del negocio, así como de los principales proyectos estratégicos en los que se encuentra inmersa la empresa, aunque durante la pandemia estas charlas se han visto sustituidas por videos y mensajes de la Dirección de la empresa vía correo corporativo.

Medir el compromiso y la satisfacción de los empleados a través de encuestas periódicas es una herramienta importante para reconocer potencial de mejoras en todo el Grupo. Nuestras encuestas de empleados se realizan sistemáticamente durante ciclos específicamente definidos. La ola programada para 2020 tuvo que ser retrasada por la crisis sanitaria – en la que un porcentaje importante de los empleados a nivel mundial ha visto sus contratos suspendidos. La empresa espera poder realizar de nuevo la encuesta de compromiso y satisfacción cuando alcance niveles de actividad superiores a los actuales; si bien, no es posible establecer una fecha concreta para la misma.

Negociación colectiva

Actualmente la empresa tiene suscrito un Convenio Colectivo que es de aplicación a todos los centros de trabajo ubicados en España que la empresa WDFG S.A.U. posee en la actualidad o los que pudieran crearse durante su período de vigencia (1 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2019). Durante 2020 se iniciaron las negociaciones para la renovación del Convenio Colectivo, las cuales se vieron suspendidas por las especiales circunstancias de la pandemia. La empresa y la representación de los trabajadores acordaron la ultraactividad del Convenio Colectivo.

Están excluidos de dicho cuerpo normativo tanto el Consejero Delegado como los Directores y todos aquellos trabajadores integrados en el Grupo Profesional I. El convenio por tanto tiene un alcance del 92,36% del total de headcounts de WDFG S.A.U. en 2020 (92,87% en 2019).

El Convenio Colectivo se negocia con los representantes de los trabajadores y regula cuestiones de Organización del trabajo, contratación, clasificación profesional, retribuciones, jornada, permisos y vacaciones, régimen disciplinario, salud laboral, formación, derechos de representación colectiva, acción social y sistemas de retribución variable.

Representación de los trabajadores

La representación de los trabajadores corresponde a los delegados de personal y a los comités de empresa elegidos en cada uno de los centros de trabajo mediante sufragio libre, personal, secreto y directo por periodos de 4 años.

En la actualidad hay constituidos 7 comités de empresa que agrupan a 83 representantes a los que hay que añadir 9 representantes unitarios en los centros de menor plantilla.

Asimismo, se ha constituido un Comité Intercentros integrado por 13 miembros que ostentan la representación de los sindicatos implantados en la empresa según sus resultados electorales.

Durante el año 2020 se convocaron en oficinas centrales de Madrid las elecciones sindicales del Comité de Empresa. La celebración de estas elecciones – previstas para marzo de 2020 – tuvo que ser suspendida por las restricciones impuestas por el Estado de Alarma. Finalmente, durante el primer trimestre de 2021 se llevaron a cabo las elecciones y el nuevo Comité de Empresa, con 13 representantes, quedó constituido en marzo de 2021.

5.5. Formación y desarrollo personal: Promovemos el desarrollo de nuestros empleados al respaldar una amplia gama de oportunidades internas y externas de capacitación y desarrollo. También creemos firmemente que revisar y discutir el desarrollo profesional junto con un empleado de manera individual es un aspecto importante para alcanzar una buena y fructífera relación empleador-trabajador en el medio y largo plazo.

Por lo tanto, es importante para nosotros construir un diálogo constructivo entre cada empleado su supervisor sobre las metas, las prioridades y el desarrollo personal. Los miembros de nuestro personal reciben una revisión de desempeño anual dirigida a evaluar su trabajo e identificar un potencial de desarrollo personal adicional para los próximos pasos de su carrera.

Gestión del talento. Para garantizar la capacidad de cubrir las necesidades de gestión a largo plazo, Dufry opta por un equilibrio óptimo entre la promoción de personal interno de alto nivel y la contratación de talentos externos (por ejemplo, en nuevos países donde iniciamos operaciones o posiciones con requerimientos técnicos muy específicos con un nicho de mercado muy concreto). Dufry aplica un proceso global y sistemático para identificar talentos de alto potencial en la organización y desarrollarlos hacia roles clave en nuestro modelo de negocio: el Talent Pipeline. Creemos firmemente que la gestión del talento y la planificación de la sucesión son actividades clave para un negocio sostenible. En consecuencia, desarrollamos candidatos nuevos y existentes para prepararlos para ocupar cargos directivos y realizamos revisiones anuales de la calidad de nuestro flujo de talentos en dos niveles:

- El primer nivel se concentra en un número limitado de candidatos que ya tienen experiencia en gestión y que podrán asumir alguna posición de alto nivel en nuestra organización. Al final del año 2020, este grupo lo componían 70 managers de alto potencial. Con este grupo, abordamos y salvaguardamos la sucesión en puestos de gestión clave específicos.
- El segundo nivel se centra en nuestras tiendas. Entre el personal y los supervisores de las tiendas con mejor desempeño, hemos identificado 200 empleados a finales de año 2020, en cuyo desarrollo nos centraremos, para garantizar un flujo de sucesión de gestión de la tienda de calidad.

Formación: La capacitación de nuestro personal es un elemento crítico en nuestra estrategia a largo plazo, principalmente por dos razones. En primer lugar, permite a nuestro personal servir mejor a nuestros clientes, comprender sus necesidades y ofrecer un servicio de calidad.

En segundo lugar, el aprendizaje es una parte importante de nuestra política de retención de empleados. Ofrecemos a nuestro personal programas de capacitación relevantes que les permiten mejorar sus habilidades y desarrollo profesional.

A cualquier miembro nuevo de nuestro personal, ya sea en un entorno de las tiendas, de oficina o de almacén, se le ofrece capacitación y desarrollo estructurados que pueden abrir todo tipo de oportunidades profesionales y eso incluye:

- Inducción: todos los que se unan a Dufry están invitados a asistir a una inducción de la compañía, dando una idea del negocio más amplio
- Capacitación en servicios: brindamos a los nuevos miembros de nuestro personal los conocimientos y habilidades para poder brindar un servicio excepcional a todos los pasajeros y clientes que vienen a comprar en nuestras tiendas
- Capacitación sobre productos: capacitación sobre todo tipo de productos que vendemos; Esto puede ser en el aula o en línea y, a menudo, es proporcionado por las prestigiosas marcas de belleza, licores y moda que exhiben sus gamas más vendidas en nuestras tiendas
- Capacitación para el desarrollo: brindando a nuestro personal habilidades para desarrollar técnicas como dar y recibir retroalimentación, resolución de problemas y toma de decisiones hasta las habilidades de gestión que puedan requerir para futuros roles Programas globales de aprendizaje y desarrollo

Dufry tiene una sólida cartera de Aprendizaje y Desarrollo (L&D), tanto a nivel local como global. A nivel de programas globales, el Programa Dufry Retail Champions es la piedra angular de nuestra estrategia de Aprendizaje y Desarrollo. Este programa ha sido diseñado para proporcionar a nuestros profesionales las herramientas, el conocimiento y las capacidades que necesitan para desempeñarse bien en sus trabajos y desarrollar todo su potencial en Dufry, e incluye dos subprogramas: Retail Champions para personal de tienda y Retail Champions para Líderes de tiendas.

Durante 2020, hemos acelerado el despliegue de capacidades de formación virtual a través de diferentes plataformas:

- Dufry Connect - Portal de RR.HH. de Dufry, que permite establecer programas de aprendizaje personalizados para cada empleado en función de su función, cargo y profesional categoría.
- Elucidat – Plataforma que simplifica la creación de campañas formación y cursos por parte de nuestros formadores, y que permite llegar al 100% de nuestra plantilla.
- Coursera: una plataforma de formación en línea para roles de gestión.

La introducción de estas plataformas, junto con el lanzamiento continuo de tabletas de ventas y comunicaciones herramientas para nuestros empleados sin acceso al correo electrónico corporativo está aumentando la capacidad formativa de la empresa tanto en productos y como en habilidades, beneficiando a un mayor número de empleados. Estas herramientas han sido fundamentales durante los períodos de confinamiento y han permitido a nuestro personal mantener el contacto con la empresa y continuar actualizado sus conocimientos de cara la a reapertura gradual del negocio.

Plan de Formación 2020 – La formación continua es un elemento fundamental para World Duty Free Group S.A.U.. De manera anual, la empresa desarrolla su plan de formación, en cual recoge sugerencias de los agentes



sociales de la empresa y plantea acciones formativas ajustadas a las necesidades de los empleados, tanto de oficinas como del personal de tienda.

El Plan de Formación 2020 de World Duty Free Group S.A.U. incluía hasta un total de 14 cursos agrupados en las siguientes áreas y que se desarrollaron en el primer trimestre de 2020:

- Idiomas: principalmente inglés (con hasta 6 niveles diferentes para adaptarse a las necesidades de la plantilla) y desarrollados tanto en oficinas como en tienda. También se han ofrecido otros idiomas, como español (para el personal extranjero trabajando en la compañía) y francés.
- Formación obligatoria, que incluye entre otros los cursos de Seguridad Aeroportuaria y los Cursos de Prevención de Riesgos Laborales
- Área de habilidades, que incluye cursos de gestión de equipos, técnicas de ventas y cursos de inducción para nuevas incorporaciones
- Cursos de ofimática
- Área corporativa, que entre otros incluye los programas de formación del Grupo Dufry anteriormente mencionados
- Gestión de habilidades de liderazgo, que incluye cursos de cómo gestionar la diversidad en los equipos de trabajo, influencia, liderazgo, etc.

En total durante 2020 se han ofrecido 8.456 horas de formación⁴:

Categoría Profesional	CAT A	CAT B	CAT C	TOTAL
2019	2,123	4,311	74,258	80,692
2020	299	616	7,541	8,456

5.6. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad: Crear un entorno accesible es un aspecto imprescindible para Dufry, tanto para promover la venta final a clientes como para atraer y retener talento en los puestos de trabajo. En el ámbito de oficinas, la empresa está ubicada en un edificio adaptado a los requisitos de accesibilidad. Dispone de rampas de acceso y servicios adaptados y se han eliminado las barreras arquitectónicas que puedan limitar la movilidad de sus empleados. Asimismo, la empresa lleva a cabo acciones de accesibilidad individualizadas a cada caso, dando soluciones y herramientas que permitan a sus empleados el desempeño de su actividad.

En cuanto a la accesibilidad las tiendas, hay que destacar dos aspectos: por una parte, el diseño en sí de las tiendas que opera Dufry, el cual se adapta para garantizar la movilidad de los clientes por las tiendas – por ejemplo, ampliando el espacio entre góndolas a más de 1,40m para tiendas de más de 400 m² y de 1,20 a tiendas de menor dimensión.

El otro aspecto está en el entorno donde operamos, principalmente aeropuertos, donde la gestión de la accesibilidad está controlada por gestor de la infraestructura. A este respecto, Dufry contribuye activamente a los esfuerzos del gestor por garantizar la accesibilidad y movilidad de los usuarios.

Por último, Dufry en España cuenta con dos páginas web orientados al cliente final. Desde www.shopdutyfree.com los clientes de la compañía pueden disfrutar del servicio de reserva y recogida de productos en la tienda, mientras que la otra página, www.red.dufry.com los usuarios pueden entrar a formar

⁴ Cifra estimada en base a la asignación de los programas de formación. La empresa está implantando un sistema de control de la formación realizada (Dufry Connect) que permitirá un registro más preciso de las horas de formación realizadas por cada uno de los empleados.

parte del programa de fidelización de clientes de la empresa, Red By Dufry, así como mantenerse informado de las novedades y disfrutar es beneficios exclusivos.

Ambas webs están desarrolladas basándose en el cumplimiento de las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 2.0 establecidas por el W3C (Consortio de la World Wide Web).

A tal efecto, se han implantado algunas funcionalidades para permitir la accesibilidad a todos los contenidos de la web con mayor facilidad. Entre otros:

- Los tamaños de las fuentes se han definido con unidades relativas para que se pueda ampliar o disminuir el tamaño de la fuente desde las opciones del navegador.
- Las páginas tienen una estructura clara tanto para el usuario que puede ver todo el contenido, como para el que lee la información con un lector de pantalla.

Asimismo, las aplicaciones relacionadas con estos servicios, disponibles para sistemas operativos IOS y Android, están desarrolladas para facilitar la accesibilidad a las mismas.

El campo de accesibilidad universal no obstante es un área de mejora para la empresa en general en la que estamos implantando mejoras de manera continua.

5.7. Igualdad y diversidad: Nuestra plantilla está formada por colegas de más de 130 nacionalidades en todas las funciones y divisiones. Esta ha sido una situación constante durante muchos años y seguimos creyendo que esta amplia diversidad cultural representa una ventaja competitiva única. También lo vemos como un elemento clave en el desarrollo exitoso de nuestro Grupo y en la implementación de nuestra estrategia de crecimiento a largo plazo.

Para nuestros empleados, nuestra empresa representa un entorno de trabajo verdaderamente internacional con colegas de todo el mundo y oportunidades profesionales interesantes.

El personal en nuestras tiendas locales en cada país es predominantemente local. La presencia de Dufry en 65 países de todo el mundo nos convierte en un empleador importante en muchos lugares, muchos de ellos en mercados emergentes. Esto, además de aportar conocimientos sobre el funcionamiento de una empresa, contribuye al desarrollo local y la riqueza más allá de los proyectos de participación comunitaria.

Dufry fomenta una cultura de igualdad de oportunidades. Nuestra política de recursos humanos es proporcionar condiciones de empleo iguales y ofrecer oportunidades profesionales sin discriminación a todos nuestros empleados. Ofrecemos y promovemos entornos de trabajo donde todos reciben un trato igualitario, independientemente del género, color, origen étnico o nacional, discapacidad, edad, estado civil, orientación sexual o religión.

Otro de nuestros objetivos es aumentar la participación de la representación femenina en nuestros órganos de gobierno corporativo y cargos directivos. En 2016, lanzamos una iniciativa llamada women@dufry, que reúne a mujeres líderes en toda la empresa, en una variedad de funciones y geografías. Este grupo tiene la misión de garantizar el avance de las mujeres en Dufry, las mujeres con talento ascienden a los puestos de liderazgo más importantes dentro de la empresa y ayuda a los empleados a gestionar temas relacionados con el trabajo, la familia y el equilibrio de la vida.

Dufry tiene el pleno compromiso de cumplir todas las leyes y reglamentos aplicables en todos los países y jurisdicciones donde trabajamos. Esto incluye, entre otras cosas, las leyes y reglamentos relativos a la salud y seguridad, mano de obra, discriminación, información privilegiada, fiscalidad, privacidad de los datos, competencia y antimonopolio, medio ambiente, ofertas públicas, y lucha contra el soborno y el blanqueo de capitales.



World Duty Free Group S.A.U. marca su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos, con la implantación de un Plan de Igualdad creado conforme a las obligaciones legales establecidas en la Ley 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Tanto a nivel global como en España, la empresa vela por crear un lugar de trabajo que garantice la igualdad de oportunidades para todos los empleados. Para alcanzar este objetivo, se realizan de manera periódica revisiones de los procesos y políticas para evitar cualquier tipo de sesgo y garantizar que nuestras ofertas de empleo sean neutras en términos de sexo. Asimismo, se vigila de cerca los procesos de remuneración para evitar cualquier desigualdad por razón de sexo.



7. Derechos Humanos

Dufry y sus filiales respetan y promueven también los derechos humanos internacionales y esperamos de todos nuestros proveedores y socios comerciales que apoyen las normas reconocidas a nivel internacional en materia de condiciones laborales y trato digno de los empleados. Como anteriormente se mencionaba, y en conexión con la protección de los Derechos Humanos, a principios de 2020, Dufry, matriz de World Duty Free Group S.A.U. confirmó su adhesión como firmante al Pacto Mundial de Naciones Unidas y asumió los compromisos marcados en materia laboral y de defensa de los derechos humanos.

Los derechos humanos forman parte del análisis del riesgo que lleva a cabo la empresa y a tal respecto se evalúa el riesgo de infringir los siguientes derechos: no discriminación, negociación colectiva, libertad de asociación, salario justo, ausencia de mano de obra infantil o trabajo forzado, y condiciones adecuadas de salud y seguridad en el trabajo. Aunque estos riesgos quedan a un nivel muy bajo en nuestro mapa de riesgos, disponemos de una serie de acciones de mitigación y supervisión para hacerles frente, tanto a nivel interno como con nuestros proveedores y socios comerciales.

Como se indicaba en la sección destinada a políticas de Dufry, la compañía tiene un código ético de obligado cumplimiento para todos los empleados. Dicho código vela porque directivos, gerentes y empleados de Dufry respeten plenamente la salvaguarda de la integridad y el trato justo al realizar sus actividades en nombre de Dufry y que promuevan la sostenibilidad, la diversidad, el trabajo decente, los derechos humanos, las medidas contra el acoso y la no discriminación adoptadas por el Grupo Dufry.

Dufry se compromete a promover una cultura y entorno de trabajo al servicio de las políticas de derechos humanos, un compromiso que también demandamos a las empresas con las que nos relacionamos y de las que esperamos compartan y defiendan los mismos valores. Hemos establecido mecanismos para que, en caso de que cualquier empleado de la misma detecte cualquier incumplimiento en materia de Derechos Humanos o legislación, pueda notificarlo – bien a su supervisor o al departamento de recursos humanos o a través de un canal anónimo www.dufry-compliance.com.

- Trabajo infantil y trabajo forzoso – no existe trabajo infantil o trabajo forzoso en Dufry, por lo que este está excluido de cualquier actividad de selección de personal.
- Salario justo/remuneración justa - Proporcionamos a nuestros empleados salarios justos y competitivos basados en la experiencia de cada persona, su trabajo particular dentro de nuestra organización, las condiciones del mercado, así como su desempeño.
- Libertad de asociación/negociación colectiva – Dufry reconoce el derecho de sus empleados a la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. En España, el 95% de la plantilla está cubierto por un convenio colectivo. Asimismo, y en cumplimiento a los convenios de la Organización Internacional del Trabajo relativos a la libertad de asociación y derechos salariales, Dufry reconoce plenamente el derecho de organización y el de derecho de los sindicatos a la representación y negociación en nombre de los empleados.
- Salud y seguridad – Dufry adopta todas las medidas posibles para garantizar un entorno laboral seguro y salubre, eliminando – o al menos reduciendo – los riesgos para la seguridad, salud y bienestar de empleados, contratistas, clientes y cualquier otra persona. Como mencionamos en apartados anteriores, el entorno donde Dufry mantiene operaciones – principalmente en aeropuertos – requiere de medidas excepcionales de seguridad, por lo que Dufry se asegura que su personal de tienda esté formado en las mismas y contribuya a mantener entornos seguros.
- Tráfico de personas y trabajo de migrantes – todos los empleados de la empresa en España – incluidos los trabajadores migrantes – gozan de un salario y condiciones laborales justas y acordes a la legislación



nacional. A este respecto, están completamente prohibidas prácticas injustas y que vulneren los derechos fundamentales de nuestros trabajadores, tales como la retención de pasaportes o el cobro de comisiones o depósitos por el empleo. Asimismo, la empresa rechaza el tráfico de seres humanos.

- Discriminación – La diversidad de nuestra plantilla es uno de nuestros valores. La empresa está comprometida a que cada empleado disfrute de igualdad de oportunidades. Ofrecemos y promovemos entornos de trabajo donde todos reciben un trato igualitario, independientemente del género, color, origen étnico o nacional, discapacidad, edad, estado civil, orientación sexual o religión
- Infracciones y procedimiento de notificación – como mencionamos anteriormente, Dufry tiene instaurados canales para cualquier infracción que vulnere los principios establecidos en su código ético, incluida cualquier infracción de los Derechos Humanos. Bien a través de Recursos Humanos, el supervisor directo o el canal anónimo www.dufry-compliance.com, cualquier empleado puede elevar la voz en caso de detectar alguna infracción del código ético de la empresa.

En 2020, al igual que en 2019, no hemos recibido ninguna queja relativa a la vulneración de los Derechos Humanos.



8. Compromiso social

Durante muchos años, Dufry ha dado una importancia significativa al apoyo de causas benéficas como una forma de retribuir a la sociedad. Esto se ha hecho de varias maneras, como haciendo donaciones a organizaciones sin fines de lucro, apoyando eventos y entidades culturales o dando visibilidad a algunas iniciativas sociales o humanitarias. Y tenemos la intención de continuar dando nuestro fuerte apoyo.

Patrocinar y apoyar causas relacionadas con niños desfavorecidos, jóvenes y sus familias, junto con permitirles el acceso a la educación, ha seguido siendo la principal línea de acción en nuestras iniciativas de compromiso social. A nivel de país, se han apoyado proyectos similares y, en algunos de ellos, nuestros empleados han participado activamente en el proceso de selección de los proyectos que apoyamos, reforzando el compromiso y la motivación para colaborar con las iniciativas.

Estamos muy orgullosos de los esfuerzos realizados por nuestro personal para apoyar a las comunidades desfavorecidas y las iniciativas de caridad, incluso durante su tiempo libre. Donde y cuando sea posible, los hemos apoyado y financiado y hemos hecho que las personas y su gran trabajo sean visibles para el resto de sus colegas, utilizando nuestro canal de comunicación interna. Esto tiene un doble propósito: a) ayudarlos a obtener apoyo adicional y, b) es una forma de reconocerlos y agradecerles por su apoyo filantrópico.

Finalmente, también es importante mencionar el papel de nuestros clientes, quienes nos han ayudado a recaudar fondos adicionales con la compra de ciertos productos, incluyendo agua embotellada, chocolates y perfumes, en apoyo de diferentes ONG, y haciendo donaciones en las cajas. disponible en algunos de nuestros aeropuertos.

En la memoria anual de Dufry se puede encontrar información más detallada sobre las diferentes iniciativas que ha apoyado Dufry en 2020, que incluye entre otros un proyecto de caridad internacional en colaboración con Aldeas Infantiles SOS, uno de nuestros socios con quien más tiempo hemos colaborado. Hasta ahora, hemos confirmado la participación de las tiendas Dufry en 23 países y esperamos que este nuevo proyecto nos ayude a aumentar aún más el alcance de nuestro apoyo.

En España, World Duty Free Group SAU colaboró con el Fondo de Necesidades Especiales de Fundación Aladina, que financia la compra de prótesis, pelucas, sillas de ruedas, audífonos, sesiones de fisioterapia, funerales y cualquier otro gasto incurrido como consecuencia de la enfermedad del niño. El apoyo durante 2020 fue especialmente necesario debido a las crecientes necesidades que surgieron como consecuencia de la pandemia. La aportación de World Duty Free Group SAU en 2020 ascendió a 10.000 euros.

Además de la relación con empresas no gubernamentales, Dufry es consciente del impacto que tiene sobre la economía de los lugares donde opera, tanto por la contratación de personal, que en su gran mayoría es local, como en la promoción de la economía local, pago de impuestos, contratación de proveedores locales, etc.

Un componente importante en la creación y en las renovaciones de nuestras tiendas es crear un fuerte sentido de pertenencia, vinculando el entorno comercial al patrimonio cultural del país, donde se encuentran. La poderosa combinación de diseños de tiendas de vanguardia con motivos locales, junto con una selección de productos que se adquieren de proveedores locales, da como resultado espacios de compras únicos que invitan a los clientes a una inmersión cultural completa en el destino.

La política de compras de producto local, por lo tanto, juega un papel importante a la hora de generar riqueza en los países que operamos. La proporción del presupuesto global de compras de cada una de las categorías que operamos destinado a producto local así lo atestigua.



- La categoría de alimentos, confitería y catering (que representa el 19% de las ventas globales de Dufry 2020) tiene en gran medida la mayor proporción de su presupuesto de compras global gastado en proveedores locales, con aproximadamente el 60%.
- Vinos y licores (17% de las ventas globales de 2020), con el 20% de su presupuesto gastado en marcas locales y la categoría de lujo (11% de las ventas globales de 2020), con el 19% de su presupuesto gastado en proveedores locales ocupan el segundo y tercer puesto.
- Los productos de tabaco (12% de las ventas mundiales de 2020) representan el 2,5%
- Perfume y Cosméticos (31% de las ventas mundiales de 2020) gastan aproximadamente el 1,5% en proveedores locales.



9. Subcontratación y proveedores

Dufry, así como todas sus empresas – incluida WDFG S.A.U. – es consciente de su responsabilidad social más allá de sus propias actividades directas y se esfuerza por garantizar que los proveedores de bienes y servicios se comporten de manera responsable con la sociedad y el medio ambiente. Para garantizar esto, Dufry espera que los proveedores y socios comerciales cumplan con la ley, las condiciones contractuales estipuladas y las mejores prácticas internacionales con respecto a los derechos humanos, el medio ambiente, la salud y la seguridad, así como las normas laborales.

Como un paso adelante hacia el logro de una cadena de suministro más sostenible, en 2017 Dufry desarrolló su Código de conducta de proveedores, con el propósito de garantizar que nuestros proveedores en todas las categorías de productos tengan establecidos estándares comerciales aceptados, según lo describe el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en relación a:

- Ética e Integridad
- Prácticas laborales y de empleo y condiciones de trabajo.
- Política medioambiental y de sostenibilidad.
- Seguridad del producto y la seguridad.

Este código de conducta, junto con el Código de ética de Dufry, ambos documentos disponibles en la sección de sostenibilidad de nuestro sitio web corporativo, y los informes de Gobierno corporativo y remuneración incluidos en el informe anual, demuestran cómo Dufry asume su responsabilidad con respecto a los estándares sociales, éticos y ambientales y cómo ponemos en práctica los principios del desarrollo sostenible en nuestro trabajo diario.

Supervisión y cumplimiento

Dufry cuenta con un departamento de Cumplimiento (Compliance) que se encarga, entre otros, de la actualización del Código de Conducta para Proveedores anteriormente mencionado y mantiene control de la aceptación del código por parte de los mismos. En los casos en los que el proveedor no firma nuestro código y se remite a su código de conducta, el equipo de cumplimiento revisa el mismo para valorar si cumple con los requisitos mínimos del Código de Conducta de proveedores de Dufry. Hasta la fecha no se han realizado auditorías formales para evaluar el cumplimiento de este código de conducta para proveedores al no haberse detectado indicios del no cumplimiento de los principios en él establecidos.



10. Consumidores

Atención al cliente

Nuestra vocación del servicio al cliente va más allá del cumplimiento puro de las expectativas y solicitudes que recibimos en nuestras tiendas. Un cliente satisfecho para nosotros es un cliente que también puede confiar en nosotros cuando se trata de garantías, seguridad de datos, privacidad, seguridad de productos y otros aspectos de nuestra interacción con nuestros clientes.

Dufry es el único operador global de nuestra industria que ofrece una verdadera garantía de devolución global. No importa si el cliente compró algo en Melbourne, Bali, San Petersburgo, Barcelona, São Paulo, Las Vegas o en cualquier otra parte donde estemos presentes: si hay un problema con algún producto que compró en una tienda Dufry, este se reemplazará, reembolsará o cambiará dentro de los 60 días posteriores de la compra.

En España en 2020 se generaron 1.522 casos (frente a 5.711 casos en 2019). 275 de esos casos fueron consultas, 362 solicitudes y los restantes 724 casos fueron reclamaciones. El incremento de casos se ve afectado, entre otros factores, por un mayor número de usuarios de los servicios Red By Dufry (el programa de fidelización del grupo) y del servicio de recogida Reserve & Collect.

Las causas de las reclamaciones son las siguientes:

- Incidencias de la App del programa de fidelización Red By Dufry, referentes fundamentalmente a la carga de puntos y Avios, pero también a la caducidad del QR, incidencias en el acceso o la aplicación del descuento
- Productos defectuosos
- Cobro erróneo, bien sea por confusión en el precio (nótese que en determinados productos se aplican precios diferentes en función de si el destino final del pasajero está dentro o fuera de la UE), o por no aplicación de descuento o campaña comercial por error
- Reclamaciones por confiscación de productos líquidos al no ir debidamente precintada o por superar las franquicias máximas permitidas en productos de tabaco
- Productos pagados y no recibidos

El tiempo medio para la resolución de los casos fue inferior a los 16 días. A fin de mejorar el servicio global al cliente, se está instruyendo al personal en insistir al preguntar por el último destino y evitar así incidencias relacionadas con la confiscación de productos.

Satisfacción y seguridad del cliente

La satisfacción del cliente y la seguridad es nuestra primera prioridad. Como primer paso fundamental, nos aseguramos de que todos los productos cumplan estrictamente con la legislación aplicable y los requisitos de salud y seguridad. Los productos ofertados por Dufry en sus tiendas cumplen con los estándares de calidad y seguridad establecidos por las propias marcas (Dufry no realiza auditorías formales que determinen la calidad de los productos).

Dufry cumple con los requisitos legales en cada ubicación donde operamos y adopta un enfoque proactivo, trabajando con los gobiernos y los reguladores para aclarar cualquier inquietud.

En este contexto, Dufry, a través de la membresía activa en las principales asociaciones comerciales de la industria, ha ayudado a configurar códigos de conducta relevantes y sólidos para la industria (por ejemplo, el Código de conducta del Reino Unido para Pasajeros disruptivos, el Código de conducta del Reino Unido sobre



el IVA, el Código de conducta de la ETRC para la Venta de Alcohol, Código de Conducta de la DFWC en Venta de Alcohol).

Comunicación al cliente

En sus iniciativas de publicidad y marketing, Dufry muestra la misma postura responsable que muestra en todas sus otras actividades. Nos comprometemos a cumplir con todas las regulaciones y normas en todos nuestros anuncios y comunicaciones publicadas en los países donde operamos.

También esperamos el mismo comportamiento de nuestros proveedores al utilizar el espacio que ponemos a disposición en nuestras tiendas para publicidad y promociones.

En lo que respecta al etiquetado de productos, solicitamos a nuestros proveedores que cumplan con las regulaciones de todas las ubicaciones donde se venderá el producto.

Dado que nuestras tiendas operan en un entorno en el que brindamos servicios a muchas nacionalidades que hablan diferentes idiomas todos los días, estamos comprometidos de manera proactiva con nuestras asociaciones comerciales de la industria para encontrar soluciones este objeto.



11. Información fiscal

La contribución tributaria de Dufry a través del cumplimiento de sus obligaciones fiscales, relacionadas tanto con los impuestos pagados directamente por las empresas del Grupo como con los recaudados de terceros, pero derivados de las actividades de la empresa, forma parte de la contribución a la sostenibilidad de las finanzas públicas y el desarrollo del entorno social donde opera.

La estrategia fiscal de Dufry está destinada al cumplimiento pleno y estricto de todas las leyes y reglamentos fiscales aplicables en cada país y jurisdicción donde trabaja.

World Duty Free Group S.A.U. reportó en el año 2020 una pérdida antes de impuestos de 340,3 millones de euros (beneficio de 74 millones en el año 2019) y un gasto por impuesto de sociedades de cero euros (un gasto de 654 miles de euros en 2019). La compañía no ha pagado durante los años 2019 y 2020 cantidad alguna en concepto de impuesto de beneficios.

En lo referente a subvenciones públicas, World Duty Free Group S.A.U. tiene registrados 3,9 millones correspondiente a la exoneración de Seguridad Social de la que se ha beneficiado por acogerse a un ERTE por fuerza mayor Covid-19. En el ejercicio 2019 no recibió subvención alguna.

En cuanto a la sucursal de Kuwait, se generó en el año 2020 una pérdida antes de impuestos de 1,3 millones de euros (8,8 millones de pérdida en el ejercicio 2019), y registro un ingreso por impuesto de sociedades en el ejercicio 2020 de 39 mil euros (un ingreso de 980 miles de euros en 2019). La sucursal no pagó durante el año 2019 y 2020 ninguna cantidad en concepto de impuesto de sociedades. La sucursal no recibió subvención alguna en los ejercicios 2019 y 2020.

Anexo. Tabla de contenidos conforme a la Ley 11/2018

Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Ámbitos generales

Ámbitos Generales	Página	Marco de Reporting	Comentarios / Razón de la omisión
Modelo de negocio	2-7	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Información relativa a los indicadores 102-2,2,3,6 disponibles en el informe de gestión de WDFG S.A.U.
		102-7 Tamaño de la organización	
	102-3 Ubicación de la sede		
	102-4 Ubicación de las operaciones		
Objetivos y estrategias de la organización	2	102-6 Mercados servidos	En la elaboración de la EINF de WDFG S.A.U. se han seguido las recomendaciones de reporte establecidas por el Global Reporting Initiative.
	4-7	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	4-7		
General	2-3	n.a.	
Enfoque de gestión		103-1 Explicación del tema material y su Cobertura 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	

	<p>Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados.</p> <p>Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.</p>	8-10	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes 103-3 Evaluación del enfoque de gestión
--	---	------	--	--

Cuestiones medioambientales

Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	-	n.a.	No es un aspecto material debido a la naturaleza del negocio
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	-	n.a.	La empresa no cuenta con una certificación ambiental
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	-	n.a.	Al no considerarse Riesgos ambientales derivados de la actividad de la empresa, no se tienen en cuenta recursos humanos ni económicos para ello
	Aplicación del principio de precaución	13 & 15	102-11 Principio o enfoque de precaución	Como firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la empresa se

				ha comprometido a la adopción del principio de precaución
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales		-	n.a.
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)	13-16		La actividad de la empresa no genera ruido o contaminación lumínica que conforme un aspecto material
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	15-16	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado Marco interno: información cualitativa sobre la cantidad de residuos generados	El cálculo de los kg de plástico empleados con las bolsas se realiza en función a las especificaciones del fabricante: Pequeñas: 0,0078 Kg/bolsa Medianas: 0,0192 Kg/bolsa Grandes: 0,031 Kg/bolsa
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	-	n.a.	No es un aspecto material debido a la naturaleza del negocio
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	16-17	Marco interno: información cuantitativa del consumo de agua estimado a través de los datos de facturación.	Elaborado a través de facturas directas y facturas del gestor de aeropuertos. Precios medio consumo agua estimados: 2,69€/m ³ para consumo de Agua en Cataluña y 2,07€/m ³ para el resto del territorio (Fuente: INE 2016)
	Consumo de materias primas	-	n.a.	No es un aspecto material debido a la naturaleza del negocio
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia del uso de agua	-	n.a.	No es un aspecto material debido a la naturaleza del negocio

	Consumo, directo e indirecto, de energía	16-17	<p>El cálculo de los consumos de electricidad, agua y combustibles está realizado sobre la estimación de costes medios imputados por el gestor de infraestructuras. Dato expresado en GJ</p> <p>Coste medio diésel: 1,065€/l (Fuente: Ministerio Transición Ecológica)</p> <p>Coste MWh medio: 33,99€ (Fuente: OMIE: Operador del Mercado Ibérico de Energía)</p> <p>1 l. diésel = 0,036 GJ</p> <p>1 kWh = 0,0036 GJ</p>
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	17	<p>Marco interno: Información cuantitativa del consumo de energía estimado a través de los datos de facturación</p>
	Uso de energías renovables	-	n.a.
	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	16	<p>305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)</p> <p>305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)</p>
Cambio climático	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	14	<p>Marco interno: Información cualitativa sobre las principales medidas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.</p>
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	-	n.a.
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	16	<p>n.a.</p>

	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	16	n.a.	
--	---	----	------	--

Cuestiones sociales y relativas al personal

II. Cuestiones sociales y relativas al personal	Página	Marco de Reporting	Comentarios / Razón de la omisión
Número total y distribución de empleados por sexo, edad y categoría profesional	18	Marco interno: Número total, distribución de empleados y despidos; y su desglose por sexo, edad, país y categoría profesional. Promedio de contratos por tipología y jornada desglosados por género, edad y categoría profesional	El dato del número de empleados es a cierre del ejercicio 2020. No se detalla información por país al estar todos los empleados de la sociedad contratados en España.
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	18-19-20		Para el cálculo del promedio por tipología de contratos se ha tenido en cuenta el cálculo de la plantilla media.
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	19		Incluye despidos objetivos y disciplinarios
Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	20		
Brecha salarial	21	Marco interno: Información cuantitativa sobre la brecha salarial calculada como: (Media remuneración hombres – media remuneración mujeres) / media remuneración hombres	
Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	21	Marco interno: Información cuantitativa sobre remuneraciones medias desglosadas por sexo, edad y categoría profesional	
Remuneración media de los consejeros (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	21	n.a.	Los miembros del Consejo de WDFG SAU, tanto en el ejercicio 2019 como 2020, no perciben retribución por su posición como consejeros y únicamente reciben el salario correspondiente a su puesto

Remuneración media de los directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	21	Marco interno: Información cuantitativa sobre remuneración media de los directivos y su desglose por sexo	Se incluye la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.
	21	Implantación de políticas de desconexión laboral	Marco interno: información cualitativa sobre los procedimientos llevados a cabo de desconexión laboral a los trabajadores
Empleados con discapacidad	21	Marco interno: Información cuantitativa sobre los empleados con discapacidad	La información reportada es del periodo Nov 2019 – Oct 2020, que se corresponde con el periodo establecido legalmente con la administración (periodos anuales desde la primera solicitud). No existen variaciones significativas entre octubre de 2020 y el cierre del ejercicio
	22	Organización del tiempo de trabajo	Marco interno: información cualitativa sobre la organización del tiempo de trabajo
Número de horas de absentismo	22	Marco interno: Información cuantitativa sobre horas de absentismo	Incluye las horas perdidas por enfermedad, incapacidad temporal, permisos de maternidad y paternidad y los permisos retribuidos
	22	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Marco interno: Información cualitativa sobre medidas para la conciliación
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	22-23	403-3 Servicios de salud en el trabajo.	
	22-23	Número de accidentes de trabajo por sexo	Accidentes con baja en jornada laboral. No incluye accidentes <i>in itinere</i> .

			Marco interno: Información cuantitativa sobre accidentes, índice de frecuencia e índice de gravedad y enfermedades profesionales, totales y sus desgloses por género		Nº de procesos de contingencia profesional con baja, excluidos accidentes in itinere y recaídas, acaecidos durante la jornada de trabajo por cada millón de horas trabajadas. La cantidad de horas trabajadas por sexo se ha estimado a través del número de horas de trabajo del convenio colectivo multiplicado por el número de trabajadores por sexo.
	Tasa de frecuencia por sexo	23		23	Nº de días perdidos por cada 1.000 horas de trabajo. Se incluyen recaídas y se excluyen procesos in itinere. La cantidad de horas trabajadas por sexo se ha estimado a través del número de horas de trabajo del convenio colectivo multiplicado por el número de trabajadores por sexo
	Tasa de gravedad por sexo	23		23	
	Enfermedades profesionales por sexo	23		23	
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	24		24	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo
Relaciones sociales	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	24		24	102-41 Acuerdos de negociación colectiva
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	24		24	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo
	Políticas implementadas en el campo de la formación	25-27		25-27	Marco interno: Información cualitativa sobre medidas formativas
Formación	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	24-26		24-26	Marco interno: Información cuantitativa sobre el número de horas de formación total y su desglose por categoría profesional.

					formativos y el número de asistentes a los mismos, distribuidos por categorías profesionales
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad			27		Marco interno: Información cualitativa sobre medidas para la accesibilidad universal de las personas con discapacidad
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres		27-28		405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados Marco interno: Información cualitativa sobre medidas para promover la igualdad hombre-mujer
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo		27-28		405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados Marco interno: Información cualitativa sobre normativa para la igualdad de género
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad		27-28		405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad		27-28		Marco interno: Información cualitativa sobre medidas contra la discriminación

Información sobre el respeto de los derechos humanos

III. Información sobre el respeto de los derechos humanos			Página		Comentarios / Razón de la omisión
Información sobre el respeto de los derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos		29-30		102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos		29-30		102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos		29-30		Marco interno: número de denuncias recibidas vinculadas con la vulneración de derechos humanos

	<p>Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación, el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, el trabajo forzoso e infantil.</p>	29-30	<p>Marco interno: información cualitativa sobre políticas para promover y cumplir las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)</p>
--	---	-------	---

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Página	Marco de Reporting	Comentarios / Razón de la omisión
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	11-12	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	11-12	Marco interno: Información cualitativa sobre medidas para la lucha contra el blanqueo de capitales	En la actualidad no hay un plan específico para la lucha contra el blanqueo de capitales más allá de cumplir con la legislación vigente en materia de pagos en metálico
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	11-12	Marco interno: información cuantitativa sobre aportaciones a fundaciones y entidades no lucrativas e información cualitativa relacionada.	

Información sobre la sociedad

V. Información sobre la sociedad	Página	Marco de Reporting	Comentarios / Razón de la omisión
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	31-32	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	
	31-32	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	
	31-32	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	

	Acciones de asociación o patrocinio	12	102-12 Iniciativas externas 102-13 Afiliación a asociaciones	
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	33	Marco interno: Información cualitativa del proceso de compras y evaluación de las mismas respecto a protocolos y políticas internas	No se han desarrollado auditorías a los proveedores por no haberse detectado casos de incumplimiento
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	33		
Consumidores	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	33	Marco interno: Información cualitativa sobre la importancia y las medidas para garantizar la seguridad y salud de los consumidores 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	34-35		
	Sistemas de reclamación	34-35		
Información fiscal	Quejas recibidas y resolución de las mismas	34-35	Marco interno: número de quejas y reclamaciones resueltas	
	Beneficios obtenidos país por país	36	Marco interno: información cuantitativa sobre los beneficios en España y la sucursal de Kuwait	
	Impuestos sobre beneficios pagados	36	Marco interno: información cuantitativa sobre los impuestos pagados sobre beneficios en España y la sucursal de Kuwait	
	Subvenciones públicas recibidas	36	Marco interno: información cuantitativa sobre subvenciones públicas recibidas	