

# **World Duty Free Group, S.A.U.**

Informe de verificación independiente  
del Estado de Información No  
Financiera correspondiente al ejercicio  
finalizado al 31 de diciembre de 2022

## **INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DE WORLD DUTY FREE GROUP, S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL) DEL EJERCICIO 2022**

Al Accionista 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 2022, 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 la “Tabla de contenidos conforme a la Ley 11/2018” incluida en el EINF adjunto.

---

### **Responsabilidad de los Administradores**

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de World Duty Free Group, S.A.U., así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de la Sociedad. 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 la “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 gestión de la calidad**

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluye políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios 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 World Duty Free Group, S.A.U. 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 World Duty Free Group, S.A.U. 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 2022 en función del análisis de materialidad realizado por World Duty Free Group, S.A.U. y descrito en el apartado “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 2022.
- 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 2022.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 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.

---

### Fundamento de la conclusión con salvedades

Como resultado de los procedimientos realizados y las evidencias obtenidas, se ha puesto de manifiesto que determinada información relativa a la sucursal que la Sociedad explota en Kuwait, que puede ser considerada material, no ha sido incorporada en el EINF conforme a la normativa mercantil en vigor.

---

### Conclusión con salvedades

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, excepto por los efectos de la cuestión descrita en el párrafo “Fundamento de la conclusión con salvedades”, no se ha puesto de manifiesto aspecto adicional alguno que nos haga creer que el EINF de World Duty Free Group, S.A.U. correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022 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 la “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.

DELOITTE, S.L.

Victoria Larroy García

29 de noviembre de 2023



## Contenido

1. Alcance y metodología de la información no financiera.....	2
2. Modelo de Negocio .....	4
3. Gestión del riesgo.....	5
4. Lucha contra la corrupción y el soborno .....	8
5. Política Medioambiental.....	10
6. Personal.....	18
7. Derechos Humanos .....	27
8. Compromiso social .....	30
9. Subcontratación y proveedores .....	32
10. Consumidores.....	33
11. Información fiscal .....	35
Anexo. Tabla de contenidos conforme a la Ley 11/2018 .....	36



# 1. Alcance y metodología de la información no financiera

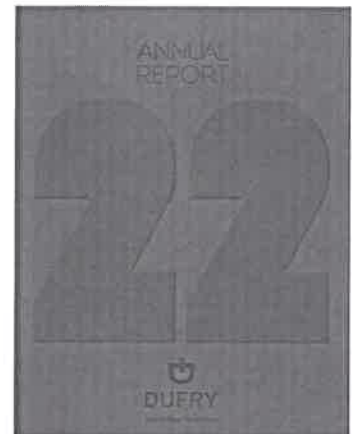
---

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. (la Sociedad) 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 7 de marzo de 2023 en la página web corporativa [www.dufry.com](http://www.dufry.com).



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 2.200 tiendas duty-free y duty-paid en aeropuertos, líneas de cruceros, puertos marítimos, estaciones de tren y tiendas de calle en emplazamientos turísticos en 62 países (el listado completo de países en los que opera está disponible en la memoria anual del Grupo, disponible en [www.dufry.com](http://www.dufry.com)). En Dufry trabajan más de 23.000 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.).

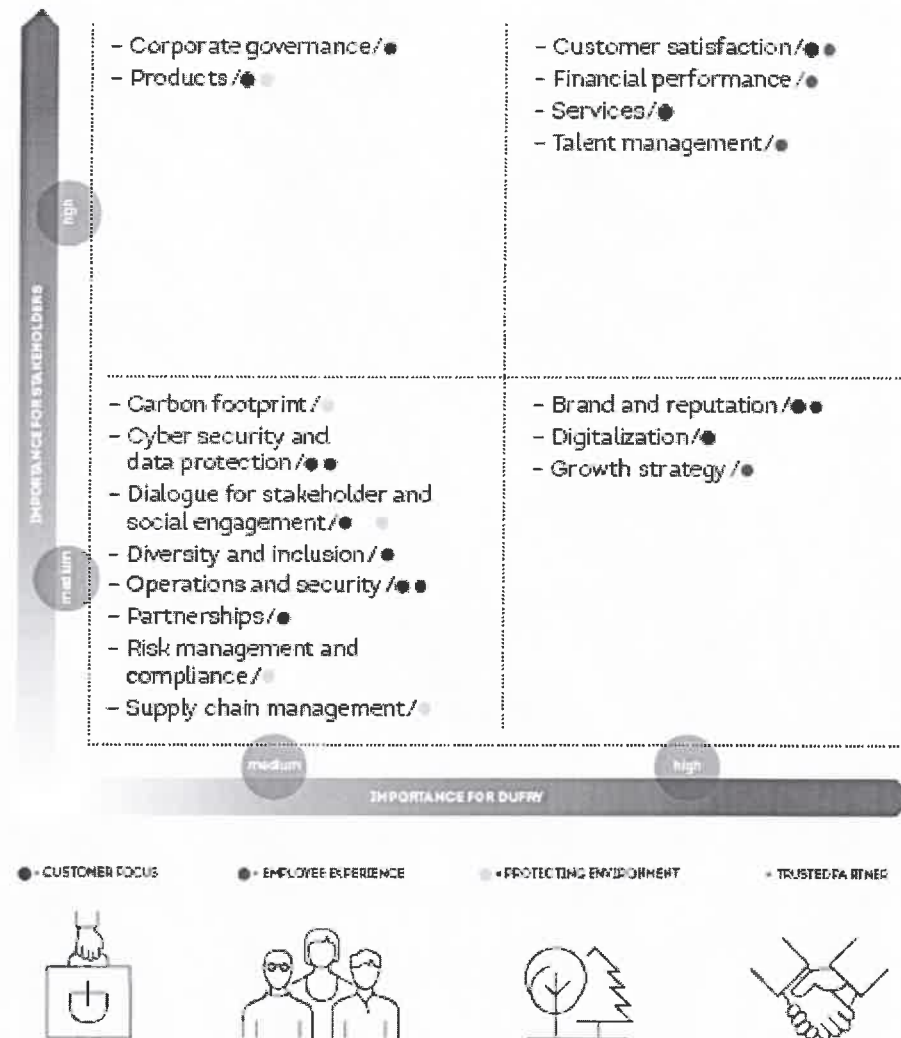
**Alcance:** World Duty Free Group, S.A.U. desarrolla su actividad en España y en Kuwait a través de una sucursal allí constituida en 2005.

**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 Dufry y que tienen un grado de relevancia alto o muy alto en ambas

dimensiones. De manera anual el grupo revisa esa matriz de materialidad para asegurar su vigencia. No se han añadido nuevas temáticas en el año 2022.

### MATERIALITY MATRIX



**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 Deloitte. 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, Dufry, la actividad de la Sociedad 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 las cuentas anuales de la Sociedad, así como en la página 56-57 del [informe anual de Dufry 2022](#). La Sociedad comparte el modelo de negocio, estrategia y propuesta de valor de la matriz, Dufry, que a continuación se detalla. En el mes de julio de 2022, Dufry anunció la fusión por intercambio de acciones con la empresa Autogrill s.p.a. Autogrill desarrolla un negocio complementario al de Dufry (restauración en el mundo del viaje), pero con un diferente modelo de negocio. Dufry y Autogrill continúan avanzando en el proceso de integración, cuya primera parte se cerró a principios del año 2023. El modelo de negocio de Dufry, por tanto, evolucionará. Si bien para el ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2022 no tiene impacto significativo.

**Modelo de negocio:** La Sociedad 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

La estrategia de Dufry se centra en el crecimiento sostenible y rentable a largo plazo, basándose tanto en el crecimiento orgánico como en las adquisiciones, tal y como demuestra el notable historial de rápida expansión de la empresa en los últimos 15 años. En 2022, completamos una revisión exhaustiva de la estrategia de la empresa escuchando a todas nuestras partes interesadas y analizando las tendencias de evolución del mercado.

Para ello hemos hablado con nuestros proveedores de marca, socios concesionarios y, lo que es más importante, con nuestros empleados, que se relacionan a diario con nuestros clientes.

Hemos debatido sobre la evolución de los viajes y los pasajeros con expertos del sector de las aerolíneas y los viajes, y hemos analizado las tendencias del mercado, y hemos analizado las tendencias del mercado minorista de viajes.

La información recopilada nos ha permitido elaborar Destination 2027 basándonos en datos y traducirla en un plan detallado y práctico, que haremos realidad a través de una ejecución sin compromisos. La aplicación de Destination 2027 ya ha comenzado y hemos logrado poner en marcha las primeras iniciativas en 2022.

### Principales hitos corporativos en 2022

- Dufry presentó su nueva estrategia "Destino 2027", que se basa en cuatro pilares para mejorar la experiencia de los pasajeros a lo largo de todo su viaje.
- Dufry une fuerzas con Autogrill. La combinación de Dufry y Autogrill crea un nuevo actor global de la experiencia de viaje, centrado en el cliente e integrado, que redefine los límites del sector.



- La resistencia de la demanda de viajes, con un gasto por pasajero superior a los niveles de 2019, se ha visto traducido en un fuerte crecimiento orgánico del 76,1 % con respecto a 2021.
- 20% del consumo eléctrico sustituido por energía renovable. En línea con su objetivo de alcanzar la neutralidad climática para las emisiones de alcance 1 y 2 en 2025, Dufry ha sustituido el 20% de su consumo de energía eléctrica global (basado en los niveles de 2019) por energía renovable en 2022. En España, la cobertura es de prácticamente el 100% pues Aena, gestor aeroportuario de las tiendas operadas por Dufry, ya ha realizado la transición a energía 100% renovable en todos sus espacios.
- Dufry ha publicado su primer Informe TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures) para el ejercicio 2022 a principios de 2023.
- SBTi (Science Based Targets initiative) ha validado los objetivos de reducción de emisiones de Dufry para los alcances 1, 2 y 3.
- Mind. Body. Soul.: El nuevo e innovador concepto de tienda se introdujo con éxito en varios lugares del mundo y responde al creciente interés de los clientes por adquirir productos más sanos y sostenibles.

### 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. La relación completa de todos esos riesgos, así como las oportunidades y maneras de gestionarlos, están detallados en la página 305 del informe anual de Dufry, así como en el informe TCFD se hace un análisis pormenorizado de los riesgos y oportunidades que el cambio climático tiene sobre nuestro negocio. A continuación, describimos los riesgos no financieros más significativos del negocio de World Duty Free Group, S.A.U.

**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 Sociedad, 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 Sociedad 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 licenciante, ya que un número más elevado de ventas supone unos ingresos más altos para ambas partes.

En general, la Sociedad 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 la Sociedad, 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 Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad podría verse perjudicado por su incapacidad para cumplir sus obligaciones contractuales.

En relación con estos riesgos, a lo largo de los años la Sociedad 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 quedó patente en el ejercicio 2020 y en menor medida en 2021. 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 Sociedad 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 la Sociedad. El Grupo 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** – Existen diferentes funciones de gobierno interno que realizan, entre otros, los departamentos de Compliance, Legal, Financiero, Recursos Humanos, etc.

Dentro de las funciones del departamento 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 del Grupo
- 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 2021 y 2022 no se han realizado auditorías de *compliance* dentro del ámbito de alcance de este 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 el Grupo 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 soborno
- 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 suscriben 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, la Sociedad ha implantado 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 2023 el correspondiente 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](http://www.dufry.com)).

### **Medidas contra el blanqueo de capitales**

Dada la naturaleza del negocio de la Sociedad, la misma tiene baja exposición a este riesgo y no es un aspecto material. La Sociedad 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 Sociedad.

### **Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro**

En 2022 World Duty Free Group, S.A.U. empleó un total de 17.835 euros (28.798 euros en 2021) en representación de sus intereses a través de asesores y asociaciones del sector, entre las que se incluyen:

- ETRC - European Travel Retail Confederation (3.200)
- AECOC – Asociación de fabricantes y distribuidores (1.575)
- AESMAR - Asociación Española de Suministradores Marítimos (495)
- ASCOM – Asociación española de compliance (900)
- ANGED – Asociación Nacional Grandes Empresas de la Distribución (11.464)
- APEP – Asociación Profesional Española de Privacidad (125)
- ISACA - Information Systems Audit and Control Association (71)
- Lefebvre El Derecho (76)

También durante 2022, World Duty Free Group, S.A.U. contribuyó con 8.000 euros (10.000 en 2021) en forma de donaciones directas a la organización sin ánimo de lucro “Fundación Aladina”. Más detalle 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 la Sociedad, no tiene plantas de producción. Sin embargo, consume materiales en varias partes de su cadena de suministro, desde materiales utilizados para construir tiendas, 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.

### Reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>. Compromiso de reducción.

Para evaluar y comprender mejor el impacto medioambiental de la actividad de Dufry en lo que respecta al consumo de recursos y a las emisiones, hemos identificado cinco áreas diferentes de nuestro negocio que permiten a la Sociedad hacer un seguimiento y, en una segunda fase, aplicar las medidas y los objetivos necesarios para minimizar el impacto.

Se trata de la producción por parte de terceros de los productos vendidos en nuestras tiendas (cadena de suministro), el transporte de mercancías, los almacenes, las tiendas y el entorno de las oficinas.

Con respecto a los tipos de recursos utilizados y la información recogida, el consumo de electricidad y combustible son los aspectos más materiales de nuestra huella; el consumo de agua es marginal y se limita al uso normal de nuestros empleados y a los servicios de limpieza dentro de nuestras instalaciones.

Ya desde 2021, Dufry ha aumentado significativamente el alcance de la recopilación de datos, cubriendo el 90% del total del espacio de venta a nivel global y se ha estimado las categorías más importantes de emisiones de alcance 3. Esto ha permitido al Grupo definir su estrategia reducción de emisiones, estableciendo objetivos de emisiones siguiendo los criterios de establecidos por el SBTi (Science Based Target initiative). Dichos objetivos fueron revisados y aprobados por SBTi a principios del año 2023.

### Tiendas

La mayor parte del consumo de energía eléctrica de la actividad de Dufry se produce en el entorno de las tiendas. La iluminación, la refrigeración y la climatización de las más de 2.200 tiendas son las que más contribuyen al consumo energético del Grupo y, en consecuencia, a la huella de CO<sub>2</sub> del Grupo. Sin embargo, la influencia directa de Dufry en estos aspectos es limitada debido a la naturaleza de nuestro negocio. Las tiendas de Dufry están ubicadas en su mayoría en locales propiedad de terceros y en entornos altamente regulados, donde Dufry tiene poca o ninguna opción a la hora de seleccionar las fuentes de energía.

Sobre la base de las facturas de servicios emitidas por los propietarios de las infraestructuras para el año 2022, hemos identificado las emisiones y el consumo de recursos para las operaciones que cubren más del 90% del espacio total de venta. Al alcanzar un porcentaje tan elevado, hemos podido extrapolar la información y estimar las emisiones del total de nuestra superficie comercial.

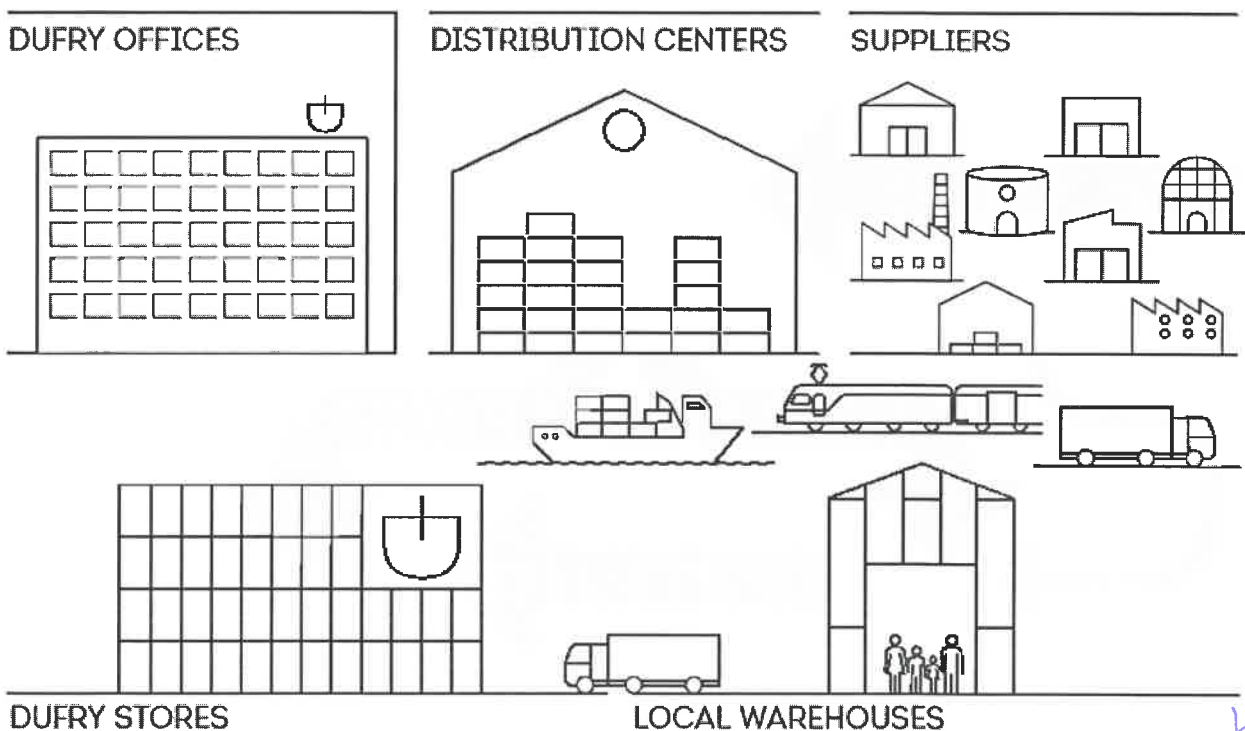
### Centros de distribución y almacenes

El segundo factor que más contribuye a la huella medioambiental de Dufry a nivel global es el transporte de mercancías. Dufry opera tres centros de distribución en Uruguay, Suiza y Hong Kong, que operan almacenes adicionales en Hong Kong, Runnymede (Reino Unido), Barcelona (España) y Miami (Estados Unidos), para proporcionar el envío oportuno de mercancías a las operaciones del Grupo. Estos centros logísticos reciben los principales envíos de los proveedores y distribuyen los productos a nuestras operaciones. Siempre que es posible, la carga se transporta por mar y nuestro objetivo es seleccionar sistemáticamente el medio de transporte más eficiente en términos de emisiones. Además, la gran mayoría de nuestros socios logísticos de larga distancia están acreditados por la ISO 14001 y/o cuentan con sólidos procedimientos de gestión medioambiental.

Además, Dufry cuenta con más de 25 almacenes locales, que redistribuyen las mercancías recibidas de los almacenes centrales a las operaciones. Éstos se encuentran donde Dufry tiene varias operaciones importantes dentro del mismo país en términos de volúmenes transportados (como el Almacén Regional de Madrid en España). En general, la distribución a las tiendas individuales se realiza por carretera. Estos transportes por carretera se subcontratan en su mayoría a socios nacionales e internacionales especializados, algunos de los cuales han aplicado sus propias estrategias medioambientales. Sólo una mínima parte del transporte del Grupo se realiza con una flota de transporte gestionada por Dufry. Gracias a la alta eficiencia de nuestra cadena logística, nos aseguramos de que el impacto medioambiental del transporte de mercancías se mantenga al mínimo.

La gran mayoría de los envíos de mercancías desde las instalaciones del proveedor hasta los centros de distribución de Dufry se excluye de la evaluación de emisiones de Dufry, ya que estas emisiones son responsabilidad de los proveedores. Como parte de sus propios objetivos de reducción de emisiones, Dufry se compromete con los proveedores para discutir y fomentar las oportunidades de reducción de la huella de la huella de carbono.

## TRANSPORTATION CYCLE & EMISSIONS MAPPING



## Oficinas

Además de las tiendas y los almacenes, Dufry cuenta con oficinas en diversas operaciones en todo el mundo. Las principales son las oficinas de la sede central del Grupo en Basilea (CH), Bedford Lakes en Feltham (UK), East Rutherford (US), Miami (US), y Río de Janeiro (BR) y Madrid (ESP), siendo estas últimas las oficinas centrales de la Sociedad. En estas instalaciones, el consumo de energía está relacionado principalmente con la iluminación y la calefacción. En las oficinas de Dufry se han aplicado varias medidas individuales, como el apagado automático de los sistemas de iluminación y calefacción, los activadores de detectores de presencia y las campañas de concienciación del personal, para reducir el consumo de los servicios.

Además, aconsejamos a nuestros empleados que se cuestionen la necesidad de cualquier desplazamiento y consideren la posibilidad de utilizar alternativas a los viajes, como los sistemas de reuniones virtuales (videoconferencias, teleconferencias, reuniones en directo por ordenador, etc.). En este sentido, la implantación generalizada de herramientas tales como *Microsoft Teams* han contribuido a reducir la necesidad de viajar de nuestros empleados en general.

### *Objetivos de reducción de emisiones aprobados por SBTi*

En los primeros meses de 2023, ha obtenido por parte de SBTi la validación de sus objetivos de reducción de emisiones de Alcance 1, 2 y 3. Dufry formaliza así su compromiso por la lucha contra el cambio climático, un recorrido que ya comenzó en el año 2019, momento en el que se publicó su estrategia de ESG (Environmental, Social and Governance). Entre sus objetivos destaca la ambición por alcanzar la neutralidad climática de sus propias operaciones (emisiones de Alcance 1 y 2) para 2025, reducir las emisiones de GEI del transporte en un 28% (emisiones de Alcance 3) para 2030 y el compromiso de que más de tres cuartas partes de sus proveedores cuenten con objetivos SBTi.

La batería de iniciativas ya puestas en marcha por Dufry para alcanzar sus objetivos de reducción de emisiones incluyen dos líneas de acción:

Para las emisiones de Alcance 1 y 2, Dufry ha establecido una estrategia de reducción de emisiones que sigue la senda de 1,5 °C de SBTi. En este contexto, Dufry eliminará las emisiones de sus propias operaciones mediante medidas de eficiencia energética.

En cuanto a las emisiones de Alcance 3, Dufry sigue la senda de SBTi "muy por debajo de los 2 °C" con dos objetivos distintos que deben alcanzarse a través de programas de compromiso con sus proveedores y de colaboración con sus socios logísticos:

1. Dufry se compromete a que el 74% de sus proveedores por emisiones que cubran los bienes y servicios adquiridos tengan objetivos SBTi para 2027.
2. Dufry se compromete a reducir las emisiones absolutas de GEI de Alcance 3 de las emisiones del transporte en un 28% para 2030.

Además de estos targets, Dufry se compromete a aumentar el abastecimiento anual de electricidad renovable del 0% en 2019 al 100% en 2025. Esto incluye, por ejemplo, reducir el consumo de energía al renovar o construir nuevos puntos de venta. En 2022, la compañía ha sustituido el 20% de su consumo de energía eléctrica a nivel mundial, lo que equivale a una reducción de emisiones de 4,8 millones de toneladas de CO2 equivalentes. Además, Dufry quiere lograr la neutralidad climática de sus propias operaciones (emisiones de Alcance 1 y 2) para 2025 compensando las emisiones inevitables con iniciativas de compensación de carbono que se definirán en un futuro próximo.



### *Su aplicación en España*

Como parte del plan global del Grupo para alcanzar estos objetivos, se han definido medidas de aplicación a sus operaciones en España, como el desarrollo de una estrategia de logística verde para reducir el impacto de sus emisiones de Alcance 3. Este plan, desarrollado junto con sus socios logísticos, incluye una batería de iniciativas, como la selección de medios de transporte más eficientes, la optimización de cargas y rutas, así como el uso de combustibles sostenibles.

El impacto de esas medidas en España es significativo por la presencia de Dufry en dos entornos:

1. Aeropuertos - Dufry es el principal operador de las tiendas libres de impuestos de la red de aeropuertos de Aena. Como parte del plan ESG establecido por Dufry, la compañía continuará reduciendo las emisiones de sus operaciones en España en el futuro.
2. Almacenes - Dufry tiene en Barcelona uno de los principales centros de aprovisionamiento logístico del grupo. El plan de logística verde del grupo tendrá un fuerte foco en el centro de Barcelona, desde donde opera gran parte de su actividad logística en todo el mundo sirviendo mercancía a casi 40 de los 75 países donde opera Dufry.

SBTi es una colaboración entre CDP, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Instituto de Recursos Mundiales (WRI) y el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF). Proporciona a las empresas una vía para identificar cuánto y con qué rapidez deben reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero (GEIs) con el objetivo de frenar el aumento de la temperatura global. Tales metas son alineadas al que la más actual ciencia recomienda para lograr los objetivos del Acuerdo de París, limitando el aumento de la temperatura global por debajo de los 2°C y haciendo todo lo posible para mantenerlo en 1,5°C.

La información de validación de objetivos de la compañía se ha publicado en la página web de SBTi: [www.sciencebasedtargets.org](http://www.sciencebasedtargets.org)

**Colaboración con los gestores aeroportuarios:** según la asociación Airport Carbon Accreditation ([airportcarbonaccreditation.org](http://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 en la reducción de las emisiones de carbono. 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 2022, según la información de antecedentes de la Acreditación de carbono del aeropuerto, 76 de estos aeropuertos, incluidos algunos centros aeroportuarios destacados, han alcanzado el nivel de optimización y 49 aeropuertos, y otros 49 aeropuertos obtuvieron acreditaciones superiores (las tres requieren medidas compensación de las emisiones de CO<sub>2</sub>).

Teniendo en cuenta a ambos grupos, optimización y neutralidad de carbono, Dufry a nivel global opera tiendas en 59 de los 174 aeropuertos, incluidos Zúrich, Londres Heathrow, Londres Gatwick, Abijan, Dallas Fort Worth, Estocolmo y el aeropuerto Queen Alia en Amman, Jordania.

En el ámbito español, 9 aeropuertos han sido acreditados por esta organización a 31 de diciembre de 2022. Estos aeropuertos son: Santiago al nivel 1 (Mapeo), Lanzarote, Málaga, Menorca, Alicante-Elche e Ibiza a nivel

2 (Reducción), Barcelona, Palma de Mallorca y Madrid a nivel 3 (Optimización). 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 su empresa en 2026 y disponer de la acreditación de nivel 3 (Neutralidad) o superior para sus principales aeropuertos. El aeropuerto de Kuwait no está acreditado dentro de este programa.

### **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 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 59 de los 174 aeropuertos con acreditación de optimización o impacto neutro en cuanto a emisiones de CO<sub>2</sub> y en España los principales aeródromos están tomando medidas para reducir sus emisiones.

Con la publicación del informe anual del grupo, Dufry también ha presentado su primer informe TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosure). Con este nuevo informe TCFD, Dufry quiere complementar los informes ESG existentes, aumentar la transparencia y proporcionar a las partes interesadas información y para evaluar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima (CRRO). Este informe también explica cómo responde Dufry a estos desafíos.

### **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, Dufry 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 Sociedad comenzó a cobrar las bolsas a sus clientes. Durante 2022, la Sociedad distribuyó en España entre sus clientes – con destinos nacionales, Islas Canarias, UE y terceros países – un total de 5.566.496 de bolsas de plástico (2.282.068 en 2021). Se estima que para la producción de ese número de bolsas fueron necesarios unos 110.090,85 kilogramos de plástico (39.411,39 Kg. en 2021). Las bolsas que Dufry distribuye entre sus clientes está hechas en una gran proporción a partir de plástico reciclado. En 2020, Dufry puso 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. Esta iniciativa ya se ha puesto en marcha en 26 países donde opera Dufry.

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 en España.

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* o *Beekeeper*, que se están 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 las oficinas de la Sociedad en 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 origen vegetal, 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 <sup>1</sup>	2021	2022
Electricidad	65.107,25 kWh	43.020,33 kWh
Gasóleo	143,35 kWh	324,72 kWh
TOTAL	65.250,60 kWh	43.345,05 kWh

Consumo de agua <sup>1</sup>	2021	2022
Agua	8.624,0 m <sup>3</sup>	9.728,0 m <sup>3</sup>

Emisiones de gases de efecto invernadero <sup>2</sup>	2021	2022
Total emisiones Alcance 1	9,85576 t CO <sub>2</sub> eq	9,88994 t CO <sub>2</sub> eq
Total emisiones Alcance 2	4.195,80027 t CO <sub>2</sub> eq	3.226,45275 t CO <sub>2</sub> 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 o refrigeradores) en nuestras tiendas, lo que resulta en una caída significativa en el consumo de energía (y las emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas). El mismo concepto de uso de las últimas tecnologías de eficiencia energética también se aplica a la sede del Grupo en Basilea y principales oficinas – entre las que se incluye la oficina de la Sociedad, en 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

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

<sup>2</sup> Factores de conversión obtenidos de la herramienta de cálculo de huella de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica.

- Apagado automático de las luces a determinadas horas
- Apagado de los ordenadores al concluir el horario laboral
- Adaptación de la temperatura

Recientemente el Grupo ha desarrollado a nivel global una serie de líneas de actuación encaminadas a reducir el impacto medioambiental de nuestras operaciones, con especial atención a la construcción y remodelación de tiendas. Dichas directrices se pueden consultar en la siguiente dirección: [www.dufry.com/sites/default/files/document/2023-03/Dufry%20Environmental%20Management%20Guidelines\\_2023.pdf](http://www.dufry.com/sites/default/files/document/2023-03/Dufry%20Environmental%20Management%20Guidelines_2023.pdf)

Durante el ejercicio 2022, al igual que en 2021, no se han registrado multas o sanciones significativas derivadas del incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente.



## 6. Personal

**6.1. Empleo:** en España, los empleados de World Duty Free Group, S.A.U. suman un total de 1.633 personas (medidos en *headcounts* a 31 de diciembre de 2022).

El impacto de la pandemia provocada por el Covid-19 – con las correspondientes restricciones impuestas a la movilidad de las personas en los años 2020 y 2021 - ha afectado notablemente la actividad comercial de la Sociedad. La Sociedad continuó acogándose al Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) Covid promulgado por el gobierno, así como a sus sucesivas prórrogas, lo cual ha permitido adecuar la plantilla que era necesaria de acuerdo con el volumen la actividad en cada uno de los centros.

La cifra de empleados de 2021 refleja la resolución del Expediente de Regulación de Empleo (ERE) para el personal de oficinas de la Sociedad, acordado con la representación de los trabajadores en noviembre de 2020. Dicho ERE afectó a un total de 75 trabajadores de la Sociedad y su implementación tuvo lugar en los primeros meses de 2021.

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

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

A efectos de contabilización, los datos que a continuación se 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)

#### España

##### Acumulados a 31/12

	Género		Edad			Categoría Profesional		
	Hombres	Mujeres	< 30	30 a 50	> 50	CAT A	CAT B	CAT C
2021	542	1.067	72	1.088	449	130	142	1.337
2022	544	1.089	117	1.032	484	149	160	1.324

**Contrataciones y temporalidad:** nótese que el tráfico de muchos de los aeropuertos españoles donde operamos está marcado por un patrón estacional. De esta manera, el tráfico recibido durante temporada alta – periodo comprendido 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.



## España

### Promedio 2022 plantilla media acumulada

Género	Indefinido			Temporal			Total
	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	
Hombres	393	10	403	6	1	7	410
Mujeres	686	50	736	15	4	19	755
Total Promedio	1.079	60	1.139	21	5	26	1.165

Total headcount a 31/12	1.426	111	1.537	71	25	96	1.633
-------------------------	-------	-----	-------	----	----	----	-------

### Promedio 2022 plantilla media acumulada

	Indefinido			Temporal			Total
	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	
< 30	39	3	42	6	3	9	51
30 a 50	688	36	724	14	2	16	740
> 50	352	21	373	1	-	1	374
Total general	1.079	60	1.139	21	5	26	1.165

Total headcount a 31/12	1.426	111	1.537	71	25	96	1.633
-------------------------	-------	-----	-------	----	----	----	-------

### Promedio 2022 plantilla media acumulada

	Indefinido			Temporal			Total
	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	
CATEGORIA A	136	-	136	-	-	-	136
CATEGORIA B	136	1	137	-	-	-	137
CATEGORIA C	807	59	866	21	5	26	892
Total Promedio	1.079	60	1.139	21	5	26	1.165

Total headcount a 31/12	1.426	111	1.537	71	25	96	1.633
-------------------------	-------	-----	-------	----	----	----	-------

### Promedio 2021 plantilla media acumulada

Género	Indefinido			Temporal			Total
	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	
Hombres	207	6	213	15	1	16	229
Mujeres	326	36	362	12	4	16	378
Total Promedio	533	42	575	27	5	32	607

Total headcount a 31/12	1.327	121	1.448	142	19	161	1.609
-------------------------	-------	-----	-------	-----	----	-----	-------

### Promedio 2021 plantilla media acumulada

	Indefinido			Temporal			Total
	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	
< 30	10	1	11	7	2	9	20
30 a 50	352	26	378	17	2	19	397
> 50	171	15	186	3	1	4	190
Total general	533	42	575	27	5	32	607

Total headcount a 31/12	1.327	121	1.448	142	19	161	1.609
-------------------------	-------	-----	-------	-----	----	-----	-------

### Promedio 2021 plantilla media acumulada

	Indefinido			Temporal			Total
	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Subtotal	
CATEGORIA A	118	1	119	-	-	-	119
CATEGORIA B	102	1	103	-	-	-	103
CATEGORIA C	313	40	353	27	5	32	385
Total Promedio	533	42	575	27	5	32	607

Total headcount a 31/12	1.327	121	1.448	142	19	161	1.609
-------------------------	-------	-----	-------	-----	----	-----	-------

## España

	Género		Edad			Categoría Profesional		
	Hombres	Mujeres	< 30	30 a 50	> 50	CAT A	CAT B	CAT C
2021	37	63	2	92	6	14	48	38
2022	18	14	1	22	9	5	3	24

Como se mencionaba anteriormente, la Sociedad llevó a cabo un Expediente de Regulación de Empleo que afectó a 75 personas acordado en noviembre de 2020. El efecto de este ERE se ve reflejado en las cifras de despido de 2021 pues la salida efectiva de los empleados afectados por el ERE se produjo a lo largo de 2021.

Por tipología	Consejo Admon.				Comisiones											
	2021		2022		Delegada				Auditoría				Nombr. y Retribución			
					2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022				
Ejecutivos	4	100%	4	100%	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%		
Independientes	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%		
Mujeres	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%		
Por edad	2021		2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022	
<30 años	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
30-50 años	1	25%	1	25%	1	25%	1	25%	1	25%	1	25%	1	25%	1	25%
>50 años	3	75%	3	75%	3	75%	3	75%	3	75%	3	75%	3	75%	3	75%
Edad media	55 años		56 años		55 años		56 años		55 años		56 años		55 años		56 años	
Por nacionalidad	2021		2022		2021		2022		2021		2022		2021		2022	
Española	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%	4	100%
Otra	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

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.

La Sociedad 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 corresponden al personal de la Sociedad a 31 de diciembre.

## España

Remuneración media (en €)	Género		Edad			Categoría Profesional*		
	Hombres	Mujeres	< 30	30 a 50	> 50	CAT A	CAT B	CAT C
2021	37.260	28.834	20.096	30.482	36.670	89.010	40.631	23.170
2022	37.663	29.084	19.993	30.211	38.521	98.062	41.913	23.296

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



	Hombres	Mujeres
2021	101.152	74.843
2022	115.425	77.378

(\*) Los miembros del Consejo de la Sociedad, tanto en el ejercicio 2021 como en 2022, no perciben retribución por su posición como consejeros y únicamente reciben el salario correspondiente a su puesto.

**Brecha salarial<sup>3</sup>:** calculada como la diferencia de remuneración media de hombres y mujeres, por categoría profesional, es de 22,78% en 2022, frente a 22,61% en 2021 en España.

**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 2023 se ha puesto en marcha un programa de trabajo ocasional en remoto que permite a las personas trabajadoras en la oficina de Madrid desarrollar un 30% de su jornada laboral en remoto.

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, la Sociedad 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 2022, la cuota de reserva de puestos de trabajo para discapacitados de World Duty Free Group, S.A.U. ascendió a 37 puestos de trabajo (20 en 2021), 5 de los cuales están cubiertos por personal contratado (6 en 2021). Para el resto, se ha optado por una combinación de las posibles medidas alternativas ofrecidas por el Real Decreto 27/2000 de Medidas Alternativas.

**6.2. Organización del trabajo:** nuevamente volvemos a diferenciar dos grupos dentro del personal de la Sociedad: 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. A lo largo de 2022, siguiendo las recomendaciones realizadas por el gobierno de España para el personal de oficina, se han seguido ofreciendo a los trabajadores medidas de flexibilidad que han permitido a los trabajadores desempeñar su jornada laboral desde casa o en las oficinas de la Sociedad.

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 estipulan 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 la 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

<sup>3</sup> = (Media remuneración hombres – media remuneración mujeres) / media remuneración hombres



fuera de convenio que, hasta dicha fecha, no estaba obligado a registrar su jornada laboral. Se ha establecido asimismo un mecanismo de control horario para las personas trabajadoras que desarrollan su jornada laboral en remoto.

**Absentismo:** el absentismo de la Sociedad para el año 2022 se situó en 203.676 horas. Esta cifra incluye las horas perdidas por enfermedad, incapacidad temporal, permisos de maternidad y paternidad y los permisos retribuidos.

Horas absentismo	
	Total
2021	51.730
2022	203.676

**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 de 08:00 a 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.

**6.3. Salud y seguridad:** la seguridad en el trabajo es una prioridad y un compromiso esencial para la Sociedad, tanto en sus oficinas como en las tiendas que opera. La Sociedad 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 que la gran mayoría de las operaciones de la Sociedad se encuentran ubicadas en entornos controlados y con estrictas medidas de seguridad, como son los aeropuertos.

Asimismo, la Sociedad cuenta con comités de seguridad y salud en los centros de trabajo que cuentan tanto con representantes de la Sociedad 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.

#### España

Numero de accidentes				Numero de enfermedades profesionales			
	Hombres	Mujeres	Total		Hombres	Mujeres	Total
2021	10	5	15	2021	-	-	-
2022	41	19	60	2022	-	-	-

Indice de frecuencia de accidentes				Indice de gravedad de accidentes			
	Hombres	Mujeres	Total		Hombres	Mujeres	Total
2021	12,28	0,69	3,14	2021	0,17	0,01	0,06
2022	26,14	5,73	13,21	2022	0,61	0,23	0,37

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

**6.4. Relaciones sociales:** la Sociedad 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 Sociedad.

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 Sociedad, aunque durante la pandemia estas charlas se han visto sustituidas por vídeos y mensajes de la Dirección de la Sociedad 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. Las encuestas de empleados de Dufry se realizan sistemáticamente durante ciclos específicamente definidos. En el ejercicio 2022 se llevó a cabo la encuesta anual de compromiso y satisfacción con un 44% de participación en España.

### **Negociación colectiva**

Actualmente la Sociedad tiene suscrito un Convenio Colectivo que es de aplicación a todos los centros de trabajo ubicados en España que la Sociedad 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 Sociedad 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 90,88% del total de headcounts de la Sociedad en 2022 (91,92% en 2021).

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 Sociedad según sus resultados electorales.

Durante el primer trimestre de 2021 se llevaron a cabo las elecciones y el nuevo Comité de Empresa de la Oficina, con 13 representantes, quedó constituido en marzo de 2021, con vigencia durante los siguientes cuatro años.

**6.5. 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 y 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, el Grupo desarrolla candidatos nuevos y existentes en el Grupo para prepararlos para ocupar cargos directivos y realizamos revisiones anuales de la calidad de nuestro flujo de talentos.

**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 empleados que se unan a Dufry están invitados a asistir a una inducción del Grupo, dando una idea del negocio más amplia
- **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.

En los últimos años Dufry ha 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 herramientas de comunicación para nuestros empleados sin acceso al correo electrónico corporativo está aumentando la capacidad formativa de la Sociedad tanto en productos 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 Sociedad y continuar actualizando sus conocimientos de cara a la reapertura gradual del negocio.

**Plan de Formación 2022** – La formación continua es un elemento fundamental para World Duty Free Group, S.A.U. De manera anual, la Sociedad desarrolla su plan de formación, en el cual recoge sugerencias de los agentes sociales de la Sociedad y plantea acciones formativas ajustadas a las necesidades de los empleados, tanto de oficinas como del personal de tienda.

El Plan de Formación 2022 de la Sociedad incluía hasta un total de 14 cursos agrupados en las siguientes áreas:

- 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 2022 se han ofrecido 24.107 horas de formación<sup>4</sup>:

	CAT A	CAT B	CAT C	TOTAL
2021	611	705	6.865	8.181
2022	2.514	2.844	18.749	24.107

**6.6. 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 Sociedad está ubicada en un edificio adaptado a los requisitos de accesibilidad. Dicho edificio, 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 Sociedad 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 de 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 m<sup>2</sup> y de 1,20 a tiendas de menor dimensión.

<sup>4</sup> Cifra estimada en base a la asignación de los programas de formación. La Sociedad está implantando un sistema de control de la formación realizada que permitirá un registro más preciso de las horas de formación realizadas por cada uno de los empleados.



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](http://www.shopdutyfree.com), los clientes de la Sociedad pueden disfrutar del servicio de reserva y recogida de productos en la tienda, mientras que, en la otra página, [www.red.dufry.com](http://www.red.dufry.com), los usuarios pueden entrar a formar parte del programa de fidelización de clientes de la Sociedad, Red By Dufry, así como mantenerse informado de las novedades y disfrutar de 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 Sociedad en general en la que estamos implantando mejoras de manera continua.

**6.7. Igualdad y diversidad:** nuestra plantilla está formada por empleados de más de 150 nacionalidades de todas las funciones y divisiones. Ésta 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, el Grupo representa un entorno de trabajo verdaderamente internacional con empleados 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 66 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.

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, el Grupo 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.

### **Función Global Diversity & Inclusion**

En 2021, Dufry nombró a una Chief Diversity & Inclusion Officer (D&I), que también es miembro del Comité Ejecutivo Global (Global Executive Committee) y que depende del CEO del Grupo. En su función, la Chief D&I Officer fomentará y desarrollará la implementación en todo el Grupo de la Estrategia de Diversidad e Inclusión (D&I) de Dufry. La misión de la iniciativa D&I de Dufry es identificar, comprender y eliminar las barreras para asegurar que ofrecemos un lugar de trabajo consistente y verdaderamente diverso para todos nuestros empleados.

El alcance de la iniciativa D&I incluye las prácticas de contratación, la hoja de ruta y el desarrollo de la carrera, la planificación de la sucesión, la compensación y los beneficios, el equilibrio entre la vida laboral y personal y la cultura organizativa, así como la sensibilización de los empleados sobre temas de D&I.

El papel del Chief D&I Officer amplía el alcance de los foros de promoción de la diversidad existentes -como *women@dufry* o el *Hudson Diversity & Inclusion Taskforce*- para cubrir otros asuntos de diversidad e inclusión además de la igualdad de género.

### **Encuesta sobre diversidad e inclusión**

En el cuarto trimestre de 2022, Dufry llevó a cabo una encuesta de D&I, que llegó al 100% de la plantilla de Dufry, y que sirvió para conocer mejor la percepción de la D&I entre los empleados del Grupo. Esta valiosa información servirá a Dufry para seguir evolucionando y ser más inclusivo e igualitario para todos, identificando oportunidades y de iniciativas específicas



## 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 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 Sociedad 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, el Grupo 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](http://www.dufry-compliance.com)). En el año 2022 no se recibió ninguna denuncia.

- Trabajo infantil y trabajo forzoso – no existe trabajo infantil o trabajo forzoso en Dufry, por lo que éste 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 Sociedad 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 Sociedad rechaza el tráfico de seres humanos.

- Discriminación – la diversidad de nuestra plantilla es uno de nuestros valores. La Sociedad 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](http://www.dufry-compliance.com), cualquier empleado puede elevar la voz en caso de detectar alguna infracción del código ético de la Sociedad.

En 2022, al igual que en 2021, 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 compañeros de trabajo, 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 2022, 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.

En España, la Sociedad 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. La aportación de World Duty Free Group, S.A.U. en 2022 ascendió a 8.000 euros. Asimismo, como ya se realizó en otras ocasiones, World Duty Free Group SAU en España, en colaboración con Turróns Carremi y Tous Perfumeria, llevó a cabo la venta de productos con fin solidario durante la campaña de Navidad de 2022. Durante esta colaboración, Dufry realiza una donación por la compra del perfume Oh! The Origin Eau de Parfum de Tous de 3€ y y de 1€ por la venta de cada paquete de Mini Turrón de Carremi. La campaña se realizó entre el 12 de diciembre de 2022 y el 31 de enero de 2023.

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 21% de las ventas globales de Dufry en 2022) tiene en gran medida la mayor proporción de su presupuesto de compras global gastado en proveedores locales, con aproximadamente el 80%.
- Vinos y licores (17% de las ventas globales de 2022), con el 22% de su presupuesto gastado en marcas locales y la categoría de lujo (9% de las ventas globales de 2021), con el 18% de su presupuesto gastado en proveedores locales ocupan el segundo y tercer puesto.
- Los productos de tabaco (13% de las ventas mundiales de 2021) representan el 2,5%.
- Perfume y cosméticos (29% de las ventas mundiales de 2021) gastan aproximadamente el 1,5% en proveedores locales.



## 9. Subcontratación y proveedores

---

Dufry, así como todas sus filiales – incluida la Sociedad – 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 (el cual ha recibido su última actualización en 2022), 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 2022 se generaron 8.614 casos (frente a 2.952 casos en 2021). 4.300 de esos casos fueron consultas, 1.176 solicitudes, 12 felicitaciones, 1 sugerencia y los restantes 3.125 casos fueron quejas y reclamaciones. El incremento de casos se ve afectado, entre otros factores, por un mayor tráfico de pasajeros, mayor número de usuarios de los servicios Red By Dufry (el programa de fidelización del Grupo) y del servicio de recogida Reserve & Collect.

En Kuwait, solo se recogieron 5 casos (4 consultas y 1 queja), si bien solo existen registros del mes de diciembre 2022 cuando el servicio de seguimientos se reactivó tras la pandemia.

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, así como incidencias en el acceso o la aplicación del descuento.
- Reclamaciones por confiscación de productos líquidos al no ir debidamente precintados o por superar las franquicias máximas permitidas en productos de tabaco.
- 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 Unión Europea), o por no aplicación de descuento o campaña comercial por error.
- Productos defectuosos.
- Productos pagados y no recibidos.

El tiempo medio para la resolución de los casos fue inferior a los 45 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 con 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 del Grupo, 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 2022 un beneficio antes de impuestos de 32,9 millones de euros (232,3 millones de euros en el año 2021) y un ingreso por impuesto de sociedades de 0.06 millones de euros (18 millones de euros de gasto en 2021). La compañía ha pagado en el ejercicio 2022, 18 millones de euros en concepto de impuesto de beneficios (cero euros en 2021).

En lo referente a subvenciones públicas, en los ejercicios 2022 y 2021 la Sociedad no recibió subvenciones.

En cuanto a la sucursal de Kuwait, se generó en el año 2022 una pérdida antes de impuestos de 31,2 millones de euros (14,8 millones de pérdida en el ejercicio 2021), y registro en 2022 un ingreso por impuesto de sociedades de 0.06 millones de euros (cero euros en 2021). La sucursal no pagó durante el año 2022 y 2021 cantidad alguna en concepto de impuesto de sociedades. La sucursal no recibió subvención alguna en los ejercicios 2022 y 2021.



## 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	Breve descripción del modelo de negocio del grupo (entorno empresarial y organización)	4-5	Información relativa a estos indicadores está disponibles en el informe de gestión de la Sociedad
	Presencia geográfica	2	
	Objetivos y estrategias de la organización	4-5	
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	4-5	
General	Mención en el informe al <b>marco de reporting</b> nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados. Si la compañía da cumplimiento a la ley de información no financiera emitiendo un <b>informe separado</b> , debe indicarse de manera expresa que dicha información forma parte del informe de gestión	n.a.	En la elaboración del EINF de la Sociedad se han seguido las recomendaciones de reporte establecidas por el Global Reporting Initiative
Enfoque de gestión	<b>Descripción de las políticas</b> que aplica el Grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	2-23 Compromisos y políticas	



	<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>	5-7	2-23 Compromisos y políticas	
		5-9	2-23 Compromisos y políticas	

### Cuestiones medioambientales

Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsible 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 Sociedad 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 Sociedad, no se tienen en cuenta recursos humanos ni económicos para ello
	Aplicación del principio de precaución	10	2-23 Compromisos y políticas	Como firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la Sociedad se



				ha comprometido a la adopción del principio de precaución
	Cantidad de <b>provisiones y garantías</b> para riesgos ambientales		-	n.a.
Contaminación	<b>Medidas</b> para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)	10-14	n.a.	La actividad de la Sociedad no genera ruido o contaminación lumínica que conforme un aspecto material
Economía circular y prevención y gestión de residuos	<b>Medidas</b> de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	14-16	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
	<b>Acciones</b> para combatir el desperdicio de alimentos	-	n.a.	No es un aspecto material debido a la naturaleza del negocio
Uso sostenible de los recursos	<b>Consumo</b> 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: 1,35€/m <sup>3</sup> en península
	<b>Consumo</b> de materias primas	-	n.a.	No es un aspecto material debido a la naturaleza del negocio
	<b>Medidas</b> 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	Marco interno: Información cuantitativa del consumo de energía estimado a través de los datos de facturación	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 Coste medio diésel: 1,065€/l (Fuente: Ministerio Transición Ecológica) Coste MWh medio: 33,99€ (Fuente: OMIE: Operador del Mercado Ibérico de Energía) 1 l. diésel = 0,036 GJ 1 kWh = 0,0036 GJ
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética		17	Marco interno: Información cualitativa sobre medidas para mejorar la eficiencia energética	
Uso de energías renovables		-	n.a.	No es un aspecto sobre el que se disponga de información ya que los locales son alquilados
Cambio climático	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	14-15	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) 305-3 Otras Emisiones indirectas (Alcance 3)	Las emisiones GEI se han estimado a partir del factor de emisión publicado por el Ministerio de Transición Ecológica. Factor emisión en kgCO <sub>2</sub> /kWh <sub>PCS</sub> : Gasóleo: 2.467 Electricidad (dato medio): 0.21
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	14-15	Marco interno: Información cualitativa sobre las principales medidas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	-	n.a.	No se tienen por no considerarse un tema material dada la naturaleza del negocio

Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	16	n.a.	No es un aspecto material debido a la naturaleza del negocio
	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
Empleo	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 2021. No se detalla información por país al estar todos los empleados de la Sociedad contratados en España  Para el cálculo del promedio por tipología de contratos se ha calculado a través de la plantilla media  Incluye despidos objetivos y disciplinarios
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	18-19-20		
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	19		
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	20		
	Brecha salarial	21		
	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	19		
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	20	n.a.	Los miembros del Consejo de la Sociedad, tanto en el ejercicio 2021 como 2020, no perciben retribución por su posición como consejeros y únicamente reciben	

				el salario correspondiente a su puesto de trabajo
	Remuneración media de los directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	20-21	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 los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo
	Implantación de políticas de desconexión laboral	21	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
	Organización del tiempo de trabajo	21-22	Marco interno: información cualitativa sobre la organización del tiempo de trabajo	
Organización del 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
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio responsable de estos por parte de ambos progenitores	22	Marco interno: Información cualitativa sobre medidas para la conciliación	

Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	22	403-3 Servicios de salud en el trabajo.	
	Número de accidentes de trabajo por sexo	22		Accidentes con baja en jornada laboral. No incluye accidentes <i>in itinere</i> .
	Tasa de frecuencia por sexo	22	403-3 Servicios de salud en el trabajo 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 <i>in itinere</i> 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 gravedad por sexo	22		Nº de días perdidos por cada 1.000 horas de trabajo. Se incluyen recaídas y se excluyen procesos <i>in itinere</i> . 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
Relaciones sociales	Enfermedades profesionales por sexo Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	22 22-23	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	

	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	23	2-30 Convenios de negociación colectiva
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	23	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo
	Políticas implementadas en el campo de la formación	23-25	Marco interno: Información cualitativa sobre medidas formativas
Formación	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	25	Marco interno: Información cuantitativa sobre el número de horas de formación total y su desglose por categoría profesional  La asignación de horas se ha realizado sobre la base de la duración de los programas formativos y el número de asistentes a los mismos, distribuidos por categorías profesionales
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	25-26	Marco interno: Información cualitativa sobre medidas para la accesibilidad universal de las personas con discapacidad
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	26-27	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados Marco interno: Información cualitativa sobre medidas para promover la igualdad hombre-mujer
Igualdad	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	26-27	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	25-26	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	26-27	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	Marco de Reporting	Comentarios / Razón de la omisión
Información sobre el respeto de los derechos humanos	28-29	2-23 Compromisos y políticas 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	
	28-29	2-23 Compromisos y políticas 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	
	28-29	Marco interno: número de denuncias recibidas vinculadas con la vulneración de derechos humanos	
	28-29	Marco interno: información cualitativa sobre políticas para promover y cumplir las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)	

### 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
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	8-9	2-23 Compromisos y políticas 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	
	8-9	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	8-9	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	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	30-31		
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	30-31	Marco interno: Información cualitativa y cuantitativa sobre la relación con las comunidades locales y el impacto de la actividad en la sociedad	
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	30-31		
	Acciones de asociación o patrocinio	9	2-28 Afiliación a asociaciones	
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	32		
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	32	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
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	32		
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	33-34	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	

	Sistemas de reclamación	33-34	Marco interno: Información cualitativa sobre los sistemas de reclamación 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	33-34	Marco interno: número de quejas y reclamaciones resueltas	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	35	Marco interno: información cuantitativa sobre los beneficios en España y la sucursal de Kuwait	
	Impuestos sobre beneficios pagados	35	Marco interno: información cuantitativa sobre los impuestos sobre beneficios pagados en España y la sucursal de Kuwait	
	Subvenciones públicas recibidas	35	Marco interno: información cuantitativa sobre subvenciones públicas recibidas	

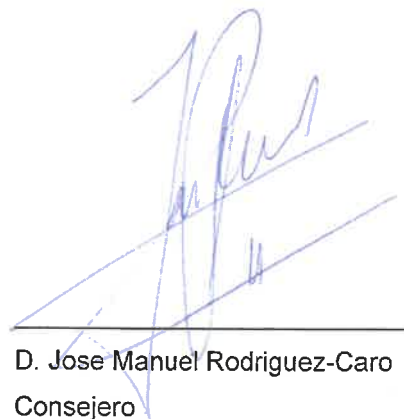
WORLD DUTY FREE GROUP, S.A.U.  
Formulación de Cuentas Anuales del Ejercicio 2022

Reunidos los Administradores de la Sociedad World Duty Free Group, S.A.U con fecha 2 de Noviembre de 2023 y en cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 253.2 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital y en el artículo 37 del Código de Comercio, proceden a formular las cuentas anuales, el informe de gestión y el estado de información no financiera, del ejercicio anual comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022 recogidos en las páginas anteriores que son visadas por el secretario a efectos de identificación.



---

Dña. Isabel Zarza García  
Presidente



---

D. Jose Manuel Rodriguez-Caro  
Consejero



---

D. Luis Marín Más-Sardá  
Consejero

