

## **ANEXO I**

### **ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 31-08-2023**

**PRIMARK TIENDAS  
SLU**

# ÍNDICE

- I.** Introducción
- II.** Gestión de riesgos no financieros
- III.** Información general
- IV.** Lucha contra la corrupción y el soborno
- V.** Respeto de los derechos Humanos
- VI.** Personal
- VII.** Sociedad
- VIII.** Medioambiente

## I. Introducción

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, este informe se ha elaborado con referencia a lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (Estándares GRI).

En este contexto, a través del estado de información no financiera PRIMARK TIENDAS SLU 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.

La compañía aplica el Principio Preventivo en el diseño y la implementación de sus políticas y procedimientos relativos a los asuntos medioambientales, la salud y la seguridad, la conducta del negocio y los derechos humanos. Dichas políticas incluyen una Política Medioambiental, una Política de Salud, Seguridad y Bienestar, una Política anticorrupción y antisoborno, y un Código de Conducta del Proveedor. Estas se describen con más detalle a lo largo de este informe.

A menos que se exprese lo contrario, el periodo de elaboración de este Informe no financiero es el Ejercicio Fiscal que termina el 31 de agosto de 2023. Con respecto al Informe no financiero de 2022, no ha habido cambios en el perímetro de elaboración del informe.

### Asuntos materiales y compromiso de los accionistas

Durante la elaboración de este informe y su selección de contenidos, se ha tenido en cuenta los asuntos materiales cubiertos en las Normas europeas de elaboración de informes de sostenibilidad (ESRS, por sus siglas en inglés), publicadas por EFRAG y los asuntos relativos al sector identificados por la Junta de normas contables de sostenibilidad (SASB, por sus siglas en inglés) para la industria de enseres domésticos, accesorios y confección.

También nos aplicamos habitualmente con todas las partes interesadas en el Grupo en general y/o a nivel de negocio, dependiendo del asunto en particular.

Grupo de accionistas	Asuntos clave	Formas de compromiso
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y seguridad</li> <li>• Diversidad, equidad e inclusión</li> <li>• Coste de la vida</li> <li>• Cultura y bienestar</li> <li>• Compromiso y desarrollo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet</li> <li>• Newsletters</li> <li>• Encuestas</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Formación</li> <li>• Tablón de noticias</li> <li>• Programas sobre salud y seguridad</li> <li>• Ayuntamientos</li> <li>• Reuniones</li> </ul>

<p>Proveedores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación responsable</li> <li>• Sostenibilidad de la cadena de suministro</li> <li>• Prácticas de pago</li> <li>• Fortaleza del capital</li> <li>• Derechos humanos y laborales en nuestras cadenas de suministros</li> <li>• Transparencia en nuestras cadenas de suministros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conversaciones</li> <li>• Formación</li> <li>• Sesiones de comunicación</li> <li>• Correspondencia</li> <li>• Auditorías</li> <li>• Compromiso con uniones de comerciantes y ONG</li> </ul>
<p>Clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos seguros y saludables</li> <li>• Relación calidad-precio</li> <li>• Disponibilidad de los productos</li> <li>• Relación con los clientes</li> <li>• Impacto social y medioambiental</li> <li>• Entorno de la tienda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carterería para el interior de la tienda</li> <li>• Interacciones cara a cara con el personal</li> <li>• Encuestas a los clientes</li> <li>• Sitio web</li> <li>• Etiquetado</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Líneas de contacto con el consumidor</li> <li>• Análisis de datos de mercado</li> </ul>
<p>Comunidades y su entorno</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitigación y adaptación al cambio climático</li> <li>• Recursos naturales y economía circular</li> <li>• Impacto social, incluidas las oportunidades laborales</li> <li>• Prácticas agrícolas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de coaching y formación</li> <li>• Programas y esquemas para la comunidad</li> <li>• Trato con ONG y otros programas y esquemas expertos</li> <li>• Diversos programas medioambientales</li> </ul>
<p>Gobiernos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobernanza corporative y reforma de auditorías</li> <li>• Esquemas de ayuda a la energía</li> <li>• Tasas e impuestos comerciales</li> <li>• Política comercial</li> <li>• Asuntos relativos al clima y el medioambiente</li> <li>• Salud pública</li> <li>• Ayuda a los negocios y sus trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones, llamadas y correspondencia</li> <li>• Respuesta a consultas y llamadas para recabar</li> <li>• Ofrecer datos/opiniones</li> <li>• Participación en esquemas</li> <li>• Foros del sector</li> <li>• Visitas al sitio</li> <li>• Asistencia a conferencias</li> </ul>

El presente estado de información no financiera ha sido sujeto a un proceso de revisión externa independiente. El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se incluye al final de este documento.

## II. Gestión de riesgos no financieros

La consecución de nuestros objetivos estratégicos y el crecimiento sostenible de nuestra empresa y el valor de los accionistas a largo plazo dependen de una gestión eficaz de los riesgos. Frecuentemente Primark se enfrenta a incertidumbres en el negocio y es a través de un enfoque estructurado del manejo de los riesgos, lo que permite mitigar y administrar estos riesgos y aprovechar las oportunidades cuando surgen. Estas disciplinas siguen siendo efectivas mientras el ambiente global siga siendo incierto en vista de los desafíos globales, económicos, geopolíticos y medioambientales cada vez más complejos. Como resultado, junto a la presión inflacionaria continua, el coste de la vida sigue siendo un problema para los consumidores a lo largo de una serie de mercados en los que operamos.

La Directiva del Grupo es responsable de la gestión eficaz de los riesgos, de acordar los principales riesgos a los que se enfrenta la empresa, incluidos los emergentes, y de garantizar que estos se gestionen de forma exitosa. Asimismo, lleva a cabo una evaluación anual sólida de los principales riesgos, incluidos todos aquellos riesgos emergentes que puedan llegar a amenazar el modelo de negocio, el desempeño futuro, la solvencia o liquidez.

Estos riesgos emergentes se identifican, como parte del proceso general de gestión de riesgos, a través de diferentes métodos de exploración del horizonte, entre otros: perspectivas geopolíticas, evaluación continua de la actividad de los competidores y los factores de mercado, talleres y reuniones de gestión centradas en la identificación de riesgos, análisis de los riesgos existentes utilizando el conocimiento y la experiencia de la industria para entender cómo pueden afectarnos estos riesgos en el futuro, y representación y participación en asociaciones clave de la industria.

Estos riesgos y su impacto en el desempeño del negocio se informan durante el año y se consideran parte del proceso de la revisión mensual.

Los riesgos e incertidumbres a los que enfrenta el negocio son los típicos del sector Retail, pero se ven mitigados por el sólido desempeño financiero de la compañía, así como su larga reputación y tradición dentro del sector.

### Áreas clave de atención este año

- Procesos eficaces de gestión de riesgos y controles internos
- Incertidumbre geopolítica y guerra de Rusia en Ucrania y la potencial escalada del conflicto de Gaza
- Coste de la vida
- Cambios legislativos
- Gobernanza medioambiental y social

Principales riesgos e incertidumbres

*Riesgos externos*

- Operar en mercados globales

<b>Contexto e impacto social</b>	<b>Mitigación</b>	<b>Cambios desde 2022</b>
<p>La consecución de nuestros objetivos estratégicos y el crecimiento sostenible de nuestra empresa y el valor de los accionistas a largo plazo dependen de una gestión eficaz de los riesgos. Frecuentemente Primark se enfrenta a incertidumbres en el negocio y es a través de un enfoque estructurado del manejo de los riesgos, lo que permite mitigar y administrar estos riesgos y aprovechar las oportunidades cuando surgen. Estas disciplinas siguen siendo efectivas mientras el ambiente global siga siendo incierto en vista de los desafíos globales, económicos, geopolíticos y medioambientales cada vez más complejos. Como resultado, junto a la presión inflacionaria continua, el coste de la vida sigue siendo un problema para los consumidores a lo largo de una serie de mercados en los que operamos.</p>	<p>La consecución de nuestros objetivos estratégicos y el crecimiento sostenible de nuestra empresa y el valor de los accionistas a largo plazo dependen de una gestión eficaz de los riesgos. Frecuentemente Primark se enfrenta a incertidumbres en el negocio y es a través de un enfoque estructurado del manejo de los riesgos, lo que permite mitigar y administrar estos riesgos y aprovechar las oportunidades cuando surgen. Estas disciplinas siguen siendo efectivas mientras el ambiente global siga siendo incierto en vista de los desafíos globales, económicos, geopolíticos y medioambientales cada vez más complejos. Como resultado, junto a la presión inflacionaria continua, el coste de la vida sigue siendo un problema para los consumidores a lo largo de una serie de mercados en los que operamos.</p>	<p>La consecución de nuestros objetivos estratégicos y el crecimiento sostenible de nuestra empresa y el valor de los accionistas a largo plazo dependen de una gestión eficaz de los riesgos. Frecuentemente Primark se enfrenta a incertidumbres en el negocio y es a través de un enfoque estructurado del manejo de los riesgos, lo que permite mitigar y administrar estos riesgos y aprovechar las oportunidades cuando surgen. Estas disciplinas siguen siendo efectivas mientras el ambiente global siga siendo incierto en vista de los desafíos globales, económicos, geopolíticos y medioambientales cada vez más complejos. Como resultado, junto a la presión inflacionaria continua, el coste de la vida sigue siendo un problema para los consumidores a lo largo de una serie de mercados en los que operamos.</p>

*Riegos operativos*

- Salud y seguridad en el lugar de trabajo

<b>Contexto e impacto social</b>	<b>Mitigación</b>	<b>Cambios desde 2022</b>
Si los riesgos y peligros asociados al lugar de trabajo no se controlan totalmente, nuestras operaciones pueden entrañar la pérdida de la vida o lesiones en el lugar de trabajo a nuestros empleados y contratistas, tanto fuera como dentro.	La seguridad sigue siendo una de nuestras principales prioridades. El jefe ejecutivo, que predica con el ejemplo, es responsable del funcionamiento de la seguridad de sus negocios. La Política de salud, seguridad y bienestar del Grupo. Deja patente que el negocio necesita realizar mejoras en la seguridad año tras año, y de asegurarse de que entendemos los riesgos y peligros de nuestras actividades y de que haya establecidos los controles pertinentes. Contamos con un programa de auditoría externa independiente de gestión de la seguridad y apoyo a una cultura de mejora continua. El negocio comparte en su totalidad una guía de buenas prácticas en materia de seguridad que se coordina desde el centro corporativo del Grupo para complementar la ejecución de nuestro propio programa. La presente guía aborda los riesgos críticos a la hora de mover los vehículos, las caídas del personal y materiales desde las alturas, la seguridad de la maquinaria, los espacios confinados, la seguridad eléctrica y la gestión de los contratistas, así como aborda también lesiones más comunes pero menos graves derivadas del manejo manual y de resbalamientos y tropiezos.	Consulte el apartado Personal del presente informe para más información sobre los resultados de este año

- *Seguridad y calidad el product*

<b>Contexto e impacto potencial</b>	<b>Mitigación</b>	<b>Cambios desde 2022</b>
Como minorista líder, es esencial que gestionemos la seguridad y calidad de nuestros productos a lo largo de toda nuestra cadena de suministro	Todos los productos de Primark son sometidos a pruebas, y deben cumplir exigentes especificaciones de seguridad del producto en consonancia con, y en algunos casos por encima de, los requisitos legales. Primark continua impulsando y mejorando el desempeño del product con fines de calidad y cumplimiento mediante sus procesos globales de cumplimiento, sus centros de inspección locales y la gestión de los datos de sus proveedores.	Durante este año no hemos tenido retiradas importantes de productos. Ha habido un pequeño número de retirada de productos que se han gestionado y seguido como parte del transcurso normal del negocio.

- *Brechas de TI y seguridad de la información*

Contexto e impacto potencial	Mitigación	Cambios desde 2022
<p>Nuestra infraestructura de TI debe ser flexible, fiable y Segura para permitir que se cubran las necesidades de nuestros clientes, consumidores y proveedores para interactuar mediante la tecnología. La ejecución eficiente y efectiva de nuestras operaciones se mejoran mediante el uso de las tecnologías y la compartición de información pertinentes. Por lo tanto, estamos expuestos a ciberataques como por ejemplo ataques de ingeniería social, virus informáticos y pérdida o robo de datos. Existe un potencial de interrupción de las operaciones derivadas de fallos de los centros de datos, disfunción de las TI o ciberataques externos.</p>	<p>Hay establecido un programa de inversión continuada tanto en tecnología como en personas para potenciar la longevidad de nuestros entornos de TI tanto para los trabajos in situ como en teletrabajo. Esta inversión continuada incluye el control y la protección de las TI y los entornos de fabricación prestados.</p> <p>Para apoyar a nuestros empleados en nuestra campaña contra el phishing y los ataques de ingeniería social, hemos invertido en soluciones de seguridad cibernética que evitan que la mayoría de los ataques alcancen a nuestro personal. Continuamos enseñando a través de programas de formación de sensibilización del usuario para ayudar a reducir aún más la probabilidad de que nuestros empleados sean víctimas de dichos ataques.</p> <p>Medimos y divulgamos estas campañas y programas de formación asiduamente.</p> <p>Hay establecidas políticas, tecnologías y procesos de seguridad de las TI del Grupo, todas las cuales se someten a auditorías internas habituales.</p> <p>El acceso a los datos sensibles está restringido y estrechamente vigilado. Hay establecidos planes sólidos de recuperación del desastre para las aplicaciones críticas del negocio que someten a pruebas adecuadas. Las pruebas de respuesta a los incidentes cibernéticos se lleva a cabo a todos los niveles del negocio para garantizar que tienen procesos adecuados y eficaces para responder a los incidentes cibernéticos.</p>	<p>A medida que los riesgos de la ciberseguridad evolucionan, seguimos invirtiendo en nuestras capacidades de seguridad en todo el negocio, lo que nos permite detectar, responder a y recuperarnos de los ciberataques disruptivos. Hemos mejorado y desarrollado las disciplinas actuales para garantizar que los dispositivos y aplicaciones de los usuarios se parchean y actualizan asiduamente para reflejar las amenazas emergentes de seguridad de las TI.</p> <p>Este año hemos revisado, probado y perfeccionado nuestro plan de respuesta al ransomware de ciberseguridad en todo el Grupo, que a su vez ha desarrollado una política y estrategia de seguridad de la tecnología para proteger aún más si cabe las operaciones de nuestra cadena de suministro.</p> <p>Debido a la aceleración del crecimiento de la IA y sus usos potenciales en la organización, el Grupo ha creado una política y unas directrices de IA para respaldar la adopción de esta tecnología de manera segura.</p>



- *Uso de nuestros recursos naturales y gestión de nuestro impacto medioambiental*

Contexto e impacto social	Mitigación	Cambios desde
<p>Primark depende de una serie de recursos naturales para entregar nuestros productos, y los nuevos procesos y tecnologías le han permitido lograr una alta eficacia a la hora de potencia el valor que podemos extraer de ellos.</p> <p>En general, los impactos de nuestro entorno material se derivan de: el uso de energía y combustible; la extracción y gestión de agua y aguas residuales, en particular en zonas propensas a la sequía; y los residuos que no se eliminan en el origen, se reutilizan o se reciclan, incluidos los plásticos de un solo uso. Además de las emisiones, nuestras operaciones generan otros impactos medioambientales relativos a las aguas residuales y los residuos que, si no se controlan, podrían entrañar un riesgo para el medioambiente y las comunidades locales, creando un riesgo potencia a nuestro permiso para operar y dando como resultado costes adicionales.</p> <p>Existe un énfasis en el escrutinio legislativo y debemos cumplir los requisitos de elaboración de informes de ESG. El negocio tiene como prioridad seguir cumpliendo con estos requisitos y poder declarar datos exactos y sólidos en nuestro impacto medioambiental.</p>	<p>Reconocemos nuestro papel a la hora de transitar a una economía de bajo carbono. Tenemos como objetivo la reducción en nuestras emisiones de GEI mediante planes de reducción del carbono, eficiencia energética e incremento de nuestro uso de energías renovables.</p> <p>Estamos continuamente buscando maneras de mejorar la eficiencia de nuestras operaciones mediante el uso de técnicas y tecnologías para reducir nuestro uso de recursos naturales y reducir los residuos y su consiguiente impacto en el medioambiente. También estamos aumentando nuestro enfoque en capturar estos datos y poder elaborar los informes en línea con los requisitos legislativos.</p> <p>El agua es un bien esencial para la industria de la ropa. Somos conscientes de que es un recurso valioso y nuestro negocio intenta reducir la cantidad de agua que extrae, para reutilizar aguas procesales lo máximo posible y devolver las aguas residuales tratadas a la naturaleza, habiéndonos asegurado de que cumple o sobrepasa las normas de agua locales y nacionales y devolver el agua y protege los ecosistemas acuíferos.</p>	<p>Consulte el apartado Medioambiente para más información sobre el rendimiento medioambiental de la compañía.</p>

- *Nuestra cadenas de valor y nuestras prácticas comerciales éticas*

Contexto e impacto potencial	Mitigación	Cambios desde 2022
<p>Primark es un negocio global y diverso con una compleja cadena de suministro. Los riesgos más críticos en nuestra cadena de suministro son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• transparencia en la obtención de materia prima y las instalaciones de fabricación de nuestras cadenas de suministros;</li> <li>• vulnerabilidad de los trabajadores; y</li> <li>• garantizar que contamos con la influencia y la consistencia en nuestro enfoque hacia la debida diligencia para prevenir, evitar o mitigar los impactos negativos sociales medioambientales que puedan surgir.</li> </ul>	<p>Primark es miembro de la Iniciativa de Comercio Ético y también se le reconoce por su programa de Sostenibilidad Medioambiental y de Comercio Ético (ETES, por sus siglas en inglés).</p> <p>En nuestra Política de Derechos Humanos de la Cadena de Suministro explicamos nuestro enfoque a la debida diligencia. Nuestra auditoria de Comercio Ético y nuestro programa de seguimiento es uno de los recursos más importantes para identificar los riesgos.</p>	<p>Consulte el apartado Derechos Humanos del presente informe para más información sobre las actividades de la compañía este año.</p>

- *Impacto del cambio climático y desastres naturales en nuestras operaciones*

Contexto e impacto potencial	Mitigación	Cambios desde 2022
<p>Nuestro negocio y su cadena de suministro depende de un suministro Seguro de recursos naturales finitos, algunos de los cuales son vulnerables a factores externos tales como desastres naturales y cambio climático. El cambio climático sigue representando un riesgo material a lo largo de nuestra cadena de suministro. El cambio climático a largo plazo afectará a las materias primas y a los trabajadores mientras las circunstancias climáticas externas tienen el potencial de provocar interrupciones en las cadenas de suministro y las operaciones.</p>	<p>Determinar el potencial de los riesgos y oportunidades del cambio climático a medio y largo plazo es un desafío, ya que los impactos del cambio climático y las respuestas de los gobiernos a sus amenazas son inciertos. El análisis de nuestro panorama relativo al cambio climático está respaldado por acciones específicas comerciales que están siendo supervisadas por el negocio. En el informe TCFD, en el marco del Informe Anual ABF 2023, se facilita más información sobre nuestro material relativo a las actividades de mitigación de riesgos pertenecientes al clima.</p>	<p>Durante este año hemos implementado proyectos específicos que pretenden reducir el impacto en el negocio del cambio climático y los desastres naturales, incluyendo la movilización de un equipo de ingenieros especializados para respaldar el Desarrollo de un plan piloto en Bangladés para ayudar a las fábricas proveedores y evaluar y mitigar el riesgo de inundaciones.</p> <p>Asimismo, hemos revelado nuestro primer plan de transición en virtud de las recomendaciones de la TCFD. Para más información, consulte el informe TCFD en el marco del Informe Anual ABF 2023.</p>

### III. Información general

#### **Modelo de negocio**

##### **1. Modelo y estrategia general del negocio**

Primark es un minorista internacional que cuenta con 76.000 empleados en 16 países de Europa y EUA<sup>1</sup>. Primark se fundó en Irlanda en 1969 bajo la marca Penneys, y su intención es la de prestar un repertorio asequible para todos, desde básicos de cada día de alta calidad, hasta estilos de lo más elegante en moda de mujer, hombre y niños, así como en belleza, enseres domésticos y accesorios. Primark está centrado en crear grandes experiencias de moda. Primark cuenta con 432 tiendas a nivel internacional y continúa ampliándose en mercados nuevos y existentes con el objetivo de alcanzar las 530 tiendas para finales de 2026.<sup>1</sup>

Primark cuenta con un modelo único de negocio que ha sido refinado y perfeccionado durante los últimos 50 años. En el corazón de ello se asienta la asequibilidad para nuestros clientes. Tenemos un departamento de producto centralizado, de manera que los clientes encontrarán los mismos rango (adaptados a las preferencias locales) en todos los 16 mercados en los que se ubican nuestras tiendas. Compramos a gran Escala, lo que permite que nuestros precios sean lo más bajos posible. Trabajamos duro para reducir los pasos entre la fábrica y la planta y utilizamos transporte aéreo mínimo y poco costoso. Nuestras etiquetas y embalajes son mínimos para mantener nuestros costes de embalaje, y por tanto reducir los precios para los consumidores.

Todo esto está respaldado por nuestro compromiso con prácticas comerciales responsables hacia los proveedores con los que trabajamos, los trabajadores que confeccionan nuestra ropa y los colegas que operan nuestras tiendas. Logramos el éxito al permanecer cerca de nuestros clientes, a través de nuestros colegas minoristas, un sitio web mejorado para el cliente y seguidores en las redes sociales.

En 2006 Primark entró en el mercado español en la apertura de su primer tienda en el Centro Comercial Plenilunio de Madrid.

#### **Acerca de Associated British Foods PLC:**

Nuestra compañía filial, ABF, que Primark fundó en 1969, se inauguró en 1935 en calidad de panadería. Desde entonces, ha crecido y se ha diversificado para convertirse en un grupo minorista de alimentación e ingredientes, que emplea a más de 133.000 personas en 55 países.<sup>1</sup> Nosotros compartimos la creencia de ostenta ABF de que actuar de forma responsable e íntegra es la única manera de gestionar un negocio a largo plazo. Compartimos un compromiso riguroso hacia la conducta ética y las prácticas de negocio responsables hacia las personas y el planeta. También nos esforzamos por ser buenos vecinos y contribuir positivamente a las comunidades en las que operamos a la vez que reconocemos nuestras obligaciones más amplias hacia la sociedad en su conjunto.

##### **2. Estrategia sostenible**

Primark Cares es nuestro compromiso de hacer el bien como negocio. Esto significa fabricar ropa más sostenible que pueda adquirir cualquier, reduciendo el impacto en el planeta, y ayudando a los modos de vida de la gente que fabrica nuestra ropa. Nuestra estrategia Primark Cares se sustenta en el trabajo de nuestro equipo de Sostenibilidad Medioambiental y Comercio Ético (ETES, por sus siglas en inglés), que comenzó hace 15 años. Lanzada en 2021 bajo la marca Primark Cares, hemos establecido una serie de compromisos públicos que acelerarán nuestra cobertura en este espacio. Esto implica cambiar la manera en que diseñamos y fabricamos nuestra ropa, hasta los materiales que utilizamos, cómo trabajamos con nuestros proveedores, y cómo se embalan y transportan nuestros productos.

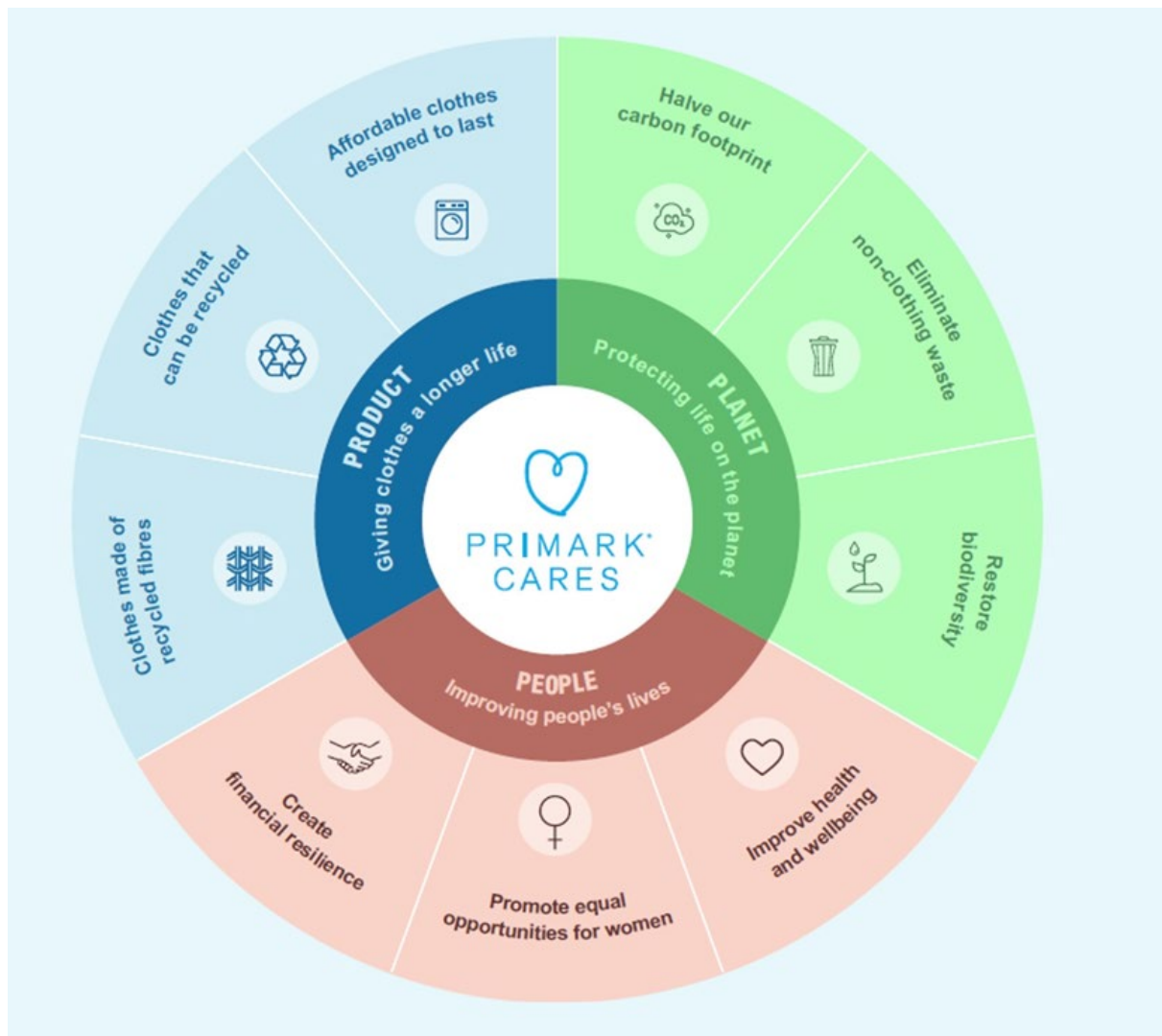
Con el foco en tres áreas, Producto, Planeta y Personas, los compromisos de Primark Cares se amplían hasta el 2030 y se sustentan en cuatro elementos clave:

- Nuestro compromiso hacia la ética y los derechos humanos mediante nuestro Código de conducta del proveedor y nuestra Política de derechos humanos en la cadena de suministro;
- Nuestra Política medioambiental, que se enmarca dentro del Código de conducta del proveedor;
- La colaboración e implicación con nuestros proveedores, partes interesadas y socios; y
- La rastreabilidad y la transparencia

<sup>1</sup> Datos según el cierre del ejercicio financiero de ABF el 16 de septiembre de 2023.

Estamos siguiendo y cambiando estrictamente el entorno legislativo en el que operamos. Reconocemos que estos cambios pueden variar cómo nosotros y nuestros proveedores fabricamos y obtenemos productos. La nueva legislación también implicará una mayor transparencia en el sector de la moda. Nosotros abrazamos estos cambios que exigirán que todo el sector se adapte y evoluciones y debería conducir a la igualdad de condiciones. Esto derivará en un cambio mayor pero garantizará la coherencia de las normas que serán útiles para los consumidores que intentan realizar elecciones mejores y más informadas. Seguimos comprometidos con la entrega de Primark Cares sometido a este panorama cambiante.

Se puede hallar más información sobre ética y sostenibilidad en este [enlace](#)



## IV. Anticorrupción y soborno

### **Política antisoborno y corrupción**

Como subsidiaria de ABF, hemos adoptado la Política Antisoborno y Corrupción de ABF y estamos comprometidos a mantener los más altos estándares de ética y cumplimiento dondequiera que se realicen negocios, de acuerdo con todas las leyes locales pertinentes. La política también está incorporada a nuestro Código de conducta para proveedores y prohíbe cualquier soborno, incluidos los pagos de facilitación.

Los empleados de la oficina central de Primark con sede en el Reino Unido y la República de Irlanda deben completar una formación en línea sobre antisoborno y corrupción cuando se incorporan a la empresa y periódicamente durante su empleo. El equipo Legal de ABF brinda capacitación presencial y virtual con nuestros equipos ubicados en nuestros países de origen, lo que permite una discusión directa y un foro donde se pueden plantear y abordar preguntas o inquietudes específicas. También exigimos que los socios y proveedores de servicios externos pertinentes (independientemente del tamaño, la ubicación o el tipo de servicio prestado) se sometan a nuestro programa de capacitación cuando nuestra evaluación indique que existe una necesidad. Los proveedores de Primark deben implementar procedimientos antisoborno y corrupción dentro de sus propios negocios. La política se puede encontrar en este [enlace](#).

### **Nuestro enfoque hacia la denuncia de irregularidades**

En Primark nos enorgullecemos de promover y proteger nuestra cultura de confianza, responsabilidad y respeto. Para nosotros es muy importante que nuestros empleados se sientan empoderados para contarnos y son conocedores de cualquier cosa que encuentren inadecuada, inapropiada, deshonesto, ilegal o peligrosa, y que mantenemos una comunicación abierta y honesta en todos los niveles del negocio.

Animamos a todos los empleados que trabajan para Primark en cualquier de nuestros negocios en cualquier país y en cualquier capacidad para que denuncien malas praxis, incluidos empleados a todos los niveles, directores, ejecutivos, y trabajadores a media jornada y trabajadores fijos, trabajadores ocasionales y por agencia, trabajadores temporales y voluntarios. Cuando así se requiera, también animamos a las terceras partes asociadas con Primark a denunciar malas praxis, incluyendo partes interesadas, proveedores, agentes, contratistas, consultores externos, representantes de terceros, socios comerciales y patrocinadores.

Esperamos que nuestros empleados se sientan capaces de denunciar irregularidades internamente: solemos aconsejar a nuestros gestores sobre cómo tratar estos temas discretamente y adecuadamente; asimismo, contamos con un mecanismo anónimo y confidencial para denunciar irregularidad (Sistema Speak Up).

Nuestra política establece que no toleraremos la victimización de cualquiera que implique una preocupación genuina y nos aseguraremos de que esa persona se vea respaldada y apoyada de repercusiones contrarias, represalias o discriminación. Las preocupaciones se pueden informar oralmente o por escrito, y tenemos líneas de teléfonos y direcciones de correo electrónico especializados para apoyar a nuestra política de denuncias, además de ejecutivos especializados en denuncias tanto en Primark como en ABF. Se puede hallar más información en nuestro sitio web.

### **Blanqueo de capitales**

Como se menciona arriba con corrupción, soborno y denuncia de irregularidades, el Comité de Auditoría de ABF en nombre de Primark supervisa la identificación del blanqueo de capitales. La política se puede encontrar en este [enlace](#).

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

En el Ejercicio Fiscal 2022/2023, la suma de las aportaciones ascendió a 34.888 €. De esta cifra 30.000 € se donó a la AECC (Asociación Española Contra el Cáncer) y unas acciones valoradas en 4.888 € se donaron a la Cruz Roja Española para respaldar la ayuda humanitaria tras los incendios en Tenerife. En el Ejercicio Fiscal 2021/2022, Primark Tiendas aportó una cantidad total de 76.210 € (30.000 € a la AECC y 46.210 € al Proyecto “Step Up”).

## **V. Derechos Humanos**

### **1. Debida diligencia**

Primark Tiendas sigue los procedimientos que lleva a cabo el grupo Primark.

Regularmente llevamos a cabo las diligencias debidas para identificar riesgos de derechos humanos, incluyendo el riesgo de la esclavitud moderna en todo nuestro negocio. Nuestro proceso se alinea con los Principios Rectores de la ONU sobre empresas y Derechos Humanos y con la Guía de Diligencia Debida de la OCDE para las cadenas de suministro responsables y fue el resultado de una evaluación comparativa y de consulta con organizaciones de Derechos Humanos. Se compone de cuatro componentes clave:

- Evaluaciones del país
- consulta con las partes interesadas
- Análisis de datos internos de Primark
- Consulta a los titulares de derechos y compromiso de los trabajadores

Como parte de nuestro programa de auditoria y seguimiento, evaluamos los riesgos en consonancia con nuestro Código de conducta. Todas nuestras fábricas se someten a una auditoria inicial para poder obtener su aprobación y producir para Primark. En el apartado VII del presente informe se puede encontrar más información sobre nuestro programa social de auditoria.

### **Evaluaciones mejoradas de diligencia debida para riesgos críticos**

Cuando las evaluaciones o acusaciones de terceros resaltan el riesgo de problemas extremos y sistémicos en nuestra cadena de suministro, trabajamos con expertos para realizar auditorías más profundas que se adaptan más al problema que nuestra auditoría estándar de comercio ético.

A nivel de país, esto ha servido para informar y guiar las decisiones de abastecimiento. Cuando identificamos países o regiones con riesgos endémicos de trabajo forzoso o infantil que creemos que actualmente no son totalmente remediabiles, no los utilizaremos.

Ejemplos de ello son Uzbekistán y Turkmenistán, donde no aprobaremos la producción de productos de Primark. Asimismo, hemos prohibido el abastecimiento de algodón de Turkmenistán y, con respecto a la Región Autónoma Uigur de Sinkiang (XUAR), hemos prohibido cualquier abastecimiento o producción de cualquier nivel de la cadena de suministro.

En septiembre de 2022, tras la publicación de la valoración independiente de la ETI responsable de la conducta en Myanmar, tomamos la difícil decisión de planificar e implementar una salida responsable del país.

Los hallazgos independientes de la ETI confirmaron que ya no podemos realizar la debida diligencia en la que insistimos para proteger la seguridad y los derechos de las personas que fabrican nuestros productos.

Siguiendo el informe de la ETI hemos trabajado estrechamente con la unión de comercio global IndustriALL y otras marcas importantes para crear un marco para la retirada responsable del negocio de Myanmar introducir el Centro de la OECD del Centro de conducta de negocio responsable de París (OECD, por sus siglas en inglés).

Este nuevo marco se alinea con nuestro enfoque global consolidado hacia una salida de fábrica responsable conforme con los términos de la ACT, pero tiene en cuenta el contexto específicos de Myanmar tras el globo de estado de 2021 y las directrices de la OECD.

El marco ha guiado nuestra salida responsable de Myanmar, que se ha llevado a cabo con consultas habituales con IndustriALL y otras partes interesadas relevantes. Los últimos pedidos de Myanmar se enviaron a finales de octubre de 2023..

El equipo de Primark en Yangon seguirá operando varios meses tras su salida para comprobar que nuestros proveedores realicen el pago de los salarios y otros pagos asociados que pueden deberse a los trabajadores en relación con los pedidos de Primark.

Nuestro anuncio de dejar de colocar pedidos en Myanmar no marcó el final de nuestros esfuerzos por apoyar a los trabajadores del país, que ha continuado a lo largo de todo el proceso de salida responsable.

Continuamos trabajando estrechamente con fábricas, proveedores, uniones de comerciantes, organizaciones de trabajo básico y socios de proyecto para buscar compensaciones por los posibles problemas que puedan surgir y, cuando sea posible, fortalecer la capacidad de la gestión de las fábricas y mitigar el impacto en los trabajadores en las fábricas de nuestros proveedores.

Desde octubre de 2022, hemos aumentado el tamaño de nuestro equipo ETES en Yangon de tres a ocho personas, lo que permite visitas más frecuentes a las fábricas de nuestros proveedores para permitir un mayor compromiso y una mayor visibilidad.

Asimismo, este año hemos organizado nuevos eventos para grupos de trabajadores en nuestro programa My Life con nuestro socio Girl Determined. Entre 2019 y 2022, este programa ha formado a 1.231 trabajadores en nuestra cadena de suministro de Myanmar. Las opiniones de los trabajadores han indicado que las habilidades de comunicación de los trabajadores ha aumentado conjuntamente con la capacidad para identificar y reducir el estrés.

En julio de 2023, Girl Determined también organice siete eventos para más de 80 trabajadores. Dichos eventos se centran en temas tales como la autoestima, la violencia de género, la autodefensa y la comunicación. Aunque estos programas finalicen cuando salgamos de Myanmar, hemos dejado un impacto positivo en los trabajadores durante su ejecución

## **2. Denuncias por caso de vulneración de derechos humanos**

### Nuestros empleados

Tal y como se menciona en el apartado IV, Primark tiene una Política de denuncia de irregularidades (Speak Up Policy). Esta política ofrece directrices para aquellas personas que necesiten sacar ciertos temas con confidencialidad. Nuestra política está respaldada por una línea de teléfono gratuita anónima, activa las 24 horas del día, los 365 días del año, y está disponible para los empleados en todos los países en los que operamos. El servicio ofrece una variedad de canales de información en varios idiomas e incluye números de teléfono gratuitos. Cuando se recibe un informe, se alerta a la alta dirección para que pueda comenzar una investigación y tomar las medidas adecuadas. La naturaleza independiente y confidencial de esta línea directa personalizada ayuda a generar confianza entre quienes desean hablar. En todos los casos se evalúan las denuncias y se toman las medidas necesarias cuando es necesario.

Durante el Año Fiscal 2022/2023 se recibieron un total de 29 quejas a través de Speak Up, todas ellas resueltas (23 durante el Año Fiscal 2021/2022). Durante el presente Año Fiscal, no hubo denuncias por casos de acoso sexual (ninguna durante el Año Fiscal 2022/2021) y dos denuncias por acoso laboral (ninguna durante el Año Fiscal 2021/2022) recibidas directamente de la tienda. Durante los años fiscales FY2022/2023 y FY 2021/2022 no se recibieron quejas de derechos humanos.

### Cadena de suministro de productos

Es importante que las personas y las organizaciones de nuestra cadena de suministro puedan plantearnos sus quejas directamente a nosotros y que nos alerten sobre el incumplimiento de nuestras normas y reglamentos. A los mecanismos de reclamación se puede acceder a través de varios canales:

- Directamente a través de la sección de Atención al Cliente de nuestro sitio web.
- A través del proceso de entrevistas confidenciales a los trabajadores. Las entrevistas a los trabajadores son parte obligatoria de nuestro programa de auditoría de comercio ético y siempre son confidenciales para proteger el testimonio de los mismos. Cuando procede, proporcionamos a los trabajadores los datos de contacto del equipo de Primark para que puedan ponerse en contacto con nosotros directamente si lo desean.
- A través de nuestra relación directa con los trabajadores sobre el terreno, tanto a través de nuestro equipo de Comercio Ético y Sostenibilidad Medioambiental como de nuestros socios expertos.

Primark ha desarrollado su política de derechos humanos en la cadena de suministro. Cuando se nos avisa de cualquier infracción de nuestro código, tomamos medidas inmediatas para investigar a fondo el asunto y ofrecer una solución a los afectados, protegiendo al mismo tiempo la confidencialidad de las víctimas y de los afectados. La política se puede encontrar aquí.

Primark también está estudiando otras formas de ayudar a nuestros proveedores a implementar procedimientos de reclamación de calidad. Nuestro Código de Conducta para Proveedores establece que los proveedores deben contar con un procedimiento que permita a los trabajadores plantear y abordar las quejas y reclamaciones en el lugar de trabajo sin temor a represalias. Nuestra estrategia tiene un doble enfoque: trabajamos con los proveedores y las fábricas para ayudar a mejorar los mecanismos internos de reclamación en el lugar de trabajo para que reflejen las mejores prácticas internacionales, y también reconocemos el importante papel que desempeñan los sindicatos y los representantes de los trabajadores elegidos democráticamente para este fin. Asimismo, trabajamos para apoyar los mecanismos de reclamación existentes y nuevos que se aplican en todo el sector.

### **3. Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios de la OIT**

Primark Tiendas SLU, bajo la marca del grupo Primark, ha sido miembro de la ETI con sede en Reino Unido desde 2006. Hemos sido calificados como líder por la ETI desde 2011, debido sobre todo a nuestro compromiso, implementación y progreso, y nos comprometemos a continuar trabajando con la ETI para llevar a cabo mejoras continuas.

Como miembro, nuestro Código de conducta del proveedor incorpora los ETI's Base Code, que a su vez se basa en los estándares de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), un organismo de las Naciones Unidas (ONU). El Código de conducta de Primark es la columna vertebral de nuestro programa de comercio ético y el estándar por el cual supervisamos las fábricas de los proveedores que fabrican productos Primark. El Código de conducta del proveedor de Primark se ha traducido a 44 idiomas y está disponible para los proveedores y sus fábricas en toda nuestra cadena de suministro. También es fácilmente accesible desde nuestra página web.

Los proveedores nuevos y existentes, así como sus fábricas, deben comprometerse a cumplir todas las distintas cláusulas establecidas en el Código. Estas van desde proporcionar unas condiciones de trabajo seguras e higiénicas hasta nuestra prohibición del trabajo forzado y del trabajo infantil. También incluye nuestra expectativa de que cada fábrica mantenga las licencias y requisitos legales pertinentes. El Código fue revisado en 2019 para incluir una cláusula que exige que los proveedores implanten un procedimiento de reclamación y queja para los trabajadores y para reforzar su cláusula sobre la libertad de asociación.

Para formar parte de la lista aprobada de Primark, las fábricas deben someterse a las normas reconocidas internacionalmente que recoge el Código de Conducta de Primark. Asimismo, un equipo de más de 130 especialistas en sostenibilidad ética y medioambiental, que se encuentran en los principales países de abastecimiento, supervisa el cumplimiento del Código, auditando cada fábrica al menos una vez al año.



## VI. Personal

### 1. Enfoque de gestión

#### **Políticas de gestión de personal**

El activo más importante de Primark son sus empleados, por lo que hemos desarrollado diferentes iniciativas encaminadas a mejorar su bienestar.

En aquellos puestos en los que es factible el teletrabajo se ha aplicado este sistema, habiendo contado con esta posibilidad el colectivo de Store Managers, People & Culture Managers cuando las tiendas han estado cerradas y los empleados de oficinas centrales desde marzo de 2020. Asimismo, hemos continuado adoptando medidas de flexibilidad de conciliación de la vida laboral y familiar para los empleados de nuestras tiendas.

Una de las iniciativas que lleva implantada desde hace años en la Compañía es el Programa de Apoyo al Empleado.

#### **Programa de apoyo al empleado**

El 30 de marzo de 2015 se lanzó internacionalmente en Primark el Programa de Apoyo al Empleado. Este programa ofrece servicios de asesoría para el empleado y su familia con el fin de ayudarle a resolver posibles problemas legales o financieros. Se trata de un programa confidencial y gratuito.

#### **Tipos de servicios/asistencia**

1. Asesoramiento de salud del comportamiento.  
Cuatro sesiones presenciales o telefónicas por asunto y año para:
  - Relaciones laborales y personales.
  - Estrés, ansiedad y depresión.
  - Duelo y pérdida.
  - Consumo de drogas.
  - Niños en edad escolar.
  - Cuidado de padres ancianos.
2. Servicios jurídicos.  
Asistencia telefónica confidencial con expertos en temas jurídicos para tratar asuntos como:
  - Problemas familiares.
  - Inquietudes acerca de la propiedad.
  - Asuntos delictivos.
3. Servicios financieros.  
Asistencia telefónica confidencial con expertos financieros para tratar asuntos como:
  - Presupuestos.
  - Deudas.
  - Administración de dinero.
4. Conciliación de vida familiar y laboral.  
Por favor, consulte los detalles en organización del trabajo de esta sección.

### **Política antifraude y política de denuncia de prácticas ilegales**

Primark considera el fraude, o el intento de fraude contra los negocios de la compañía como una falta laboral muy grave, y así está tipificada en el régimen sancionador. Nuestra política al respecto es:

- Tomar todas las medidas necesarias, incluyendo poner en práctica la Política de Denuncias de Prácticas Ilegales del grupo, para impedir el fraude.
- Mantener los procedimientos necesarios para prevenir y detener el fraude.
- Animar a los empleados a informar inmediatamente al line manager, un compañero que ocupe un cargo superior, al P&C Business Partner, el Director de Finanzas y al Director de Legal de cualquier sospecha de fraude.

Con “Denuncias de Prácticas Ilegales” nos referimos a aquellas ocasiones en las que un empleado plantea la existencia de una mala conducta o práctica ilegal dentro de una organización u organización asociada. La política de Primark al respecto es actuar dentro de las leyes y regulaciones del país en cuestión. Asimismo, se espera la cooperación de todos los empleados mediante la adhesión a las leyes, regulaciones, políticas y procedimientos establecidos.

Primark se compromete a mantener una cultura abierta, con los más altos estándares de honestidad y responsabilidad; una cultura en la cual los empleados pueden informar de cualquier preocupación en confidencialidad. Primark considera una falta muy grave cualquier tipo de negligencia, por lo que ha introducido este documento informativo para esbozar cuál es el procedimiento a seguir y cuáles son las pautas mediante las cuales los empleados pueden plantear su preocupación por cualquier tipo de negligencia en fase temprana y de manera apropiada.

En todo caso, cuando dicho asunto esté relacionado con el incumplimiento de la ley o de las regulaciones, con una mala conducta grave por parte de un tercero, con asuntos concernientes a la Seguridad e Higiene o con negligencias financieras, puede resultar más complicado saber cómo proceder. Aquellos individuos que crean, con razonable firmeza, que se está produciendo una negligencia, tienen la responsabilidad de darlo a conocer, con la seguridad de que recibirán el apoyo de la Compañía.

Primark ofrece protección a cualquier empleado que crea, con honesta y razonable firmeza, que se están produciendo negligencias o infracciones. Primark se compromete a acatar cualquier ley aplicable concerniente a la prohibición de represalias contra cualquier persona, la cual, actuando de buena fe, denuncia la existencia de prácticas ilegales.

El alto compromiso de Primark con esta política significa que cualquier empleado puede plantear la ocurrencia de una negligencia y estar seguro de que será ayudado y protegido ante posibles repercusiones. Siempre y cuando el empleado actúe de buena fe y crea con razonable firmeza que se está produciendo una negligencia, no tendrá mayor relevancia si finalmente se demuestra que dicha negligencia era incierta.

Primark no tolera que se victimice a nadie que haya denunciado un asunto justificado y cualquiera que actúe de este modo será sometido a acción disciplinaria. El empleado podrá decidir si prefiere plantear el incidente en confidencialidad. Por lo tanto, si un empleado pidiera que su identidad se mantuviera en secreto, la Compañía hará en todo momento todo lo posible por asegurar que así sea. Sin embargo, en algunos casos, por ejemplo, si se llevara a cabo una investigación judicial, podrá ser necesario requerir al empleado su participación como testigo. Si esto ocurriera, el People & Culture (HR) Manager deberá informar al empleado lo antes posible.

Si un empleado planteara un asunto amparado por esta política, será cuestionado en cuanto al resultado que espera obtener. En ese sentido, el empleado también tendrá una responsabilidad. Es una ofensa disciplinaria plantear una alegación maliciosa. Si la persona que lleva a cabo la declaración está envuelta en una acción negligente, su declaración no lo protegerá de sufrir acciones disciplinarias, cuando sea apropiado, sino que por el contrario la declaración se tendrá en cuenta a la hora de establecer la penalización.

Cualquier alegación deliberadamente falsa o maliciosa se considerará una ofensa de gravedad, aplicándose en consecuencia las acciones disciplinarias oportunas. En caso de que un empleado haya actuado de forma maliciosa, la protección anteriormente mencionada no será aplicable.

El propósito principal de esta política es dar a los empleados la oportunidad y la protección necesarias para plantear internamente cualquier asunto que les preocupe. En la mayoría de los casos, plantear estos asuntos internamente es el método de acción más apropiado.

### **Política de desconexión digital**

Por lo que se refiere a la política de desconexión digital, se sigue aplicando la política establecida por la Compañía acordada con los sindicatos desde septiembre de 2019, y anteriormente Primark Tiendas viene promoviendo prácticas tendentes a favorecer la conexión digital, tales como haber dado instrucciones a los Managers de los distintos centros de trabajo para que no contacten con los empleados fuera de sus horarios laborales innecesariamente.

Asimismo, se promueve un uso eficiente y racional del e-mail y teléfono corporativo mediante la difusión por la Dirección de recomendaciones que eviten un uso excesivo o innecesario, de ambas herramientas tecnológicas.

Reconoce el derecho de todas las personas trabajadoras, incluido el personal directivo, a no responder emails, llamadas o mensajes profesionales fuera de sus horarios de trabajo, ni durante los tiempos de descanso, permisos, licencias o vacaciones, salvo causa de fuerza mayor o circunstancias excepcionales. Así, el trabajador dispone de un derecho a la desconexión excepto en caso de circunstancias particulares, producidas por la urgencia y por la importancia de los temas tratados.

Durante los periodos de vacaciones, se deberán cumplir las consignas previstas en la política de turnos y determinación de personal de "backup" para cada puesto, redirigiendo las comunicaciones a otros contactos disponibles dentro de la empresa, de modo que la actividad de la Compañía pueda seguir desarrollándose sin interrupción ni contingencia alguna, en ausencia de la persona trabajadora.

### **Política de herramientas informáticas**

Aquellos empleados que utilizan herramientas informáticas proporcionadas por la compañía deben regirse por la política establecida al efecto. El objeto de esta política es garantizar la seguridad de la información y el uso adecuado y racional de estas herramientas.

### **Política de uniformidad**

Los empleados que prestan servicios en las tiendas de la compañía deben adecuar su vestimenta a las reglas establecidas de uniformidad. Se ha considerado necesario el establecimiento de estas reglas debido a la imagen pública de la marca que los empleados deben preservar en su tiempo de trabajo.

La compañía proporciona camisetas y forros polares a Retail Assistants como parte de su uniformidad. Los Managers y Supervisores se rigen por unas normas distintas, debiendo llevar un atuendo más formal. De forma anual se abona en la nómina de cada empleado una cantidad en concepto de uniformidad como ayuda económica para que puedan adquirir las prendas del uniforme.

### **Política de protección de datos de carácter personal**

La Compañía ha elaborado una política de protección de datos para garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas tanto por la Ley de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales como en el Reglamento UE 2016/679. A tal efecto, y entre otras medidas, se ha establecido una política de conservación de documentos que debe cumplirse especialmente por parte de los empleados de Recursos Humanos que manejan expedientes de personal. Con esta política se persigue la finalidad de destruir la documentación que contenga datos de carácter personal una vez que ya no resulte necesario conservar los referidos datos.

### **Política de movilidad geográfica**

Esta política recoge las condiciones aplicables a los traslados de Managers y Supervisores. En la misma se recogen las condiciones y las compensaciones que corresponden en cada caso.

### **Acciones de compromiso y satisfacción**

Primark Tiendas realiza generalmente una encuesta para medir el grado de compromiso y satisfacción de los empleados, como parte de una iniciativa global. A partir del año fiscal 2022/2023, se realizan encuestas a empleados cada 6 meses para medir el compromiso y la satisfacción de los mismos. En esta línea, se han realizado dos encuestas, una entre septiembre-octubre de 2022 (participaron 6.303 compañeros, un 66% perteneciente a retail), y otra entre marzo-abril de 2023 (5.802 compañeros, un 69% perteneciente a retail).

El nivel de empleados que han participado en las encuestas de Primark Tiendas ha aumentado, aunque los resultados con respecto a su compromiso han disminuido ligeramente ( 7,1 en marzo de 2023 frente a 7,6 en septiembre de 2022).

Posteriormente a la realización de la encuesta, se han analizado los resultados y, a través de la coordinación de un equipo de personas de cada una de las áreas, se han establecido planes de acción tanto a nivel nacional como por tiendas/áreas con el objetivo de mejorar los aspectos con una valoración más baja. Se ha hecho seguimiento de dichos planes a lo largo de todo el año fiscal, con el objetivo de ajustar y valorar el impacto de las acciones establecidas.

Desde Primark se impulsan diferentes medidas para facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral, con especial énfasis en la corresponsabilidad. El Plan de Igualdad de Primark incluye medidas encaminadas a facilitar la conciliación, habiéndose introducido nuevas medidas en el IV Convenio Colectivo de Primark Tiendas, en materia de descansos y distribución del tiempo de trabajo. En este sentido, se ha limitado el número de domingos y festivos anuales, estableciéndose un límite del 60% para el Ejercicio Fiscal 2022/2023 (60% para el Ejercicio Fiscal 2021/2022) (artículo 20.II.3 del convenio colectivo). El límite del 60% entra en vigor a partir de enero de 2020.

Con la aprobación de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, Primark Tiendas ha desarrollado el compromiso que tenía, con procedimientos internos de evitar grupos de WhatsApp como medio de comunicación con los colaboradores, todo ello con objeto de promover una política interna que garantice a todos sus empleados, el derecho a la desconexión laboral en el ámbito digital, garantizando el respeto del tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar.

### **Política de selección y desarrollo profesional**

Al igual que en los ejercicios fiscales anteriores, durante 2022/2023, un enfoque clave para Primark ha sido identificar, atraer y seleccionar perfiles para sus tiendas, dando prioridad a la promoción interna de profesionales para los puestos de Supervisor y Ejecutivo. Además, otro enfoque clave ha sido la implementación del proyecto OD que permitía a los Supervisores de la compañía ascender al puesto de Jefe de equipo mediante una evaluación interna. Las nuevas incorporaciones a la compañía han tenido lugar gracias a las acciones de posición de la marca debido a la participación en diversos puestos de trabajo, en colaboración con centros de estudios universitarios y centros de empleo.

El establecimiento de procedimientos estandarizados de selección objetivos, basados en las competencias y conocimientos y teniendo en cuenta la perspectiva de género, y de la Guía de Selección y Uso de Lenguaje no Sexista garantiza la igualdad de oportunidades por razón de sexo, religión, raza o edad, como campos diferenciales de los candidatos, para evitar discriminaciones en la selección. Estos procedimientos estandarizados no sólo existen para determinar los criterios de ingreso en la compañía sino también para el desarrollo de la carrera profesional de los empleados, aplicándose así para las situaciones de promoción interna, movilidad geográfica y movilidad funcional.

A nivel interno, se potencia un modelo de promoción interna, poniendo en el centro del proceso al empleado como protagonista de su carrera, ofreciendo la posibilidad de apoyar aperturas (bolster) como experiencia de desarrollo profesional, teniendo implantada una política de transparencia de todas las vacantes de la compañía, en todas las posiciones, y en todo el territorio nacional, garantizando en los procedimientos de publicación de ofertas de empleo (tanto internas como externas), los principios de publicidad y acceso a todos los empleados de la compañía (plataforma Primark My Job), igualdad de oportunidades, así como la preferencia a los/as empleados/as internos que se encuentren en las mismas condiciones de idoneidad, y que optan a ocupar una vacante, conociendo su avance en los distintos procesos de selección en los que participan, y recibiendo

feedback de sus candidaturas. Los procedimientos establecidos responden a una política basada en la transparencia, la confianza, la capacidad del empleado y potenciación de su desarrollo profesional.

## 2. Empleo

empleados al 31 de agosto de 2022). El aumento en el número total de empleados se debió a la apertura de tres nuevas tiendas, así como a las tiendas donde se reanudó el comercio durante todo el período y el comportamiento normal de los clientes cuando se levantaron las restricciones de COVID-19.

La plantilla de Primark está compuesta mayoritariamente por mujeres en todos y cada uno de los grupos profesionales existentes en la compañía, suponiendo un 82% de la plantilla (81% durante el Ejercicio Fiscal 2023), tal y como se refleja en el siguiente cuadro:

Al cierre del Ejercicio Fiscal 2022/2023:

<b>Empleados por género</b>	<b>Hombres</b>	1.201
	<b>Mujeres</b>	5.600
	<b>Total</b>	6.801

<b>Empleados por edad</b>	<b>&lt; 30</b>	2.682
	<b>30 – 40</b>	2.308
	<b>Mas de 40</b>	1.810
	<b>Total</b>	6.801

<b>Empleados por categoría profesional</b>	<b>Grupo 0</b>	2.241
	<b>Grupo 1</b>	3.363
	<b>Grupo 2</b>	527
	<b>Grupo 3</b>	670
	<b>Total</b>	6.801

A cierre del Ejercicio Fiscal 2021/2022, los resultados son:

<b>Empleados por sexo</b>	<b>Hombre</b>	1.194
	<b>Mujer</b>	5.158
	<b>Total</b>	6.352

<b>Empleados por edad</b>	<b>&lt; 30</b>	2.367
	<b>30-40</b>	2.345
	<b>Mas de 40</b>	1.640
	<b>Total</b>	6.352

<b>Empleados por categoría profesional</b>	<b>Grupo 0</b>	2.265
	<b>Grupo 1</b>	2.894
	<b>Grupo 2</b>	565
	<b>Grupo 3</b>	629
	<b>Total</b>	6.352

Debido a que parte de la plantilla de Primark se compone de estudiantes que quieren compatibilizar sus estudios con su vida laboral, la compañía ofrece contratos a tiempo parcial. Estos empleados tienen posteriormente la oportunidad de trabajar a tiempo parcial inscribiéndose en las distintas vacantes publicadas. Los datos de la plantilla media se desglosan por género, edad y categoría profesional.

Durante el Ejercicio 2022/2023, los resultados fueron:

Por tipo de contrato (media anual)	Género														
	Contrato indefinido			Contratos temporales			Contratos a media jornada			Total					
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total						
	1.049	4.709	5.758	139	662	801	650	4.256	4.906	6.559					
	Age														
	Contrato indefinido				Contrato temporal				Contrato a media				Total		
	<30	30-40	>40	Total	<30	30-40	>40	Total	<30	30-40	>40	Total			
	1.316	2.125	1.338	4.780	1.035	254	120	1.409	1.976	1.606	1.006	4.588	6.189		
	Categoría profesional														
	Contrato indefinido					Contrato temporal					Contrato a media jornada				
Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Total	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Total	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Total	
769	2.874	529	607	4.780	1.292	52	40	26	1.409	1.944	2.465	108	72	4.588	6.189

Durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022:

Por tipo de contrato (media anual)	Género														
	Contrato indefinido			Contratos temporales			Contratos a media			Total					
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total						
	928	3.851	4.780	217	1.192	1.409	610	3.979	4.588	6.189					
	Age														
	Contrato indefinido				Contrato temporal				Contrato a media jornada				Total		
	<30	30-40	>40	Total	<30	30-40	>40	Total	<30	30-40	>40	Total			
	1.316	2.125	1.338	4.780	1.035	254	120	1.409	1.976	1.606	1.006	4.588	6.189		
	Categoría profesional														
	Contrato indefinido					Contratos temporales					Contratos a media jornada				
Grupo0	Grupo1	Grupo 2	Grupo 3	Total	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Total	Grupo 0	Grupo 1	Grupo2	Grupo 3	Total	
769	2.874	529	607	4.780	1.292	52	40	26	1.409	1.944	2.465	108	72	4.588	6.189

Además del promedio por tipo de contrato mostrado anteriormente, durante el cierre de año, el total de empleados y empleadas por tipo de contrato muestra que el 89% de los empleados contratados por Primark Tiendas son indefinidos (88% durante el Ejercicio 2021/ 2022).

Al cierre del Ejercicio Fiscal 2022/2023:

<b>Contrato indefinido</b>	6.059
<b>Contrato temporal</b>	742
<b>Contrato a media</b>	5.196
<b>Total</b>	6.801

A cierre del Ejercicio Fiscal 2021/2022, los resultados son:

<b>Contrato indefinido</b>	5.617
<b>Contrato temporal</b>	735
<b>Tiempo parcial</b>	4.720
<b>Total</b>	6.352

Por lo que respecta a la brecha salarial éste es el indicador más representativo en términos metodológicos para analizar las diferencias salariales de género. De acuerdo con los reglamentos sobre igualdad entre hombres y mujeres, consideramos que hay una brecha salarial que alcanza el 25% entre hombres y mujeres.

La valoración analítica de los puestos de trabajo determina que no existen diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto al salario en ninguna de las posiciones. Primark garantiza la objetividad en los criterios de la estructura salarial, centrándose en las competencias del/a empleado/a. Los grupos 0, 1 y 2 perciben salarios según convenio, y el grupo 3 percibe salarios estandarizados por posiciones garantizando la igualdad retributiva entre hombres y mujeres. A continuación, se muestran las tablas de remuneraciones medias por grupo profesional y por edad, agrupando esta última del grupo 0 al 2 y grupo 3 por lo expuesto anteriormente:

Durante el Ejercicio Fiscal 2022/2023:

Remuneración media anual (€)	Hombres	Mujeres	Total	Brecha salarial
<b>Grupo</b>	15.375,93	15.373,78	15.286,87	0%
<b>Grupo</b>	17.845,48	18.007,45	17.883,94	-1%
<b>Grupo</b>	20.414,23	20.548,77	20.390,78	-1%
<b>Grupo</b>	45.023,48	37.904,81	40.678,17	16%
<b>Total</b>	21.735,12	18.077,76	18.593,05	17%

Remuneración media anual por	Grupo 0-2				Grupo 0-3				Total
	Hombres	Mujeres	Total	Brecha salarial	Hombres	Mujeres	Total	Brecha salarial	
<30	16.352,42	16.132,78	16.172,91	1%	28.863,98	29.057,54	28.991,08	-1%	16.414,97
30-40	17.906,96	17.545,18	17.598,27	2%	37.115,37	35.450,26	36.035,15	4%	19.293,25
>40	18.178,49	17.914,02	17.934,66	1%	54.507,56	43.514,08	48.454,17	20%	21.835,49
Total	17.072,47	17.026,66	17.033,37	0%	45.023,48	37.904,81	40.719,28	16%	18.680,32

Durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022, los resultados son:

Remuneración anual media (€)	Hombre	Mujer	Total	Brecha salarial
<b>Grupo 0</b>	14.801,36	14.804,70	14.804,25	0%
<b>Grupo 1</b>	17.218,61	17.381,68	17.358,73	-1%
<b>Grupo 2</b>	19.621,42	19.738,31	19.709,84	-1%
<b>Grupo 3</b>	45.081,96	37.473,22	40.464,04	17%
<b>Total</b>	21.302,55	17.550,09	18.178,47	18%

REMUNERACIÓN ANUAL MEDIA	GRUPO 0 -2				GRUPO 3				TOTAL
	Hombre	Mujer	Total	Brecha salarial	Hombre	Mujer	Total	Brecha salarial	
< 30	15.819,31	15.581,41	15.624,91	2%	28.627,73	29.728,82	29.354,57	-4%	15.836,79
30-40	17.253,02	16.935,66	16.982,92	2%	39.079,86	34.922,53	36.445,91	11%	18.840,18
>40	17.677,47	17.383,69	17.406,70	2%	53.541,23	42.625,47	47.361,01	20%	21.533,18
<b>Total</b>	16.519,82	16.457,23	16.466,47	0%	45.081,96	37.473,22	40.464,04	17%	18.178,47

Se establecen los mismos salarios por puestos - grupos profesionales para hombres y mujeres. Del análisis realizado se concluye, principalmente, que existe paridad salarial entre hombres y mujeres en Primark.

En cuanto al número de empleados en con discapacidad, cabe destacar que durante el Ejercicio Fiscal 2022/2023 Primark Tiendas ha contado con un total de 328 empleados con discapacidad (342 empleados durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022) superando así la cuota de reserva legal del 2%. Ello se debe a que la compañía potencia la inclusión de diversos colectivos dentro de su política de gestión de la diversidad. Primark cuenta con un proceso para supervisar los contratos.

Primark es una compañía con un número reducido de despidos. Se llevan a cabo despidos disciplinarios en aquellos casos en los que se han cometido ofensas graves y cuando no haya habido otra alternativa.

El siguiente cuadro refleja la distribución de los despidos realizados por rango de edad, sexo y grupo profesional:

Durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022, los resultados son:

2022-2023	Nº de despidos												
	Género			Edad				Categoría profesional					Total
	H	M	Total	< 30	30-40	Mas de 40	Total	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Total	
	10	22	32	5	7	20	32	2	8	2	20	32	32

Durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022:

2021-2022	Nº de despido												
	Género			Edad				Categoría profesional					Total
	Hom	Mujer	Total	< 3	30-40	> 4	Total	Grup	Grup	Grup	Grup	Total	
	10	22	32	5	7	20	32	2	8	2	20	32	32



### 3. Organización del trabajo

En materia de organización del trabajo, el IV Convenio Colectivo de Primark Tiendas regula específicamente el respeto a los límites establecidos por la legislación española respecto a las condiciones y horario laborales, mejorando la regulación legal, estableciendo como normativa interna la prohibición de horas extraordinarias y del trabajo de menores de edad.

En esta línea se da estricto cumplimiento a la legislación nacional, así como a las directrices y recomendaciones fijadas por los Convenios de la OIT en materia de condiciones laborales, jornada diaria y semanal, etc.

Desde el inicio de su actividad en España, Primark Tiendas ha garantizado el cumplimiento estricto de la jornada contratada a todos los colaboradores, existiendo sistema de fichajes TIMEPRO en las tiendas de la compañía, asegurándose igualmente la planificación de la prestación laboral de conformidad con las previsiones del convenio colectivo (1.770 horas anuales, jornada inferior a la establecida por la normativa legal).

Existe además una política de planificación de jornada que se envía a todos los Managers de P&C de los centros de trabajo con el fin de que cumplan íntegramente las limitaciones legales en materia de jornada, descanso semanal y descanso entre jornadas.

Con el fin de facilitar la actividad de los empleados, Primark cuenta con cantinas en todos sus centros de trabajo donde los mismos pueden desayunar, comer, cenar y descansar en su tiempo de ocio. Durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022 se ha registrado un total de 2.767,28 horas de absentismo (1.827,19 horas durante el Ejercicio Fiscal 2020/2021), siendo una prioridad para la compañía buscar fórmulas que contribuyan a reducir este índice de absentismo. No puede determinarse una única causa que motive esta reducción en el absentismo, si bien resulta evidente que el periodo en el que los centros de la compañía han permanecido cerrados con motivo del estado de alarma decretado ha tenido un impacto directo.

Para facilitar la conciliación de la vida familiar con la laboral, los empleados que prestan servicios en las tiendas tienen a su disposición varios tipos de contratos y tiempo de trabajo. Además, los empleados pueden disfrutar de una reducción de su tiempo de trabajo bajo petición o solicitar una modificación de su horario laboral para adaptarlos a las necesidades familiares. Tanto el Acuerdo Colectivo de Negociación como el Plan para la Igualdad de Género establecen bajas para atender distintas situaciones, como por ejemplo llevar a los familiares a las visitas médicas, atender charlas en los colegios sobre los niños o cuidar de los niños en caso de enfermedad, entre otros

### 4. Salud y seguridad

#### Medidas establecidas para garantizar la seguridad y salud de los empleados

Primark se compromete a cumplir los más altos estándares en salud, seguridad y bienestar para nuestra gente. Esto incluye garantizar el cumplimiento de las leyes, la reducción de incidencias y una promoción continua de prácticas de salud y seguridad día a día. Este compromiso está representado por la estrategia de salud y seguridad: Safe Today, Safe Tomorrow

Primark establece las metas y objetivos tanto centrales como globales de los Indicadores Clave de Rendimiento para llevar a cabo una mejora continua de su rendimiento en salud y seguridad. Esto incluye la implementación de un nuevo liderazgo de operaciones y EHS en tiendas en todos los mercados. Las campañas de salud mundial y días seguros, las encuestas y los webinars para integrar el compromiso y las reuniones donde los empleados puedan plantear problemas.

Conforme a la Política de Salud, Seguridad y Bienestar las personas no deberían Volver a casa en una situación peor como resultado de su trabajado que cuando vinieron a trabajar. No hay nada más importante de lo que hacemos que la salud, la seguridad y el bienestar de los miles de personas que vienen a trabajar con nosotros, o que entran en contacto con nuestros negocios en todo el mundo cada día.

Nuestro punto de partida es que debemos entender los riesgos que existen en la seguridad, y que hay establecidos controles efectivos para reducir a un nivel aceptable tales riesgos para todos los empleados, contratistas y visitantes de las instalaciones. Nos esforzamos por crear y mantener una cultura en la que todo el mundo que trabaja para nosotros se hace responsable de la propia salud, seguridad y bienestar de sus colegas en el lugar de trabajo, y que se sienten seguros a la hora de plantear a sus jefes asuntos de salud, seguridad y bienestar, incluyendo asuntos de salud mental con la certeza de que se tratarán adecuadamente.

Primark está comprometida a proporcionar a nuestros empleados y colaboradores externos un entorno de trabajo seguro y saludable y a proporcionar a nuestros clientes y visitantes un espacio comercial seguro en el que puedan comprar y disfrutar de su visita.

En Primark nos comprometemos a:

- Cumplir la legislación vigente en cada uno de los países en los que desarrollamos nuestra actividad comercial.
- Implementar y cumplir directrices de buenas prácticas y buscar la mejora continua relacionada con la gestión de la seguridad y salud.
- Dotar de instalaciones y medidas de bienestar adecuadas para nuestros empleados y clientes.
- Buscar evitar la ocurrencia de accidentes e incidentes peligrosos.

Para lograr estos objetivos, nos comprometemos a:

- Proporcionar los recursos, formación e información necesarios para que nuestros empleados estén informados y se realicen las consultas pertinentes en relación con todos los aspectos que afectan a su salud, seguridad y bienestar.
- Asegurar que nuestros empleados realizan sus funciones de manera competente, segura y con confianza.
- Desarrollar y realizar evaluaciones de riesgos en materia de seguridad y salud con el objetivo de minimizar y gestionar de manera eficaz cualquier riesgo o incidente.
- Asegurar que el entorno de trabajo está diseñado respetando las disposiciones de prevención de riesgos laborales, y mantener nuestras instalaciones y equipos para realizar nuestra actividad comercial de manera segura.
- Realizar un seguimiento constante de nuestro desempeño en materia de salud y seguridad para garantizar la eficacia de las medidas y enfoque adoptados.
- Asegurar la competencia, cumplimiento de la legislación vigente y de la normativa y directrices corporativas por parte de las empresas externas que presten servicios en las instalaciones de la compañía.

La responsabilidad por el cumplimiento de estos compromisos viene definida en nuestra política de seguridad y salud, y apreciamos contar con el compromiso y colaboración de todos nuestros empleados para fomentar y lograr un entorno de trabajo seguro y saludable.

Nuestro desempeño en materia de seguridad y salud se reporta y revisa periódicamente por la Dirección de la Compañía.

### **Programa de asistencia al empleado (PAE)**

Se hace necesario dar respuesta a las necesidades de los trabajadores en esta fase de reincorporación al trabajo para preservar no solo su seguridad física sino también su salud mental.

El PAE ofrece asesoramiento, consultoría legal y financiera, y servicios de intervención en caso de crisis. El PAE es programa gratuito para las personas trabajadoras y no se proporciona en ningún momento información a la Compañía sobre la participación de las personas trabajadoras en el programa.

### **Empresas externas y terceros**

Todas las empresas prestatarias que desarrollen cualquier servicio en centros de trabajo de Primark deberán proporcionar a sus trabajadores los conocimientos y medios adecuados para desarrollar su actividad en condiciones de seguridad, minimizando así los riesgos de contagio tanto para ellos mismos, como para terceras personas en el desarrollo de su propia actividad dentro de las instalaciones de Primark.

Durante el Ejercicio Fiscal 2022/2023 el número total de accidentes comunicados por MC Mutua a Primark Tiendas ascendió a 137, siendo 117 el número total de accidentes en mujeres y 22 el total de accidentes en hombres. Los accidentes notificados son solo los que han causado baja laboral. En relación con el número de enfermedades profesionales, hay que decir que Primark Tiendas ha tenido un total de 0 enfermedades, en línea con las expectativas de la industria minorista.

2022/2023	Número de accidentes			Número de enfermedades		
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
	137	117	20	0	0	0
Índice de frecuencia de los	Índice de gravedad de los accidentes					
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
	10,46	10,93	8,39	0,17	0,19	0,08

Durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022, el número total de accidentes de empleados notificado por MC Mutual (Compañías de seguros) a Primark Tiendas ascendió a 81, siendo 69 el número total de accidentes en mujeres y 12 el número total de accidentes en hombres. Los accidentes notificados son solo los que han causado baja laboral. En relación al número de enfermedades profesionales, Primark Tiendas ha tenido un total de 0 enfermedades, en línea con las expectativas de la industria minorista.

2021/2022	Número de accidentes			Número de enfermedades		
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
	81	69	12	0	0	0
Índice de frecuencia de los	Índice de gravedad de los accidentes					
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
	6,56	6,88	5,19	0,096	0,10	0,048

### Índice de frecuencia

$$I_f = \frac{\text{Nº Accidentes de trabajo con baja} \times 10^6}{\text{Nº total de horas efectivamente trabajadas}}$$

El número de accidentes de trabajo son en jornada de trabajo (excluyendo los in itinere “accidente ocurrido al trabajador durante el desplazamiento desde su domicilio hasta su lugar de trabajo y viceversa”). En el cálculo de horas trabajadas, deben incluirse las horas efectivas de trabajo en las que los trabajadores de referencia estuvieron “expuestos al riesgo” de sufrir un accidente de trabajo. De este cómputo se excluyen las horas no trabajadas por, permisos, vacaciones, bajas por enfermedad, absentismo, etc. El cálculo de horas trabajadas incluye también las horas extraordinarias. Las horas no trabajadas ocasionadas por los accidentes incluidos en el cómputo deben descontarse.

### Índice de gravedad

$$I_g = \frac{\text{Nº jornadas no trabajadas por accidente de trabajo con baja} \times 10^3}{\text{Nº total horas efectivamente trabajadas}}$$

Se contabilizan las jornadas perdidas como la diferencia entre los días naturales (sin descontar festivos ni vacaciones en el cómputo) entre la fecha de alta y la de baja. Las jornadas perdidas son una representación de la gravedad del accidente ocurrido en el ejercicio o periodo de referencia.

## 5. Relaciones sociales

El III Convenio Colectivo de Negociación resultó de aplicación a un 100% de la plantilla, tenía una vigencia de 4 años y finalizó el 31 de diciembre de 2020. En fecha 7 de abril de 2021 se constituyó la Mesa negociadora del IV Convenio Colectivo de Negociación de Primark, alcanzándose un acuerdo para la firma del Convenio publicándose en el BOE en fecha 16 de agosto de 2021, con una vigencia de tres años. En marzo de 2023 firmamos una modificación del Acuerdo Colectivo IV para adaptar las condiciones de la Reforma Laboral Española, que se publicó en el BOE en agosto de 2023 y seguirá vigente hasta diciembre de 2025.

El convenio colectivo de negociación distingue en su artículo 16 cuatro grupos profesionales diferenciados:

- Dependientes: Grupos 0 y I
- Supervisores: Grupo II
- Managers: Grupo III

Los criterios de adscripción a cada uno de los referidos grupos profesionales se contienen en el citado artículo, que establece lo siguiente:

Artículo 16. Clasificación profesional.

Los trabajadores/as que presten sus servicios en Primark Tiendas incluidos en el ámbito del presente Convenio serán clasificados en atención a sus aptitudes profesionales, titulaciones y contenido general de la prestación, cuyos factores de valoración serán los siguientes:

- Conocimientos: la formación básica necesaria para cumplir correctamente los cometidos, la experiencia adquirida y la dificultad para la adquisición de dichos conocimientos y experiencias.
- Iniciativa: el grado de seguimiento a normas o directrices para la ejecución de tareas o funciones.
- Autonomía: el grado de dependencia jerárquica en el desempeño de las tareas o funciones que se desarrollen.
- Responsabilidad: el grado de autonomía de acción del titular de la función, el nivel de influencia sobre los resultados y la relevancia de la gestión sobre los recursos humanos, técnicos y productivos.
- Mando: el grado de supervisión y ordenación de las funciones y tareas, la capacidad de interrelación, las características del colectivo y el número de personas sobre las que se ejerce el mando.
- Complejidad: el número y el grado de integración de los diversos factores antes enumerados en la tarea o puesto encomendado.

Los trabajadores/as, a la vista de los criterios anteriores, se encuadrarán en alguno de los siguientes grupos:

- Grupo 0. Criterios generales: Los trabajos consisten en operaciones realizadas siguiendo un método de trabajo y se ejecutan bajo instrucciones específicas, con un alto grado de dependencia jerárquica y funcional, por lo que no debe ni tiene que tomar decisiones autónomas, a excepción de las sencillas/obvias que exige la realización de toda tarea. El trabajo está totalmente normalizado y estandarizado, los procedimientos uniformados y existen instrucciones directamente aplicables exigiéndose tan solo cierta iniciativa o aportación personal para completar y ajustar las normas al trabajo concreto. La información necesaria para la realización del trabajo es obtenida de forma directa e inmediata.

El puesto no implica ninguna responsabilidad directa ni indirecta en la gestión de recursos humanos, pero exige el conocimiento de las normas de seguridad básicas inherentes a cada puesto, pudiendo requerir esfuerzo físico.

La finalidad y objetivo del grupo 0 se refiere a trabajadores que se incorporen a la empresa mediante un contrato de trabajo para iniciarse en las tareas propias de la actividad, y adquirir la práctica y conocimientos para el desarrollo pleno de las funciones de forma previa a su incorporación al Grupo Profesional 1. En virtud de lo señalado, el tiempo máximo de permanencia en este Grupo será de 18 meses de trabajo efectivo durante el cual el trabajador adquirirá la práctica necesaria para el desarrollo de sus funciones en la Compañía de forma progresiva, transcurridos los cuales, los empleados/as ascenderán de forma automática al Grupo 1 del presente Convenio.

A título ilustrativo y no limitativo se indican las siguientes funciones como encuadrables dentro de este grupo profesional: Cajera/o, Dependiente, retail assistant de almacén, de atención al cliente, cash office, Visual Merchandising (VM).

- Grupo I. Criterios generales: Los trabajos consisten en operaciones realizadas siguiendo un método de trabajo y se ejecutan bajo instrucciones específicas, con un alto grado de dependencia jerárquica y funcional.

Pueden requerir esfuerzo físico y, en todo caso, necesitan conocer los requerimientos del puesto de trabajo al que este adscrito. Las tareas llevadas a cabo son las mismas que las realizadas por el grupo 0, pero su realización se desarrolla con un mayor margen de autonomía en base a la experiencia adquirida. Las tareas se encuentran normalmente estandarizadas y se realizan bajo instrucciones de carácter general, si bien, se requiere cierta aportación personal para adaptar las normas al trabajo ante nuevas situaciones. A título ilustrativo y no limitativo se indican las siguientes funciones como encuadrables dentro de este grupo profesional: Cajera/o, Dependiente, retail assistant de almacén, de atención al cliente, cash office, VM.

- Grupo II. Criterios generales: Realiza trabajos cualificados bajo especificaciones precisas y con cierto grado de autonomía. Puede gestionar el trabajo de un equipo profesional solucionando los problemas que se le planteen. Esta labor de mando y supervisión comprende la ejecución con carácter habitual de aquellas tareas correspondientes a aquellos trabajadores/as a los que gestiona o puede gestionar.

A título ilustrativo y no limitativo se indican las siguientes funciones como encuadrables dentro de este grupo profesional, sin perjuicio de la polivalencia profesional dentro del grupo profesional de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 del Estatuto de Trabajadores (ET): Supervisor/a, Supervisor Cash Office, Supervisor VM.

- Grupo III. Criterios generales: Alto grado de autonomía, iniciativa y responsabilidad. Participa en la definición de objetivos concretos a alcanzar en un campo determinado y establece normas, guías y estrategias conforme a los principios de la empresa. Coordina, planifica y dirige las funciones realizadas por los colaboradores a su cargo, y responde de su formación. A estos efectos el personal encuadrado en este grupo podrá prestar servicios en cualquier centro de trabajo de la Compañía en el ámbito territorial del presente Convenio colectivo.

A título ilustrativo y no limitativo se indican las siguientes funciones como encuadrables dentro de este grupo profesional, sin perjuicio de la polivalencia profesional dentro del grupo profesional de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 del ET: Manager, Trainee Manager, Department Manager, Senior Department Manager, People and Culture Manager, Assistant Manager, Store Manager.

Primark utiliza diversos medios para garantizar una adecuada comunicación con sus empleados, entre los que cabe destacar los siguientes:

- Tablones de anuncios en cada centro de trabajo. En ellos se publican las informaciones más relevantes para los empleados del centro, tales como el horario asignado, las vacantes, las comunicaciones para solicitar vacaciones, cambios de turno, acciones e iniciativas, recordatorio de algunos procedimientos, etc.
- Workday. Esta es la herramienta online que se utiliza para que los empleados soliciten sus vacaciones y accedan a la información sobre sus salarios, antigüedad, evaluaciones de desempeño y sus nóminas. Workday es accesible desde cualquier dispositivo móvil, lo que permite que el empleado pueda acceder a dicha plataforma en cualquier momento y lugar.
- Teléfono. En caso de que los empleados se encuentren en situación de baja o en caso de que haya que realizar una comunicación urgente se puede recurrir ocasionalmente al contacto telefónico con el empleado.

- Emergency System. Sistema de envío de información por medio de SMS masivos y opción de emails a todos los empleados de Primark Tiendas, implantado en marzo de 2020.

Por otra parte, Primark Tiendas cuenta con comités de empresa en la mayor parte de sus centros de trabajo, a través de los cuales se canaliza también la comunicación colectiva con nuestros empleados. Cuando los asuntos a tratar son en general esta comunicación es asumida por el Comité Intercentros.

Primark Tiendas cuenta asimismo con una Comisión Mixta para la interpretación del convenio colectivo y de una Comisión de igualdad para la negociación del Plan de igualdad de la compañía. La salud laboral es una cuestión de especial trascendencia en la Compañía. Por este motivo se dedica el Capítulo XI del IV Convenio colectivo a esta materia, en el que las partes firmantes reconocen que es un objetivo prioritario para la empresa.

En este capítulo se regula la garantía de la vigilancia periódica de la salud, así como el derecho a la participación por parte de los trabajadores en las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos en el trabajo.

## **6. Formación**

El eje fundamental en la gestión de la plantilla de Primark lo constituye el desarrollo y el crecimiento profesional de los empleados. Las acciones para atraer, desarrollar y comprometer el talento son la base para ofrecer un entorno motivador en el que ir creciendo día a día, siendo herramienta fundamental la formación.

Para Primark la formación es uno de los pilares esenciales. Por ello, se facilita una formación continua de nuestros empleados. La mayoría de los centros de trabajo cuentan con su propia sala de formación, en la que se desarrollan las distintas actividades formativas. La prioridad de la formación de Primark es desarrollar una cultura de aprendizaje continuo, necesaria para impulsar la estrategia de transformación y, de acuerdo al modelo de gestión de personas que posiciona al empleado como el verdadero protagonista de su desarrollo, se pone al alcance de todos los empleados el conocimiento necesario para el desarrollo de sus funciones.

La formación se ofrece a empleados de los distintos grupos profesionales y está dirigida a mejorar la capacitación de los mismos.

Las acciones formativas se organizan por colectivos, garantizándose la participación de todas las personas a las que van dirigidas las mismas.

El 100% de la formación se realiza en horario laboral, ofreciéndose a la totalidad de la plantilla que se reincorpora de situaciones de suspensión de contrato por cualquier causa, específicamente por maternidad o paternidad, o por bajas de larga duración.

Además de la formación impartida por Primark, la compañía también facilita la formación impartida por otras instituciones a nuestros empleados solicitada por los mismos. A estos efectos se adaptan las jornadas de los empleados con el fin de que puedan compatibilizar sus estudios oficiales con su jornada laboral.

## **PROGRAMAS FORMATIVOS 2022/2023**

Durante el año fiscal 2022/2023 las actividades más destacables en el ámbito de formación han sido

### **1. Formación de iniciación en Primark**

Esta formación se imparte a todas las nuevas incorporaciones que se dan en nuestras tiendas. Permite al empleado ganar una visión general de la compañía, conocer las principales políticas y procedimientos, la Seguridad y Salud en el trabajo, y programas internos en materia de comercio ético, como es Primark Cares. A su vez, este programa formativo dota a los empleados de los conocimientos necesarios para entender el funcionamiento general de la tienda, las funciones y responsabilidades de los distintos puestos que existen dentro de la tienda, la experiencia de compra que queremos ofrecer a nuestros clientes, y el funcionamiento de nuestro sistema de cajas para gestionar las diferentes transacciones.

## 2. Formación para el puesto

Tras realizar la formación de inicio en Primark los nuevos empleados tienen a su disposición un plan de formación adaptado para su tipo de posición dentro de la compañía. Estos planes van desde el puesto de Supervisor hasta el puesto de Store Manager. La metodología consiste en ver la operativa del puesto durante varias semanas acompañado de otra persona en el mismo puesto, que cuenta con el itinerario formativo a impartir durante el tiempo establecido.

## 3. Formaciones obligatorias desde el punto de vista legal

En este punto, cada año se imparten formaciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales, Protección de Datos de Carácter Personal y Manipulación de alimentos.

## 4. Formación en procedimientos o herramientas internas de trabajo

### 4.1. Habilidades técnicas/operacionales

Para determinados puestos de trabajo tenemos desarrolladas formaciones a nivel interno para dotar a los empleados de los conocimientos y las capacidades necesarias a la hora de utilizar herramientas de trabajo necesarias en su día a día, así como de procedimientos específicos.

Este año hemos realizado las siguientes formaciones en este ámbito:

#### Jefes de planta

- Relaciones Laborales para P&C Managers y Jefes de planta.
- Resourcing Planning Tool (RPT) para Store Managers, P&C Managers y Assistant Managers.
- Wages & Budget para Store Managers y P&C Managers.
- Health & Safety para Store Managers y P&C Managers.
- Sistema People Net para P&C Managers.
- In store Leader Essentials para todos los Jefes de planta
- La seguridad cibernética
- Prevenir la pérdida de existencias

#### Supervisores

- El programa se denomina "Retail Supervisor Development Programme" (habilidades comerciales y laborales)
- Prevención de pérdida de inventario

#### Dependientes

- Visual Merchandising (Power of VM)

### 4.2 Programa de desarrollo de habilidades blandas

Con el fin de desarrollar las habilidades blandas de nuestros empleados, este año ofreceremos las siguientes habilidades personales:

#### Jefes de planta y empleados de las Oficinas centrales:

- Conversaciones efectivas
- Liderazgo y gestión de equipos dirigen nuestras tiendas increíbles
- Programa de autoplanificación y gestión del tiempo
- Análisis y toma de decisiones
- Resiliencia y adaptación al cambio (solo empleados de las OO.CC)
- Gestión del talento: Evaluación del rendimiento y detección potencial (solo empleados P&C y OO.CC)
- Habilidades en Excel (Jefes de P&C y empleados OO.CC)

#### Supervisores

- Análisis y toma de decisiones (supervisores de P&C)
- Conversaciones efectivas (supervisores de P&C)

- Habilidades de Excel (supervisores de P&C)
- Programa de Desarrollo del supervisor de planta (comunicación, liderazgo, planificación, organización, formación y demás)

## **5. Apertura de nuevas tiendas**

A consecuencia de la apertura de nuevas tiendas como la de San Sebastián, Toledo, Lanzarote y Melilla (Septiembre 2023), se ha desarrollado una cantidad sustancial de formaciones iniciales masivas para todos los empleados de cada tienda.

Asimismo, como parte del programa formativo de nuevas aperturas, los managers y supervisores de la nueva tienda reciben cursos de formación en Relaciones Laborales, Visual Merchandising y Prevención de riesgos laborales y participan en una actividad de Teambuilding donde se conocen como equipo y aprenden a liderar.

La metodología para enseñar estas actividades cara a cara a ha sido principalmente para Jefes y Supervisores.

El plan de formación se ha impartido a los dependientes los 3 últimos días. El enfoque este año ha sido mantener 2 días en formato de clase virtual y 1 día cara a cara, donde pueden aprender nuestro programa de promesa al cliente.

## **6. Proyectos corporativos**

Este año, el equipo Global L&D ha estado trabajando en el Desarrollo de nuestras nuevas carreras profesionales para acelerar la carrera profesional de nuestros empleados en la organización.

Las carreras profesionales brindarán a nuestros empleados la oportunidad de apuntarse a un program de formación my complete donde aprenderán los temas clave operativos para dar un paso adelante en sus roles, así como desarrollar sus habilidades blandas tales como liderazgo, autosuficiencia, comunicación y coaching. La implementación de estas nuevas carreras profesionales tendrá lugar en el próximo ejercicio fiscal (23/24).

Al mismo tiempo, el equipo Global L&D ha preparado los nuevos programas de inducción a la gestión de tiendas que se impartirá en España el próximo ejercicio fiscal.

## **7. Plataforma de formación digital**

Primark es propietaria de una plataforma de formación digital donde sus empleados pueden acceder a una amplia oferta de formación digital.

La plataforma contiene canales de formación que incluye cursos y recursos relacionados con:

- Programas de formación y desarrollo en el puesto
- Habilidades y capacidades enfocadas en nuestro marco de competencias
- Desempeño y desarrollo de carrera
- Sistemas y herramientas informáticos
- Bienestar y salud



**Total Horas de Formación**

Durante el Ejercicio Fiscal 2022/2023 se han impartido las siguientes horas de formación:

	Desglose de total horas formación	Dependientes (Grupo 0.1)	Supervisores (Grupo 1)	Managers (Grupo 2)	Oficina regional (Grupos 1, 2, 3)
<b>Horas en línea</b>	45.011	6.232	13.602	17.535	7.642
<b>Horas cara a cara</b>	128.570	80.668	12.637	34.458	807
<b>Total horas formación</b>	173.581	86.900	26.239	51.993	8.449

Durante el Ejercicio Fiscal 2020/2021 se han impartido las siguientes horas de formación:

	Desglose de total horas formación	Dependientes (Grupo 0.1)	Supervisores (Grupo 1)	Managers (Grupo 2)	Oficina regional (Grupos 2, 3)
<b>Horas en línea</b>	161.916	133.464	8.206	19.674	572
<b>Horas cara a cara</b>	75.331	22.650	32.620	19.817	244
<b>Total horas formación</b>	237.247	156.114	40.826	39.491	816

**Notas:**

Explicación distinta: este año, el número de nuevas contrataciones de dependientes es inferior al año anterior, ya que abrimos una tienda menos (3 en EF 22/23 frente a 4 en EJ 21/22). Esto se ve reflejado en las horas de formación pertinentes. En el EF 22/23 los empleados del Grupo 1 se incorporaron a los equipos de las oficinas.

**8. Promoción interna**

En Primark Tiendas, todas las vacantes se publican internamente y los empleados tienen la oportunidad de ascender tras un proceso de validación y participación en evaluaciones. Un ejemplo de promoción es el siguiente programa:

- ·Got Talent: Programa dirigido a todos aquellos empleados que quieren desarrollar su carrera profesional dentro de la compañía en el área comercial y promocionar a una categoría superior como Trainee Managers (responsable de departamento). Tiene como objetivo captar nuestro talento interno a través de jornadas de assessments.

Durante el Ejercicio Fiscal 2022/2023, se han dado las siguientes promociones:

Promociones al Grupo Profesional 2 (Supervisores): 46 promociones.

Promociones al Grupo Profesional 3 (Jefe): 97 promociones. Han ascendido a la categoría de:

- Promociones a Jefes de formación: 49 de las cuales 36 fueron Supervisores y 13 fueron Dependientes.
- Promociones al resto de categorías del Grupo III: 48 personas

Las promociones al Grupo Profesional 3 representan un total de 11,31% de las promociones internas en este grupo profesional.

Durante el Ejercicio 2021/2022 han tenido lugar las siguientes promociones:

Promociones a Grupo profesional II (Supervisor): 115 promociones.

Promociones a Grupo profesional III (Manager): han promocionado a la categoría de:

- Promociones a Trainee Managers: 25 Supervisores
- Promociones al resto de categorías del Grupo III: 30 personas

Las promociones al Grupo profesional III suponen un total del 8,7% de promociones internas en este grupo profesional.

## 9. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Primark Tiendas, en línea con Primark, tiene implementada una Cultura Preventiva que empieza a partir del diseño del proyecto de la tienda, abarcando los trabajos de obra, montaje de tiendas, mantenimiento y servicios de Retail. Los distintos departamentos trabajan coordinados cumpliendo con la normativa de PRL al más alto nivel, para trabajadores directos, indirectos y clientes.

Desde Primark se diseñan y construyen sus tiendas para respetar y garantizar la total accesibilidad tanto de sus clientes como de sus empleados, dotando a sus tiendas de todos los requerimientos de accesibilidad arquitectónica.

Primark trabaja para que en sus tiendas no existan barreras arquitectónicas y garantizar no solo el acceso y circulación por las tiendas, sino la provisión de sitios especializados para poder atender y ser atendida cualquier persona, proveyendo siempre de cajas adaptadas y otros puntos de atención para personas con diversidad funcional. Además de proveer de baños adaptados individualizados, Primark también provee de un baño para personas de movilidad reducida.

La mayor parte de los centros de Primark en España se encuentran ubicados dentro de centros comerciales y se trata de locales arrendados, por lo que las condiciones de accesibilidad a las tiendas no solo dependen de la compañía sino del propio centro comercial. Dentro de las posibilidades permitidas por cada centro comercial, Primark tiene como prioridad que todos los centros se ajusten a los requerimientos funcionales y dimensionales que garanticen una utilización autónoma para aquellas personas con discapacidad o con algún problema de movilidad.

Primark Tiendas continúa desarrollando su política de inclusión de personas con discapacidad, concretamente a través de su iniciativa "People Sense". A modo de introducción, People Sense es un proyecto de sensibilización ante la discapacidad que nace de nuestros valores de compañía situando a las personas siempre en primer lugar.

Nuestros empleados participan en cada tienda en iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa donde proponen acciones de colaboración con organizaciones que promueven la diversidad de capacidades.

Se han realizado contrataciones de personas con distintos grados y tipos de discapacidad. Por otra parte, se ha promovido la inclusión de personas que se comunican mediante el lenguaje de signos mediante su contratación, así como mediante la inclusión en la tarjeta identificativa de empleado de un símbolo que indica que el empleado es capaz de comunicarse en lengua de signos tanto con clientes como con empleados que utilicen este lenguaje.

En Ejercicios Fiscales anteriores, cada una de las tiendas de Primark Tiendas tenía acuerdos con distintas asociaciones para promover la contratación de personas con discapacidad. Por todas estas iniciativas Primark Tiendas ha sido galardonada con distintos premios de la Fundación La Caixa, Fundación Aura y Fundación Randstad en 2020 en la categoría de gran compañía.

## 10. Igualdad

Primark se encuentra comprometida con la creación de entornos de trabajo en los que cada empleado tenga la responsabilidad de tratar con el máximo respeto a los demás empleados, así como a candidatos, proveedores, contratistas y clientes. La compañía mantiene una política de tolerancia cero frente a todo tipo de discriminación y fomenta la igualdad de oportunidades en todas las áreas de la Compañía.

La heterogeneidad de la plantilla es una clara muestra de la política de diversidad que se fomenta por parte de la compañía, contando con empleados de distintas nacionalidades, creencias religiosas, razas, edades y géneros.

Tal compromiso rige en todas las actuaciones en materia de P&C de la compañía, tales como la contratación y selección, remuneración, promociones, traslados, desarrollo profesional y formación, despidos y otras medidas disciplinarias, entre otras.

El compromiso de la Dirección con la Igualdad y no Discriminación es el motor fundamental para alcanzar la implicación de la plantilla en esta tarea y, conjuntamente, conseguir que el Plan de Igualdad de Género de Primark Tiendas, negociado y firmado con los sindicatos, sea un instrumento efectivo de mejora del clima laboral, de la optimización de las capacidades y potencialidades de toda la plantilla.

Conseguir la igualdad real supone no solo evitar las discriminaciones por razón de sexo (igualdad de trato), sino, también, conseguir la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres en el acceso a la empresa, las condiciones de trabajo, la promoción, la formación, la retribución, la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, la salud laboral, etc. Primark promueve distintas iniciativas relacionadas con el día de la Mujer y el día del Orgullo.

Primark desde el año 2013 tiene establecidos dos procedimientos de prevención y tratamiento contra situaciones de acoso en la que los representantes legales de los trabajadores juegan un papel activo en su prevención, contando igualmente con la implicación directa de todos los empleados y responsables:

- Procedimiento de tratamiento de situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo en el trabajo (publicado en el BOE el 30 enero de 2013)
- Protocolo de actuación de acoso laboral vigente desde el año 2013.

Al cierre del presente Ejercicio Fiscal 2022/2023, se acordó y firmó el II Plan de Igualdad de Género, que entró en vigor el 30 de noviembre de 2023.

## VII. Sociedad

### 1. Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

Primark trabaja con numerosos proveedores encargados de producir para ellos, lo que equivale a 8.511 fábricas<sup>2</sup> que emplean a más de 630.000 trabajadores.

Primark, al igual que la mayoría de las demás marcas de ropa, no es propietaria de las fábricas donde se hacen nuestros productos. Sin embargo, tenemos plena visibilidad de todas las plantas de producción de primer nivel que fabrican los productos de Primark. En 2018, publicamos por primera vez nuestro Mapa de abastecimiento global, que muestra las principales plantas de producción que fabrican los productos de Primark. Las plantas de producción se incluyen una vez que hayan trabajado para nosotros durante más de un año. Incluimos el nombre y la dirección de la fábrica, el número de trabajadores y la división por géneros. Este mapa se revisa y actualiza una vez al año.

En este [enlace](#) de aquí se puede acceder al mapa global de abastecimiento.

### Primark Audit Programme

Nuestro programa de seguimiento de auditoría social es clave en la implementación de la Debida Diligencia de los Derechos Humanos en las fábricas de nuestros proveedores y cualquier fábrica de nivel 1 que sea aprobada para fabricar los productos de Primark está sujeta a una auditoría al menos una vez al año. Estas auditorías las gestionan nuestros equipos de Sostenibilidad Medioambiental y Comercio Ético, que están formados en auditorías sociales y son expertos en entender los reglamentos locales además de temas y asuntos que afectan a los trabajadores. Son nuestros oídos y nuestros ojos sobre el terreno, y nos ayudan a identificar los riesgos, mientras que a la vez trabajan estrechamente con los proveedores y los administradores de las fábricas así como a expertos terceros, para impulsar las mejoras en el entorno del lugar de trabajo para los trabajadores de las fábricas.

Nuestro equipo de Sostenibilidad Medioambiental y Comercio Ético también nos ayuda a entender las tendencias que se están desarrollando en las regiones. Sus opiniones, así como los resultados del programa de auditorías, nos guían a la hora de planificar el trabajo futuro para respaldar a nuestras fábricas proveedoras. Nosotros soportamos todo el coste de estas auditorías, lo que incluye chequeos rigurosos en gestión de salud y seguridad, además de los asuntos laborales y de derechos humanos. Estas auditorías se basan en una revisión integral de la salud y la seguridad en el sitio.

Todas las nuevas fábricas que nuestros compradores nos proponen para fabricar productos para Primark deben someterse a un riguroso proceso de incorporación, incluyendo una auditoría social de nuestro equipo de Sostenibilidad Medioambiental y Comercio Ético, Hasta que la fábrica proveedora no haya sido aprobada para fabricar los productos de Primark, no se pueden colocar pedidos. Una vez incorporada, cada fábrica de nivel 1 aprobada por Primark se somete a una auditoría al menos una vez al año. Esto se da en todos los países de los que nos abastecemos. En 2022<sup>3</sup> llevamos a cabo 2.360 auditorías, la mayoría de las cuales nos se anunciaron. Primark soporta el coste íntegro de estas auditorías.

Nuestro programa de seguimiento de auditoría social comprueba que los proveedores y sus fábricas cumplan con los requisitos de nuestro Código de conducta del proveedor. Después de la auditoría, a las fábricas proveedoras se les emite un plan de acción correctiva (CAP, por sus siglas en inglés) que establece las áreas para la mejora. En los casos en los que hemos identificado riesgos altos o emergentes para los trabajadores, implementamos actividades adicionales de debida diligencia, además de nuestro programa de seguimiento de auditoría social. El Programa de integridad estructural de Primark es un ejemplo de esta debida diligencia adicional. Fundamos el programa en 2013 en Bangladés para ayudar a evaluar la seguridad de los edificios de nuestras fábricas proveedoras contrastándolas con normas internacionales. En nuestro sitio [web](#) se puede hallar más información sobre este programa.

En otras situaciones, nuestro equipo de Impacto Social identifica problemas más sistémicos trabaja para establecer soluciones y proyectos a largo plazo para ayudar a abordar estos problemas. En el Apartado Personas del presente informe se tratan muchos de estos programas. El programa de auditoría social actualmente se está ampliando para cubrir más proveedores de Primark, tales como proveedores de servicios y logística. Más información sobre nuestro enfoque hacia HRDD en nuestra Declaración de Esclavitud Moderna de nuestro sitio web.

## Programas de impacto social

Una parte fundamental del enfoque de Primark se centra en el desarrollo y la aplicación, en colaboración con expertos locales sobre el terreno, de programas de impacto social para los trabajadores. Sabemos que la asociación con expertos locales es importante si queremos desarrollar programas eficaces contruidos en torno a las necesidades de los trabajadores y que tengan un impacto adecuado. Nuestros programas pretenden ayudar a los trabajadores a conocer sus derechos y a desarrollar sus habilidades en el lugar de trabajo, centrándose en su bienestar físico y mental. Actualmente trabajamos en programas de impacto social con 40 socios externos en mercados de abastecimiento clave.

Publicamos información sobre nuestros programas de impacto social en nuestro sitio web.

### Impacto local generado por aperturas/reubicación de tiendas

#### Durante el Ejercicio Fiscal 2022/2023:

##### Apertura de tienda en Toledo (24 de abril de 2023)

- Empleo generado (contrataciones externas): 68
- Promociones internas: 12

##### Apertura de tienda en Lanzarote (22 de junio de 2023)

- Empleo generado (contrataciones externas): 103
- Promociones internas: 10

##### Tras el Ejercicio Fiscal:

##### Apertura de tienda en Melilla (12 de septiembre de 2023)

- Empleo generado (contrataciones externas): 73
- Promociones internas: 3

---

<sup>3</sup> Los datos de 2023 no están disponibles en el momento de la publicación.

**Ferias de empleo en las que ha participado Primark**

FERIA	LUGAR	MODALIDAD	FECHAS
1. Feria de Empleo para Personas con discapacidad	Madrid	Presencial	23 nov 2022
2. Feria de la Universidad de Valencia	Valencia	Presencial	15 feb 2023
3. Charla de la Universidad de Málaga	Malaga	Presencial	16 feb 2023
4. Feria de Empleo PALMACATIVA	Palma de Mallorca	Presencial	7 mar 2023
5. Feria de Empleo Cruz Roja de Marbella	Marbella	Presencial	10 mar 2023
6. Feria del Ayuntamiento de Marbella	Marbella	Presencial	16 mar 2023
7. Feria de Empleo de Marbella	Marbella	Presencial	17 mar 2023
8. Feria de EAE Business School	Madrid	Presencial	22 mar 2023
9. Feria de Empleo de la Universidad de Granada	Granada	Presencial	26 apr 2023
10. Feria de Empleo de la Universidad de Murcia	Murcia	Presencial	18 may 2023

Durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022:

Apertura tienda Vigo (30/09/2021)

- Empleo generado (contrataciones externas): 154
- Promociones internas: 27

Apertura tienda Gerona (21/12/2021)

- a. Empleo generado (contrataciones externas): 169
- b. Promociones internas: 21

Apertura tienda San Fernando (25/01/2022)

- a. Empleo generado (contrataciones externas): 106
- b. Promociones internas: 32

**Ferias de empleo en las que ha participado Primark**

FERIA	LUGAR	MODALIDAD	FECHAS
11. Feria Universidad de Valencia	Valencia	Presencial	16 de febrero
12. Feria Universidad Autónoma de Madrid	Madrid	Online	21 y 22 de febrero 2022
13. Charla Universidad de	Málaga	Presencial	25 de febrero
14. Feria de Empleo PALMACATIVA	Palma de Mallorca	Online	9 de marzo 2022
15. Feria del Ayuntamiento de Marbella	Marbella	Presencial	16 de marzo 2022

16. Feria EAE Business School	Madrid	Presencial	30 de marzo 2022
17. Feria Universidad Rovira y	Tarragona	Presencial	5 de mayo 2022
18. Feria Universidad de Málaga	Málaga	Presencial	11 de mayo de 2022
19. Feria Ayuntamiento de Bilbao	Bilbao	Online	4 de mayo de 2022
20. Fira Ocupació Valencia	Valencia	Presencial	20 de mayo de 2022
21. Feria Cámara de Comercio Zaragoza	Zaragoza	Presencial	10 de junio de 2022

## 2. Proveedores de bienes y servicios no destinados a la venta

Primark Tiendas, en línea con el grupo, requiere que todos los proveedores cumplan con su Código de conducta disponible en:

Cuando se lleva a cabo una licitación para bienes y servicios que no salen de reventa con las tarifas propuestas que sobrepasan un determinado umbral, nuestro Departamento de Adquisiciones y Jurídico garantizan que la adherencia a nuestro Código de conducta se incluya en los contratos pertinentes, incluyendo la adherencia a nuestras expectativas en lo que respecta a la igualdad social y de género y otras cuestiones medioambientales.

Como parte de cualquier acuerdo precontractual, los proveedores deben confirmar que las fábricas que utilizarán para producir bienes y servicios (no destinados a la venta) para Primark Tiendas y por tanto, para el Grupo Primark, han sido auditadas por el proveedor.

Además, Primark Tiendas exige que los proveedores se aseguren de que su cadena de suministro cumpla con el Código de conducta de Primark.

## 3. Consumidores

*Descripción del valor aportado a los clientes desde el punto de vista de la prestación de servicios u oferta de bienes, y de la relación con ellos*

En Primark contamos con nuestra "Promesa al cliente" (Primark Customer Promise), que se basa en los principios "EASY, CARING and FUN":

- EASY: "Aunque esté lleno, es sorprendentemente fácil comprar en Primark. Me muevo a mi ritmo por la tienda y el personal, o la misma tienda, siempre están ahí para guiarme rápidamente hacia lo que busco"
- CARING: "El personal siempre está dispuesto a ayudar y es muy amable. Me hacen sentir como en casa y confío en que cuiden de mí"
- FUN: "Mi visita a Primark es lo mejor del día. La tienda ofrece un ambiente auténtico y siempre me marcho feliz con grandes ideas de moda a grandes precios"

Las herramientas que utilizamos para implementar nuestro Customer Promise en todas nuestras tiendas son:

- Formación inicial de Customer Promise para todos los colleagues

Una parte de la formación inicial de todos nuestros colleagues está dedicada en exclusiva a nuestra Promesa al cliente.

La formación de nuestra Promesa al cliente engloba todos los aspectos y herramientas de la misma, y se imparte de manera teórica reforzada con ejercicios prácticos. Actualmente, la duración de la formación de nuestra Promesa al Cliente es de 3 horas para todos nuestros colleagues cuando abrimos una nueva tienda y, este Ejercicio Fiscal, como consecuencia de la reducción del contenido de la formación de iniciación en Primark, el programa de nuestra Promesa al cliente ha sido revisado

y sintetizado. Ahora su duración es de 1 hora para los colegas que se incorporen a una tienda ya existente donde nuestra Promesa al cliente ya esté implementada.

• Customer Promise Instore Guides:

Contamos con 4 guías de Promesa al Cliente en todas nuestras tiendas (con la implementación del proyecto In Store Experience algunas guías y procedimientos han variado).

- Fitting Room Guide (Guía de Probadores)
- Store Standards Guide (Guía de estándares de tienda)
- Till Point Guide (Guías de caja)

• Customer Promise Action Plan

Siempre estamos trabajando para mejorar nuestra Promesa al Cliente, por lo que todas nuestras tiendas cuentan con una herramienta de Plan de Acción, donde pueden establecer sus prioridades, posibles retos, resultados y planificar cómo conseguirlo con los recursos disponibles y un margen temporal adecuado, tanto para la consecución de objetivos de manera individual, en equipo o para todos los colegas de la tienda.

• Customer Journey

Sabemos lo importante que es la “Experiencia en Tienda” en nuestras tiendas y prestamos mucha atención a todas las etapas del mismo, para que los estándares de servicio al cliente sean excelentes en todo momento y resulte en una experiencia fantástica para todos nuestros clientes.

Tanto las Guías de Customer Promise, la plantilla de Action Plan y el Customer Journey, además de haber sido lanzadas e implementadas en todas nuestras tiendas, se encuentran disponibles para todas las tiendas en la intranet.

Además de nuestro Customer Promise, en Primark no dejamos de trabajar para ofrecer la mejor experiencia de compra posible y en todas nuestras tiendas contamos con WiFi pública gratuita. Para tiendas seleccionadas también disponemos de zonas de descanso y recarga de baterías.



### ***Medidas encaminadas a minimizar riesgos para la salud y seguridad de los consumidores / clientes***

#### Seguridad y salud del entorno – Espacio comercial seguro

El departamento de Environment, Health & Safety de Primark se encarga de este aspecto, que tiene un impacto directo en la minimización de riesgos para la salud y seguridad tanto de todos los colegas, como de todos los clientes.

- Declaración de la Política de Seguridad y Salud

Este documento recoge el compromiso de Primark a proporcionar a nuestros clientes y visitantes un espacio comercial seguro en el que puedan comprar y disfrutar de su visita.

Inspección general de Seguridad diaria, semanal y mensual

Todas nuestras tiendas realizan inspecciones de seguridad para minimizar los riesgos para la salud y seguridad tanto de todos los colegas, como de todos los clientes:

- Inspección de seguridad diaria: entre otros aspectos se inspeccionan accesos a la tienda, escaleras mecánicas, escaleras, equipamiento, mobiliario, limpieza, etc.
- Inspección de seguridad semanal: entre otros aspectos se inspeccionan los equipos y sistemas de lucha contra incendios, probadores, asientos/zonas de descanso, salidas de emergencia, etc.
- Inspección de seguridad mensual: entre otros aspectos se inspeccionan los simulacros de evacuación, red de agua, primeros auxilios, gestión de accidentes e incidentes, etc.

#### Riesgos de seguridad y salud de productos a la venta

Inmediatamente tras tener conocimiento del riesgo de seguridad o salud, ya sea por detección interna como por una red de alerta de las autoridades de consumo o sanitarias, enviamos una instrucción de retirar de la venta todo el stock disponible del producto a todas nuestras tiendas.

Además, enviamos carteles a todas nuestras tiendas, que se colocan en el escaparate por un periodo mínimo de 30 días, donde informamos a todos los consumidores:

- Del riesgo de seguridad o salud.
- Del proceso de retirada de los productos, solicitando a nuestros clientes la devolución en cualquiera de nuestras tiendas, facilitando siempre el reembolso del importe de compra incluso sin presentar el recibo de compra.
- Del periodo en que los productos estuvieron a la venta en nuestras tiendas.
- De los datos del fabricante y cualquier otra información obligatoria conforme a la legislación vigente.

Cuando la información del riesgo de seguridad o salud de un producto nos llega desde las autoridades de consumo o sanitarias, nos aseguramos de colaborar activamente y facilitar toda la información requerida por las mismas. La protección de los consumidores es un objetivo fundamental y una prioridad clave de nuestro negocio.

#### Seguridad de productos comestibles

En Primark vendemos productos comestibles (chocolates, gominolas, caramelos y chicles). Para asegurar la seguridad en la venta de estos productos, en Primark contamos con procedimientos operativos de control de fechas de caducidad de productos alimenticios en todas nuestras tiendas.



### Accidentes e Incidentes de clientes

- Protocolo de actuación interno en la tienda, primeros auxilios y aviso a servicios de emergencia en caso necesario.  
Cuando se produce un accidente o incidente de algún cliente, inmediatamente se aplican primeros auxilios por parte de los miembros del equipo cualificados a tal efecto y en caso necesario se avisa a los servicios de emergencia para que acuda una ambulancia a la tienda a la mayor brevedad posible.
- Comunicación de accidentes e incidentes de clientes  
Siempre que ocurre un incidente de cualquier tipo en cualquiera de nuestras tiendas, se completa un informe llamado "PINS" en el que se detalla el tipo de incidente y se describe el mismo.

Cuando se produce un accidente o incidente de algún cliente se completa el informe "PINS" y en el mismo día la tienda en la que ha ocurrido lo envía a una lista de distribución que integran los responsables de las diferentes unidades de negocio en las que pueda tener cualquier impacto el accidente o incidente, pudiendo reaccionar rápido y poner en marcha una investigación en caso necesario.

### Reclamaciones de clientes en tienda

Cuando un cliente quiere interponer una reclamación en alguna de nuestras tiendas, siempre es atendido por un manager para tratar de solucionarlo.

Si el cliente decide interponer la reclamación siempre le facilitamos una hoja de reclamación oficial y el manager se asegura de completar todos los campos necesarios en la misma y entregar la copia correspondiente al cliente.

En todas las tiendas hay un Manager designado para realizar un seguimiento cada semana de todas las reclamaciones recibidas y asegurarse que sean respondidas por carta.

El Store Manager y el Manager designado se reúnen una vez a la semana, analizando, valorando y dando respuesta a cada una de ellas, utilizando plantillas de carta respuesta en función del tipo o contenido de cada reclamación.

En el caso de que alguna tienda reciba la reclamación desde la O.M.I.C. (Oficina Municipal de Información del Consumidor) u otro organismo oficial del Área de Consumo, será analizada igualmente por el Store Manager y el Manager designado, asegurándose de responder a la misma siempre dentro del plazo establecido.

Si la hoja de reclamaciones no establece un plazo de respuesta, es nuestro procedimiento interno el responder antes de 10 días hábiles a partir del siguiente al de recepción de la reclamación.

Cualquier duda sobre resolución de reclamaciones de clientes y/o reclamaciones que proceden de organismos oficiales de consumo se deriva al equipo de Retail Support, en Iberia Regional Office, que facilita asesoramiento en la respuesta. Una vez resueltas, las reclamaciones son archivadas bajo su correspondiente número de reclamación oficial en una carpeta de reclamaciones de clientes. Todas las semanas, las tiendas envían al equipo de Retail Support, en Iberia Regional Office, la siguiente documentación relativa a las reclamaciones recibidas en la semana anterior:

1. El número total de reclamaciones recibidas y desglose del tipo de reclamaciones con una pequeña descripción a través del formulario online (Formstack)
2. Copia escaneada de todas las reclamaciones recibidas (pdf).
3. Copia escaneada de la carta respuesta dada a cada una de las reclamaciones firmada por el Store Manager (pdf).

### Reclamaciones de clientes online

Nuestros clientes tienen la posibilidad de contactar con Primark completando un formulario online en nuestra página web, donde pueden seleccionar el motivo de su contacto:

Link: <https://www.help.primark.com/hc/es-es/requests/new>

Motivo del contacto:

- Servicio
- Problemas del producto
- Cambios y Devoluciones
- Pregunta sobre tarjetas regalo
- Pregunta sobre tiendas
- Pregunta sobre compras online
- Pregunta sobre franquicias
- Pregunta sobre contratación de personal

Este servicio es gestionado por la empresa "Concentrix". En Primark contamos con un equipo profesional multilingüe de Agentes de Atención al Cliente (Concentrix) que reciben, gestionan y responden a estos contactos de los clientes. Todos los Agentes de Atención al Cliente están formados en las políticas y procedimientos de Primark.

Si un cliente envía una reclamación a través del formulario de contacto online de nuestra página web, los Agentes de Atención al Cliente la gestionan íntegramente, abriendo las investigaciones que resulten oportunas con los diferentes departamentos de Primark que puedan estar involucrados (calidad, tecnología, compras, legal, etc.) y/o solicitando información detallada a la tienda correspondiente en caso necesario. Son los propios Agentes de Atención al Cliente los que responden a la reclamación y mantienen el contacto con el cliente vía correo electrónico durante la resolución de la reclamación.

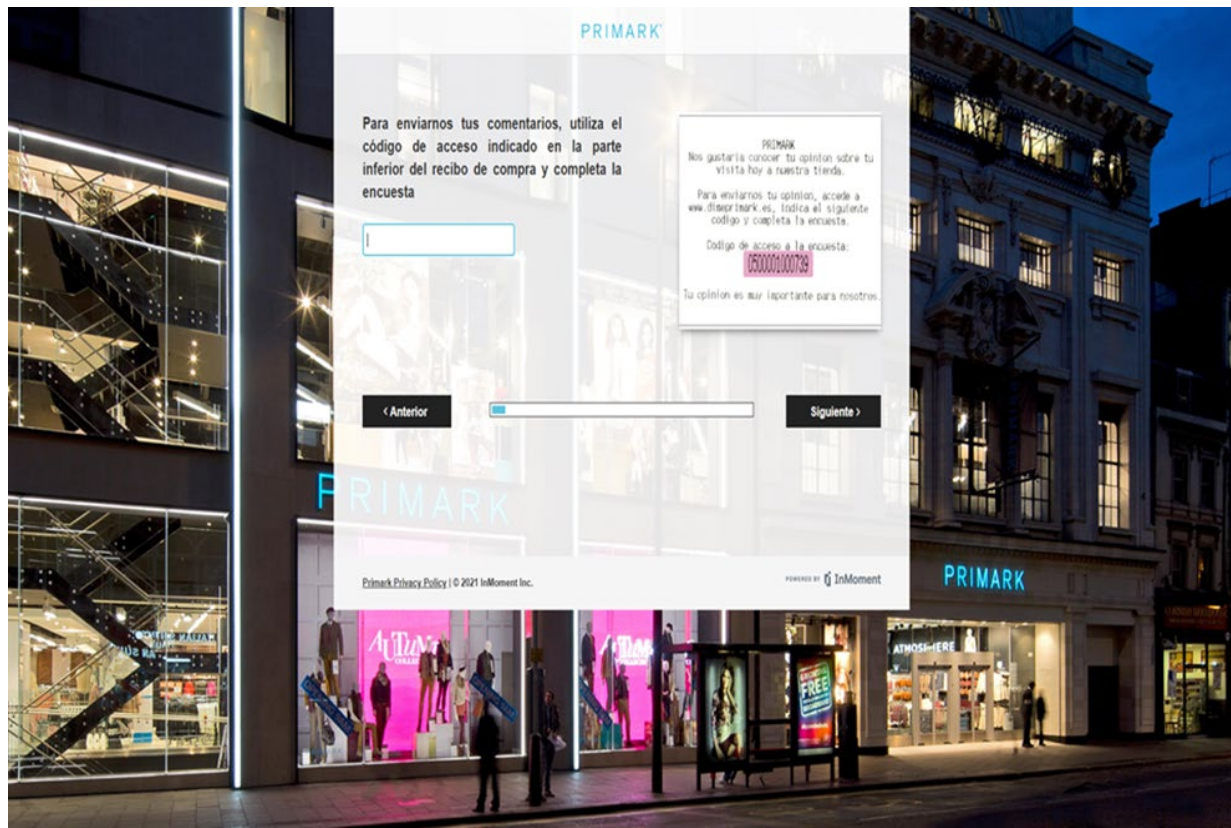
### Encuesta de satisfacción de nuestros clientes

En Primark realizamos una encuesta online a nuestros clientes en colaboración con la empresa "InMoment".

Por cada recibo de compra que emitimos en nuestras tiendas, se emite un segundo recibo que contiene un código para acceder a la encuesta online de satisfacción de nuestros clientes.

El empleado que procesa el cobro en la caja explica al cliente la posibilidad de completar la encuesta.

La encuesta se realiza en menos de 10 minutos en la página web <http://www.dimeprimark.es/> accediendo con el código de la encuesta que aparece en el recibo que se ha emitido junto con el recibo de compra:



La página web contiene información sobre Política de privacidad.

La encuesta contiene diferentes bloques de preguntas, principalmente con respuestas con puntuación en escala, y la posibilidad de dejar comentarios.

Semanalmente se generan informes con los resultados de las encuestas de los clientes en cada tienda. Los informes de resultados muestran:

- El número de respuestas a la encuesta
- La satisfacción general del cliente
- Las seis medidas clave de satisfacción del cliente para Primark:
  - 1) Ambiente de tienda
  - 2) Facilidad para encontrar los productos
  - 3) Disponibilidad de los empleados
  - 4) Amabilidad de los empleados
  - 5) Experiencia en Probadores
  - 6) Experiencia en Cajas

Si alguno de los clientes envía comentarios generales positivos, se envían a la tienda como comentario “WOW”, reconociendo el buen trabajo realizado.

Si alguno de los clientes envía comentarios generales negativos, se envían a los agentes de atención al cliente (Concentrix) como “RESCUES”, para que realicen una investigación al respecto y contacten con el cliente para solucionar la incidencia o comentario negativo.

Al comienzo de cada año financiero se establecen objetivos a conseguir por cada tienda en cuanto a la satisfacción general del cliente como a las siete medidas clave de satisfacción del cliente.

**Número de quejas (quejas y reclamaciones) y resolución de las mismas (tiempo medio de resolución, porcentaje de quejas resueltas en el ejercicio, etc.)**

Los resultados de nuestra encuesta al cliente durante el ejercicio fiscal 2022/2023C (total anual) son:

El número total de reclamaciones en línea ascendió a 15.578, las cuales fueron resueltas. Debajo podrá ver el desglose de reclamaciones en once subapartados. El tiempo de resolución media SLA fue de 36 h., 22 m. (el tiempo de resolución de SLA es más alto debido al traspaso a la Fuerza de trabajo entre septiembre y diciembre de 2022.

Grupo de casos	Tiempo medio de respuesta	Número de casos resueltos
Atención al cliente en España	36h 22m	15.578

Grupo de casos	Formas de casos	#Casos resueltos
Atención al cliente en España	Quejas al Servicio de atención al cliente	2.005
	Preguntas generales al Servicio de atención al cliente	6.319
	Preguntas online	1.056
	Tipo de reclamaciones del producto	933
	Preguntas sobre el producto	4.133
	Disponibilidad de existencias	1.008
	Protección de datos	67
	Quejas al vigilante de seguridad	44
	CRM	5
	Producto ético	7
	Ético	5

Los resultados de nuestra encuesta al cliente durante el ejercicio fiscal 2022/2023 (total anual) son:

Se han resuelto todas las quejas y reclamaciones. El número total de reclamaciones durante este año fiscal ha sido de 1.497. Este total se divide en 1.302 quejas por el personal, el entorno, los empleados, las cajas registradores y 195 quejas por seguridad del producto y accidentes. El tiempo medio de respuesta ha sido de menos de 10 días para todos los que se declaran en la tienda.

Quejas	Asunto	Número de quejas
Excluidos los productos, la seguridad y los accidentes	Personal	75
	Entorno	23
	Cambios y devoluciones	856
	Cambios excesivos/cajas	177
	Vestuarios	32
	Otros	139
		<b>1.302</b>

Quejas	Asunto	Número de quejas
Incluidos los productos, la seguridad y los	Producto	85
	Seguridad	96
	Accidente	14
		<b>195</b>

La apertura de tres nuevas tiendas durante este ejercicio fiscal 2022/2023 (Toledo, Lanzarote y Melilla) puede afectar al número total de quejas en las tiendas.

Los resultados de nuestra encuesta al cliente durante el ejercicio fiscal 2022/2023 (total anual) son:

El número total de reclamaciones online ascendió a 14.522, todas ellas resueltas. A continuación se muestran las reclamaciones desglosadas en seis subapartados. Cada reclamación online se responde en menos de 24 horas, cuyo tiempo medio de respuesta fue de 19 horas y 6 minutos, desde el momento en que se archiva la reclamación hasta que se responde.

Grupo de casos	Tiempo medio de	Número de casos
Servicio de atención al cliente en España	19h 6mi	14,522

Grupo de	Formulario de casos	# Casos resuelto
Servicio de atención al cliente en España	Reclamaciones al Servicio de atención al cliente	1.577
	Preguntas generales al Servicio de atención al cliente	7.863
	Preguntas online	1.377
	Tipo de reclamación por producto	857
	Preguntas sobre el producto	2.787
	Quejas al vigilante de seguridad	73
	Ético	5

Los resultados sobre reclamaciones online de clientes en 2021/2022 (total anual) son:

El número total de quejas online ascendió a 14.522, habiendo sido todas resueltas. Debajo se puede apreciar el desglose de las reclamaciones en siete subsecciones. Cada una de las reclamaciones online se responde en un tiempo inferior a 24h, siendo el tiempo medio de respuesta de 19 horas y 6 minutos desde que se formula la queja hasta que se responde.

Los resultados sobre reclamaciones en tienda de clientes en 2021/2022 (total anual) son:

Todas las quejas y reclamaciones han sido resueltas. El número total de quejas en el Ejercicio han sido de 1.345. Este total se desglosa en 1.205 quejas por temas de personal, entorno, empleados, cajas y otros, así como 140 quejas por temas de producto, seguridad y accidentes. El tiempo medio de respuesta es inferior a 10 días para todas aquellas que sean interpuestas en tienda

Reclamacion	Asunto	N.º reclamaciones
Excluyendo producto, seguridad y accidentes	Personal	74
	Medioambiente	2
	Reembolsos y cambios	748
	Sobrecargos/cajas/tarjeta crédito	143
	Probadores	52
	Otros	186
		<b>1.205</b>

Reclamacion	Asunto	N.º reclamaciones
Incluyendo producto, seguridad y accidentes	Producto	41
	Seguridad	90
	Accidente	9
		<b>140</b>

#### 4. Información fiscal

A continuación se muestra que durante el año 2022/2023, los beneficiostotales obtenidos en Impuestos sobre Beneficios de Primark:

País	Beneficios obtenidos (€)
España	38,5 million of euros
<b>Total</b>	<b>38,5 millones de euros</b>

País	Impuestos sobre los Beneficios obtenidos (€)
España	12,5 millones de euros
<b>Total</b>	<b>12,5 millones de euros</b>

Los impuestos se calculan conforme al Plan General Contable (PGC), que tiene en cuenta los gastos y beneficios del Ejercicio Fiscal.

País	Beneficios obtenidos (€)
España	71 millones
<b>Total</b>	<b>71 millones</b>

País	Impuestos sobre beneficios pagados (€)
España	24 millones
<b>Total</b>	<b>24 millones</b>

Los impuestos se calculan conforme al Plan General Contable (PGC), que tiene en cuenta los gastos y beneficios del Ejercicio Fiscal.

Durante el EF 2022/2023 y 2021/2022, no hemos recibido subsidies públicos.

## VIII. Medioambiente

### Información sobre temas medioambientales

Consulte el Apartado II, Gestión de riesgos no financieros para más información en lo que respecta al impacto de las actividades de la compañía en el medioambiente, la salud y la seguridad, y las medidas de mitigación asociadas.

Nuestro compromiso con el medioambiente conforme con Pillar Planet Primark Cares pretende abordar aquellas áreas donde podemos tener un impacto más positivo en nuestras operaciones y nuestra cadena de suministro.

Éstos son:

- Reducir a la mitad nuestra huella de carbono: reduciremos a la mitad las emisiones de carbono en toda nuestra cadena de valor para 2030.
- Eliminar los residuos no relacionados con la fabricación de ropa: eliminaremos los plásticos de un solo uso y todos nuestros residuos no relacionados con la fabricación de ropa para 2027.
- Restaurar la biodiversidad: nuestro Sustainable Cotton Programme utilizará más prácticas agrícolas regenerativas para 2030.

Además de estos compromisos, también continuamos emprendiendo acciones en otras áreas tales como la advocación del agua y la gestión sostenible de productos químicos. Nuestras iniciativas de sostenibilidad medioambiental abordan nuestra cadena de suministro de productos, desde la forma en que se produce la materia prima hasta los recursos utilizados en la fabricación de la ropa, a los colgadores de ropa de nuestras tiendas. En Primark contamos con un equipo global de especialistas en medioambiente responsable de emprender iniciativas en todas las regiones de fabricación dentro de nuestra cadena de suministro, que a su vez trabajan estrechamente con las fábricas proveedoras para respaldar su mejora también.

Nuestra Política Medioambiental se implementó en 2018 y fue actualizada en 2022. Esta política contiene seis áreas cruciales para guiar nuestro enfoque hacia la prevención de riesgos y la reducción de nuestro impacto en el medioambiente, incluyendo un abastecimiento responsable, Gestión de productos químicos, recursos y residuos  
eficiencia energética e invernaderos, reducción de gases de efecto invernadero (GEI), eficiencia y conservación del agua y bienestar y biodiversidad animal

Desde la perspectiva del seguro, Primark Tiendas no está sujeto a los requisitos de la Garantía Financiera Obligatoria (Orden Ministerial APM/1040/2017) en España, ya que nuestras operaciones están fuera del alcance de las actividades de Nivel de Prioridad 1 o 2.

Primark Tiendas, en línea con Primark, cuenta con un proceso sólido para gestionar las reclamaciones medioambientales hasta su resolución. La naturaleza de las quejas recibidas variará y, por lo general, va desde ruidos y molestias y contaminación lumínica hasta prácticas y procesos de gestión de residuos. Abordamos todos los problemas relevantes de ruido e iluminación en el sitio, ya sea identificado como parte de una evaluación de riesgos o como resultado de una queja. Sin embargo, como la mayoría de nuestras tiendas operan en lugares urbanos, no solemos tener problemas al respecto. No recibimos ninguna queja de contaminación acústica o lumínica en España durante el pasado Ejercicio Fiscal. Este ejercicio fiscal hemos recibido en España una queja medioambiental. Durante el ejercicio fiscal 2022/2023 o el ejercicio fiscal 2021/2022 no hemos recibido ninguna multa por el medioambiente.

Durante el Ejercicio Fiscal 2022/2023 empezamos a cambiar bombillas LED de eficiencia energética en nuestras Spanish Stores, gastando aprox. 2 millones de euros (Ejercicio Fiscal 2021/2022 0 €). Primark no tiene disposiciones ni garantías para el Ejercicio Fiscal 2022/2023 y el Ejercicio Fiscal 2021/2022.

## **Cambio climático**

Como signataria de la Carta del Sector de la Moda para la Acción por el Clima en virtud de la UNFCCC (Convención del Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio climático), Primark se ha comprometido a reducir en un 50% las emisiones de Alcance absoluto 1, 2 y 3<sup>4</sup> para 2030, comparándolo con la línea de base de nuestro ejercicio fiscal 2018/2019. También somos signatarios de Textiles 2030, una iniciativa voluntaria liderada por el WRAP (Programa de Acción de Residuos y Recursos, por sus siglas en inglés), que incluye el objetivo de reducir la huella añadida de GEI de los nuevos productos en un 50%.<sup>5</sup> Establecer nuestra línea basal fue fundamental para rastrear nuestro progreso en este compromiso y esto afectó a nuestro ejercicio fiscal 2018/19. Fuimos prudentes para garantizar nuestro proceso para establecer nuestra línea de base en consonancia con las normas pertinentes. Nos implicamos con el Fondo del Carbón para prestar un examen independiente de nuestra metodología cuando establecimos nuestra línea de base. El programa de carbono de Primark se centra en gestionar los riesgos asociados al clima. Además pretender incrustar un análisis y una gestión de riesgos relativos al clima para respaldar la continuidad operativa y fundamentar mejor nuestra estrategia sobre el clima. Puede encontrar más información sobre el plan de transición de Primark en el apartado de TCFD del Informe Anual de ABF 2023 que se halla en este [enlace](#) (páginas 56 -67).

Nos enorgullece que este año la reducción de emisiones de GEI basadas en la ciencia a corto plazo han sido evaluadas y validadas por la Iniciativa de los Objetivos Basados en la Ciencia (SBTI, por sus siglas en inglés). Esta importante validación muestra que nuestro objetivo coincide con el esfuerzo global por combatir el cambio climático. También establece una ruta claramente definida para que podamos trabajar en nuestro objetivo apoyados por los últimos criterios y recomendaciones de la ciencia del clima de la SBTI.

Nuestro sistema de gestión de la energía ha mantenido su certificado ISO 50001, que cubre las tiendas, oficinas y centros de distribución en España. Mantener este certificado muestra nuestro compromiso hacia las reducciones y mejoras de la eficiencia energética.

## **Contaminación**

En virtud de nuestra política medioambiental, nos comprometemos a investigar alternativas más seguras en las instalaciones que gestionan nuestros productos y materiales y da los pasos adecuados para garantizar que se tomen las medidas adecuadas para la prevención y control de la contaminación.

## **Emisiones**

### **Reducción de las emisiones en nuestras propias operaciones**

El 97,5%<sup>6</sup> de nuestras emisiones de carbono globales base del año tuvo lugar en nuestra cadena de suministro, de manera que un enfoque clave para nosotros es trabajar con los proveedores para que traten las emisiones y reduzcan su huella de carbono. Sin embargo, continuamos vigilando de cerca la huella de nuestras operaciones. Las emisiones de Alcance 1 y 2 incluyen aquellas generadas por el funcionamiento de nuestras tiendas y oficinas, además de nuestros centros de transporte y distribución. Mientras que son considerablemente inferiores a las del Alcance 3, incluyen las áreas en las que tenemos la influencia más directa. La introducción de medidas de eficacia y abastecimiento de electricidad renovable en nuestras tiendas ha ayudado a lograr una reducción general en nuestras emisiones españolas de 2022/2023 en contraste con 2021/2022.

---

<sup>4</sup> **GHG Emissions Scope 1:** Emisiones directas de GEI de fuentes propias o controladas. Por ejemplo, el uso de combustibles no renovables como el gas natural en calderas, así como las emisiones fugitivas

**GHG Emissions Scope 2:** Emisiones indirectas de GEI asociadas con la compra de electricidad, vapor o refrigeración. **GHG**

**Emissions Scope 3:** Emisiones de GEI que son el resultado de actividades de activos que Primark no posee ni controla, pero que Primark impacta indirectamente en nuestra cadena de valor. No informamos el alcance 3 a nivel de país individual; consulte nuestro informe de Sostenibilidad y Ética para el alcance 3 a nivel de grupo. Informe disponible en este [enlace](#)

<sup>5</sup> A nivel global de Primark

<sup>6</sup> A nivel global de Primark a 31 de julio de 2023



Operaciones españolas durante el Ejercicio Fiscal 2022/2023 – Consumo de energía / Emisiones GEI:

Energía	Total	Unidades
Consumo de energía	69.911.421	kWh
Consumo de diésel	54.471	Litros

Emisiones GEI	Equivalente a toneladas de CO2
Alcance 1	156
Alcance 2	10.426 *
<b>Total</b>	<b>10.582</b>

\*Emisiones del Alcance 2 notificadas usando el enfoque basado en el mercado y la ubicación

Operaciones españolas durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022 – Consumo de energía / Emisiones GEI:

Energy	Total	Units
Consumo de energía	70.550.235	kWh
Consumo de diésel	47.591	Litros

Emisiones GEI	Equivalente a toneladas de CO2
Alcance 1	124
Alcance 2	13.558
<b>Total</b>	<b>13.712</b>

Operaciones españolas durante el Ejercicio Fiscal 2022/2023 – Gases refrigerantes:

Descripción	Recarga (Kg)	Tipo
Gas refrigerante	364	R410A

Operaciones españolas durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022 – Gases refrigerantes:

Descripción	Recarga(Kg)	Type
Gas refrigerante	237	R410A

Contamos con un régimen integral de mantenimiento preventivo para administrar los gases F con el fin de evitar su escape a la atmósfera. Como parte de este proceso, realizamos pruebas frecuentes de fugas en todos los equipos que contienen refrigerante para identificar posibles problemas.

Reducción de emisiones en nuestra Cadena de valor

Al igual que la mayoría de marcas de ropa, no poseemos ninguna de las fábricas de nuestra cadena de suministro. Sin embargo, nos comprometemos a trabajar con nuestros proveedores para ayudar a reducir las emisiones de carbono a la hora de fabricar nuestros productos. Nuestro mapa de carreteras ha identificado cuatro áreas prioritarias:

- La fabricación de nuestros productos (incluyendo los niveles 1, 2 y 3): esto incluye las emisiones derivadas de los procesos de uso de energía y fabricación;
- El abastecimiento de las clases de material de nuestros productos y las emisiones asociadas;

- El transporte aguas arriba de los bienes de los proveedores a los almacenes de Primark, y de los almacenes a las tiendas de Primark, produce emisiones significativas; y
- El uso de los productos una vez abandonan nuestras tiendas: la manera en que los consumidores usan y cuidan nuestros productos genera emisiones, y queremos ayudar a reducirlas.

En España, durante el año fiscal 2022/2023, realizamos entregas en 35 de nuestras tiendas utilizando camiones de GNL, lo que representa el 51% de todas las entregas totales durante el año (55% durante el año fiscal 2021/2022). Esto incluye todas las tiendas de Barcelona, Valencia, Sevilla y Madrid. Esto ha supuesto una reducción de más de 3.000 toneladas de CO<sub>2</sub>e (1.500 toneladas durante el año fiscal 2021/2022) y ha eliminado alrededor de 4.000.000 de kilómetros de diésel de la carretera (1.200.000 durante el año fiscal 2021/2022).

Además, como parte de una estrategia de optimización de la red centrada en un mejor llenado de los vehículos, hemos trabajado junto con nuestros compañeros minoristas para garantizar menos vehículos y más llenos, así como una buena comunicación con los almacenes, unos calendarios y una política de burst-out flexibles y mantener el requisito de pedido mínimo ha mejorado el llenado de la carga un 3% (23% durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022).

Durante los últimos dos años hemos estado trabajando en un programa de descarbonización con los proveedores clave que se centra en mejorar la eficiencia energética, reduciendo la intensidad de energía que se utiliza a la hora de fabricar bienes, alejándonos de la mezcla de combustible intensa en carbono dentro de la fabricación conforme a los niveles 1, 2 y 3 de nuestra cadena de suministro. Esto depende de los aprendizajes de nuestros proyectos piloto de eficiencia energética y de agua llevados a cabo en China usando el programa Instituto de Impacto de la Confección (All, por sus siglas en inglés) y el programa de Diseño Final (CbD, por sus siglas en inglés). Estamos ampliando el uso de nuestras iniciativas CbD junto con el programa personalizado que estamos creando y lanzando con nuestros socios en las regiones clave de abastecimiento.

Utilizamos una herramienta impulsada por la industria para entender mejor el funcionamiento medioambiental de nuestras fábricas proveedoras. El Módulo Medioambiental de Altas Instalaciones (FEM, por sus siglas en inglés). Se invitó a las fábricas que conforman más del 70%<sup>7</sup> de los beneficios de Primark a realizar una evaluación. En 2022, 1.233 instalaciones realizaron sus autoevaluaciones FEM. De ese grupo, 455 emplazamientos verificaron su autoevaluación y obtuvieron una puntuación media del 53%.<sup>8</sup> Echar un vistazo a estas puntuaciones permite a las fábricas identificar oportunidades para mejorar en el rendimiento medioambiental. Todavía estamos recopilando datos de la extensión Higg FEM de 2023; no obstante, ya hemos presenciado un aumento en el porcentaje de fábricas que verifican sus puntuaciones FEM, así como un aumento en la puntuación media de esas fábricas verificadas. También hemos sometido a evaluación a nuestra cadena de suministro en China a través de la evaluación de la Cadena verde de suministro CITI desarrollada por el Instituto de Asuntos Públicos y Medioambientales (IPE, por sus siglas en inglés), que evalúa que la buena marcha de la cadena de suministro se gestione a través de un punto de vista medioambiental. En 2023, Primark mejoró su puntuación CITI en comparación con el año anterior, colocándose en el número siete de 126 compañías en el sector textil. Esto es el resultado de nuestro esfuerzos continuados por mejorar el rendimiento del medioambiente de los proveedores en China más allá de nuestro primer nivel. Primark se encuentra ahora entre las 30 marcas líderes del mapa de marcas EPI.

## **Economía circular y residuos**

### **Circularidad**

La circularidad requiere de un cambio de mentalidad, desde la forma en que diseñamos, creamos y reutilizamos la ropa, hasta lo que hacemos con ella una vez haya alcanzado el fin de su vida útil. Nos comprometemos a ofrecer a nuestros clientes ropa cuyo diseño será reciclable para 2027.

<sup>7</sup> A nivel global de Primark a 31 de julio de 2023

<sup>8</sup> Las cifras fluctúan debido a que los proveedores se conectan y desconectan continuamente de Primark en la plataforma.

Este año hemos creado el Estándar de Producto Circular de Primark (CPS, por sus siglas en inglés). Nuestro CPS es un marco que define cómo pretendemos diseñar productos ahora y en el futuro y se fundamenta en la visión de una economía circular para la moda conforme a la Ellen MacArthur Foundation (EMF). Somos socios del sistema EMF, que es una asociación caritativa internacional que desarrolla y promueve la economía circular. También hemos colaborado estrechamente con la NGO WRAP por la acción de un centro de pensamiento de la circularidad para la Economía Circular y el educador de sostenibilidad sin ánimo de lucro Sustainable Fashion Academy, además de otros colegas y socios del sector. Llevó más de dos años desarrollarla y se utilizará tanto en nuestros equipos como en nuestros proveedores de productos. El CPS se sustenta en nuestro trabajo de 2021 a través de la participación de Primark en el Proyecto Jeans Redesign de la EMF (2021-2023).

Un paso importante en el aprendizaje e integración de los CPS ha sido el lanzamiento de nuestra primera gama de productos circulares. Inaugurada a principios de año, esta colección de 35 piezas encarnadas en ropa de mujer, hombre y niño se fabricó con fibra de ropero tales como vaqueros y tejidos de punto. Cada pieza de la colección se diseñó y fabricó para ser reutilizada o reciclada con un enfoque dividido en tres partes: abastecimiento más sostenible de materiales, durabilidad y reciclabilidad. Mediante esta colección, se han vendido más de tres millones de piezas de ropa circulares en todas nuestras operaciones globales.

#### Residuos

Como una de nuestras principales fuentes de residuos no relacionados con la confección, la reducción de los envoltorios de los productos es una prioridad para nosotros. Estamos comprometidos a eliminar los plásticos de un solo uso (PUS) para 2027. Desde 2019, estimamos que hemos eliminado y/o evitado más de 1.000 millones de unidades[6] de PUS de nuestro negocio a nivel global.

#### Operaciones españolas durante el Ejercicio Fiscal 2022/203 – Producción de embalajes:

Descripción	Toneladas
<b>Total embalajes provistos</b>	8.821

#### Operaciones españolas durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022 – Producción de embalajes:

Descripción	Toneladas
<b>Total embalajes provistos</b>	8.249

En nuestras operaciones españolas hemos desviado con éxito el 90% de los residuos de los vertederos generados durante el Ejercicio Fiscal 2022/2023 (81% durante el Ejercicio Fiscal 2021/20229 en nuestras operaciones). En este marco ha habido un aumento en los volúmenes generales de residuos, lo que se imputa al hecho de que había más tiendas comerciando en el Ejercicio Fiscal 2022/2023. Continuamos enseñando a los empleados – tanto en las tiendas como en las oficinas – en cómo se pueden reusar o reciclar los residuos no derivados de la fabricación de ropa.

#### Operaciones españolas durante el Ejercicio Fiscal 2022/2023 – Residuos

Descripción	Toneladas	División %
<b>Eliminación de residuos</b>	1.306	10%
<b>Beneficiario utilizado</b>	11.242	90%

#### Operaciones españolas durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022 – Residuos

Descripción	Toneladas	División %
<b>Eliminación de residuos</b>	1.798	19%
<b>Beneficiario utilizado</b>	8.289	81%

## Uso sostenible de recursos

### Agua y aguas residuales

Los recursos globales de agua están sufriendo una presión creciente derivada de una combinación del aumento de agua dulce y el cambio climático. La ONU estima una escasez del 40% en agua dulce para 2030. El cambio climático también afectará a los patrones climáticos, dejando algunas zonas proclives a las inundaciones, mientras que la mala gestión del agua está dejando otras zonas cada vez más vulnerables a la escasez de agua y la mala calidad del agua. Como el agua se usa en la mayoría de las etapas de la fabricación de ropa, desde la cosecha de algodón al tinte de los tejidos, es importante que se use eficientemente. Este año hemos empezado a desarrollar nuestra Estrategia de Administración del Agua 2030 en vistas a reducir la dependencia del agua en nuestra cadena de suministro y limitar los posibles impactos negativos con el consumo excesivo de agua, y la contaminación potencial del agua. Para lograr estos objetivos, estamos trabajando para implementar iniciativas para reducir la huella de agua de los productos que vendemos. También estamos trabajando con otras partes interesadas a en iniciativas de acción colectiva para generar mejoras a gran escala y enfrentar los desafíos compartidos del agua.

Somos signatarios de la Iniciativa sobre Textiles 2030 de la WRAP, lo que significa que nos hemos comprometido con un objetivo para reducir la huella de agua de los nuevos productos que vendemos en un 30%<sup>10</sup>. Este año hemos estado trabajando para establecer la línea base de nuestra huella de agua en toda nuestra cadena de suministro.

La mayoría de efectos asociados al consumo de agua en las fábricas textiles son las etapas del proceso húmedo, lo que incluye el blanqueamiento y el tintado. El consumo de energía y agua durante estas etapas está intrínsecamente ligado, ya que la mayoría de uso de energía se da durante los procesos intensivos de agua. Entre 2018 y 2022, Primark trabajó con el Instituto de Impacto de la Confección para inscribir a seis fábricas en la iniciativa de eficiencia energética y de agua Limpieza por Diseños. Se puede hallar más información aquí. <https://apparelimpact.org/what-is-cbd/>

Además de trabajar con los proveedores para mejorar la eficiencia del agua y reciclar el agua siempre que sea posible, también estamos comprometidos con la acción colectiva, trabajando con otras marcas y asociaciones de comerciantes para tratar los desafíos derivados del agua. En 2021 nos unimos a la Alianza para la Administración del agua y en 2022 nos convertimos en miembros fundadores. Esto respalda nuestro enfoque para mejorar el uso de los recursos de agua y nuestro compromiso para adoptar y promover una marco universal de administración del agua, la Norma AWS.

### Operaciones españolas durante el Ejercicio Fiscal 2022/2023 – Consumo de agua

Agua	Metros cúbicos (M³)
<b>Consumo total</b>	61.607

### Operaciones españolas durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022 – Consumo de agua

Agua	Metros cúbicos (M³)
<b>Consumo total</b>	54.903

El aumento del consumo de agua durante el Ejercicio Fiscal 2022/2023 resultó de la apertura de nuestras nuevas tiendas durante ese período.

Nuestro enfoque clave para reducir el consumo de agua en nuestras tiendas, oficinas y centros de distribución se ha concentrado en alentar cambios de comportamiento entre nuestros compañeros. Brindamos formaciones iniciales en EHS a todo el personal y, como parte de esto, alentamos a nuestros compañeros a consumir solo lo necesario. Nuestros compromisos entorno al agua se detallan en nuestra política medioambiental.

<sup>10</sup> A nivel global de Primark

## Materiales

Nuestra marca Primark Cares se fundó en 2018. Su objetivo es dar a los consumidores la confianza de que la ropa y los productos de la marca cumplen con nuestros más estrictos protocolos de materiales aprobados, incluyendo niveles de contenido mínimo de materiales reciclados y más sostenibles. Seguimos retándonos a nosotros mismos para elevar el estándar de lo que cumple los criterios de nuestra etiqueta Primark Cares. Nos hemos asegurado de que toda nuestra ropa se fabrique a partir de materiales reciclados y obtenidos sosteniblemente para 2030. A 31 de julio de 2023, el 55%<sup>11</sup> de nuestras unidades de confección vendidas contenían materiales reciclados u obtenidos más sosteniblemente, hasta un 45% en julio de 2022.<sup>12</sup>

Actualmente, no hay una norma de contenido mínimo del sector que cobra todos los tipos de materiales, que es uno de estos desafíos en este espacio. Nuestro protocolos de contenido mínimo varían según el tipo de material, y se han establecido para asegurar su concordancia con las normas reconocidas por el sector tales como la Norma de Contenido Orgánico (OCS, por sus siglas en inglés). La Norma Global de Textil Orgánico (GOTS, por sus siglas en inglés). La Norma de Contenido Textil Reciclado (RCS, por sus siglas en inglés) y la Norma Global de Reciclaje (GRS, por sus siglas en inglés). Trabajamos con organismos de certificación que pasan por el proceso de acreditación autorizado por el Intercambio Textil para certificar y validar las reclamaciones de materiales individuales de conformidad con estas normas.

El equipo de Sostenibilidad del producto debe aprobar estos materiales conforme a estos protocolos. Este equipo trabaja estrechamente con nuestros proveedores y otros socios para adaptar los productos e incorporar materiales reciclados y más sostenibles.

También trabajamos duro para que los productos de Primark Cares contengan contenido de fibra reciclada para cumplir los requisitos de pruebas de calidad de Primark.

Más información en el glosario publicado aquí en nuestro [sitio web](#)

### Primark Sustainable Cotton Programme (PSCP, por sus siglas en inglés)

En 2013 lanzamos nuestro programa piloto de PSCP con 1.251 granjeros en la India. Trabajando en colaboración con expertos agrónomos de CottonConnect y la Asociación de Mujeres Autónomas (SEWA, por sus siglas en inglés), nuestro objetivo era entender y reducir el impacto medioambiental de nuestro algodón, respetar el modo de vida de los agricultores del algodón y explorar cómo se podría cambiar la manera en que se obtiene el algodón.

Desde entonces, hemos ampliado nuestro PSCP a otros países para trabajar con socios locales de Myrada, en la India, además del SEWA. La Sociedad para el Desarrollo Económico para la Educación Rural (REEDS) en Pakistán y Thengamara Mohila Sabuj Sangha (TMSS, por sus siglas en inglés) en Bangladés. Este año, hemos llevado nuestro PSCP a Turquía, donde estamos implementando un programa piloto.

Los 10 años en nuestro PSCP se han convertido en el más grande de su clase para un minorista de moda única. Este año marca el comienzo de una nueva década en la que el programa continúa apoyando las vidas de los granjeros en el contexto del cambio climático. A finales de julio de 2023, 299.388 granjeros habían recibido formación en el Sustainable Cotton Programme de Primark, sobrepasando nuestro objetivo de 275.000 granjeros a finales de 2023.

El programa está ayudando a apoyar el compromiso de que el 100% del algodón de nuestra ropa será orgánico, reciclado y derivado de nuestro PSCP para 2027. Gracias al programa, los agricultores del algodón se forman para reducir el uso de agua y fertilizantes y pesticidas químicos, además de aprender nuevas habilidades relativas a la selección de semillas, la preparación de la tierra, la gestión de las cosechas y la siembra. La formación cumple con el CottonConnect REEL Code. Los granjeros usan sus nuevas habilidades para reducir los costes de cosechar algodón, impulsan la producción de algodón (rendimiento) y por tanto sus beneficios.

---

<sup>11</sup> % de unidades de ropa vendidas en Primark Global Level

<sup>12</sup> % de unidades de ropa vendidas en Primark Global Level

### **Gestión de productos químicos**

Los productos químicos juegan un papel importante en la fabricación de ropa. Desde fibras sistémicas como el poliéster, a las complejas moléculas utilizadas en el tinte de tejidos, o los fertilizantes utilizados para cosechar el algodón, la química es vital. Las tecnologías químicas también tienen el potencial de mejorar el rendimiento y los impactos medioambientales de nuestros productos. Aunque los productos químicos son vitales para nuestro sector, dados los posibles riesgos y peligros que puede entrañar la gestión de productos químicos, nosotros apoyamos a nuestros proveedores y sus fábricas con herramientas y directrices sobre cómo se usan y desechan mediante prácticas de gestión de productos químicos, impulsando el uso de una química más sostenible que nos ayudará a cumplir muchos objetivos bajo la marca Primark Cares, desde la reducción del consumo de agua y energía a la protección de nuestros trabajadores en la cadena de suministro.

Trabajamos estrechamente con los expertos del sector para que nos ayuden a mejorar nuestra gestión de productos químicos en toda nuestra cadena de suministro. En 2021 nos unimos a Apparel and Footwear International RSL Management (AFIRM) Group para colaborar con la marca y modelar las herramientas utilizadas para gestionar los productos químicos en nuestro sector. También hemos sido miembros activos de Zero Discharge of Hazardous Chemicals (ZDHC) Foundation desde 2015 y continuamos teniendo un asiento en la Junta Directiva de este compromiso, ya que llevamos a cabo una evaluación completa anual de nuestro programa de gestión de productos químicos. Este año, nuestro rendimiento ha sido puntuado como 'Progresivo' en reconocimiento a nuestra mejora continua.

Nos comprometemos a apoyar a nuestros proveedores con las herramientas y directrices necesarias para la seguridad de los productos químicos. Nuestros expertos locales, residentes en nuestras regiones de abastecimiento, se implican directamente con las fábricas aprobadas por Primark para prestar concienciación y formación en relación a la gestión de productos químicos. Esto incluye que los requisitos de todas las fábricas con las que trabajamos se recopilen y entreguen inventarios de productos químicos de manera que podamos evaluar el uso de los productos químicos en referencia a ZDHC MRSL. En 2022, 175 procesadores húmedos clave generaron informes controlados de ZDHC. El programa del proveedor a cero se centraba en mejorar los sistemas de gestión de productos químicos. Se han seleccionado 61 procesadores húmedos más para cursar la formación de Sistema de Gestión de Productos Químicos ZDHC, que incluye el apoyo de un consultor para identificar mejoras y ayudar a ponerlas en práctica. Esta formación continua crea conocimiento y entendimiento para permitir una implementación mayor de las herramientas de gestión de productos químicos y mejorar la seguridad.

#### **Operaciones españolas – Productos químicos en tiendas e instalaciones logísticas**

Durante el Ejercicio Fiscal 2022/2023, no hay iniciativas que notificar en esta área (durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022 tampoco hubo iniciativas que identificar en esta área)

### **Protección de la biodiversidad**

La biodiversidad es importante para el sector de la moda. Como seres humanos, dependemos de la biodiversidad para los alimentos nutritivos, los medicamentos y los materiales que necesitamos. A medida que la población crece, el aumento de la demanda de recursos está forzando a la naturaleza. Según la WWF, de media, ha habido un descenso del 69% en la población global de mamíferos, aves, reptiles, anfibios y peces desde la década de 1970<sup>13</sup>. Primark depende del sector agrícola para obtener la materia prima como el algodón, que es por lo que continuamos centrando nuestros esfuerzos en entender cómo reducir nuestro impacto.

---

<sup>13</sup> Informe Planeta Vivo de WWF 2020

El algodón es la principal fibra utilizada en nuestra ropa, y la forma en que lo obtenemos es clave para nuestra estrategia de biodiversidad. Basándonos en nuestros 10 años de experiencia de nuestro PSCP, reconocemos que cosechar algodón más sosteniblemente depende de una tierra sana y de la polinización, que están ligados a la biodiversidad. En febrero de 2021, encargamos una evaluación independiente del riesgo de biodiversidad de nuestra cadena de suministro, llevada a cabo por nuestro socio Biodiversity, una consultoría de protección. Esta evaluación se comparó con la Guía Interina de los Objetivos Basados en la Ciencia de la Naturaleza. La evaluación concluyó que la producción de materia prima entraña los riesgos más importantes para la biodiversidad. En 2022, trabajamos junto a Biodiversity para desarrollar un Marco de Seguimiento de la Biodiversidad para nuestro programa PSCP, que comparaba las directrices de los Objetivos Basados en la Ciencia de la Naturaleza. (SBTN, por sus siglas en inglés) con la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (IUCN, por sus siglas en inglés) para planificar y monitorear el rendimiento corporativo de la biodiversidad.

En abril y agosto de 2023, se llevaron a cabo los primeros estudios de campo piloto sobre biodiversidad en 18 granjas de la PSCP en Gujarat, India, en colaboración con la Srushti Conservation Foundation. El objetivo de este estudio piloto era evaluar qué metodologías de estudio eran las más eficaces en el campo. Los resultados de este estudio piloto ayudarán a basar nuestros próximos pasos para la evaluación del marco y del programa de seguimiento.

Recopilar estos datos y establecer una línea de base a través del Marco de Seguimiento de la Biodiversidad es solo el principio, pero es un hito importante para permitirnos medir el progreso. Es probable que transcurran varios años antes de que podamos ver el impacto de las prácticas más regenerativas en nuestro PSCP, pero este marco nos permitirá rastrear el progreso y modelar el diseño de las futuras estrategias de intervención.

Primark contrastó sus propiedades españolas con los datos de las zonas protegidas de España incluyendo a Natura 2000, espacios protegidos y designaciones internacionales tales como Ramsar, y no encontró que ninguno de nuestros emplazamientos se hallaran en estas zonas.

**Anexo. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018.**

**Ámbitos generales**

Sub-categoría		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Motivos de la omisión
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio: Entorno empresarial Organización y estructura Mercados en los que opera Objetivos y estrategias Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	GRI 2-1 Detalles organizacionales  GRI 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad  GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales  GRI 2-9 Estructura de gobernanza y composición  GRI 2-23 Compromisos y políticas	"Modelo y estrategia general del negocio"  Página 47	
Políticas y resultados de estas políticas	Descripción de las políticas aplicadas por el grupo, así como los resultados de dichas políticas, incluidos los indicadores clave de los resultados no financieros pertinentes.	GRI 2-23 Compromisos con las políticas  GRI 2-24 Incorporación de los compromisos en las políticas	"Introducción" Página 39  Consultar las políticas mencionadas a lo largo de todo el informe	
Principales riesgos e impactos identificados	Principales riesgos relacionados con estas cuestiones y relacionados con las actividades del grupo, incluyendo, cuando sean relevantes y proporcionados, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en estas áreas.	GRI 3-3 Management of material topics	"Gestión de riesgo no financieros" Páginas 41-46	



**Cuestiones medioambientales**

Sub-categoría		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Motivos de la omisión
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de los efectos principales actuales y previstos	"Gestión de riesgo no-financieros" Páginas 41-46	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las evaluaciones y las certificaciones	"Información sobre temas medioambientales" Página 83  "Cambio climático" Página 84	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de los recursos dedicados a la prevención de los riesgos medioambientales	"Estrategia de sostenible" Páginas 47-48  "Información sobre temas medioambientales" Página 83	
	Aplicación del principio preventivo	Marco de reporting interno: descripción del enfoque interno en relación al principio preventivo	"Introducción" Página 39  "Información sobre temas medioambientales" Página 83	
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las actividades del Grupo	"Información sobre temas medioambientales" Página 83	
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye contaminación acústica y lumínica)	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las principales medidas y acciones	"Información sobre temas medioambientales" Página 83  "Cambio climático" Página 84  "Contaminación" Página 84  "Emisiones" Página 84	

Economía circular y prevención y gestión del agua	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales GRI 306-3 (2020) Residuos generados	"Economía circular y residuos" Páginas 86-87	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales		El desperdicio de alimentos no se considera un indicador material de acuerdo con la actividad de Primark Tiendas
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-3 Extracción de agua	"Uso sostenible de recursos" Página 88	En la actualidad, Primark no cuenta con sistemas de recogida y uso de agua reciclada en nuestras tiendas españolas
	Consumo de materias primas	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las principales medidas y acciones	"Materiales" Page 89	
	Consumo directo e indirecto de energía	GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización	"Emisiones" Página 84	
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas	"Emisiones" Página 84	
	Uso de energías renovables	GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización	"Emisiones" Página 84	Actualmente no es posible realizar un seguimiento y cálculo del consumo de energías renovables.

Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de efecto invernadero generadas	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)  GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	"Emisiones" Página 84	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	"Cambio climático" Página 84  "Emisiones" Página 84	
	Objetivos de reducción establecidos voluntariamente	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de los objetivos fijados	"Cambio climático" Página 84	
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las mediciones	"Protección de la biodiversidad" Páginas 90-91	
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de los impactos	"Primark Sustainable Cotton Programme (PSCP)" Página 89  "Protección de la biodiversidad" Páginas 90-91	

Asuntos sociales y relativos a los empleados

Sub-categoría		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Motivos de la omisión
Empleo	Número total y distribución de los empleados por género, edad, país y categoría profesional	GRI 2-7 Empleados	"Empleo" Páginas 57-60	Todos los empleados de Primark Tiendas SLU residen en España, por eso no se indica el número de empleados por país
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo		"Empleo" Páginas 57-60	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	GRI 2-7 Empleados	"Empleo" Páginas 57-60	
	Número de despidos por género, edad y categoría profesional	Marco de reporting interno: información cuantitativa sobre despidos	"Empleo" Páginas 57-60	
	Brecha salarial	Marco interno: el cálculo se ha realizado con la siguiente formula: (Sal. Medio Mujeres – Sal. Medio Hombres)/ Sal. Medio Hombres	"Empleo" Páginas 57-60	
	Remuneración media por género, edad y categoría profesional	Marco interno: descripción de la remuneración media de los empleados por género, edad y categoría profesional"	"Empleo" Páginas 57-60	
	Remuneración media de los directivos por sexo	N/A		Primark Tiendas SLU cuenta con 3 miembros del Consejo de Administración, todos ellos hombres. Durante el presente ejercicio, Primark Tiendas SLU retribuyó a las personas que representaban a la Sociedad en los órganos de administración por importe de 401.390 € (FY21/22 436.144 €).
	Remuneración media de los consejeros por sexo	N/A		Primark Tiendas SLU no cuenta con Consejeros.

Sub-categoría		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Motivos de la omisión
Empleo	Implantación de políticas de desconexión laboral	N/A	"Política de desconexión digital" Página 55	
	Empeados con discapacidad	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	"Empleo" Página 60	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Marco de reporting interno: descripción cualitativa del tiempo de trabajo de la organización	"Organización del trabajo" Página 61	
	Número de horas de absentismo	Marco de reporting interno: descripción cuantitativa del número total de horas de absentismo	"Organización del trabajo" Página 61	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las medidas	"Organización del trabajo" Página 61	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de la salud ocupacional y las condiciones de seguridad	"Salud y seguridad" Páginas 61-62	
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	GRI 403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo  Tasa de frecuencia= Nº de accidentes con baja x 1.000.000/ nº horas trabajadas (excluyendo los accidentes In itinere)  Tasa de gravedad= Nº de jornadas pérdidas x 1.000.000/ nº horas trabajadas (excluyendo los accidentes In itinere)	"Salud y seguridad" Páginas 61-62	

Sub-categoría		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Motivos de la omisión
Relaciones sociales	Organización del diálogo social	Marco de reporting interno: descripción cualitativa del diálogo social de la organización	"Relaciones sociales" Páginas 64-66	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de la evaluación de los acuerdos colectivos	"Relaciones sociales" Páginas 64-66	
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de los mecanismos disponibles	"Relaciones sociales" Páginas 64-66	
Formación	Políticas a implementar en el campo de la formación	GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	"Formación" Páginas 66-68	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	Marco interno	"Formación" Páginas 66-68	
Accesibilidad universal para personas con discapacidad		Marco de reporting interno: descripción cualitativa de la accesibilidad universal para las personas con discapacidad	"Accesibilidad universal para las personas con discapacidad" Página 70	

Sub-categoría		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Motivos de la omisión
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las medidas	"Igualdad" Página 70-71	
	Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de los procedimientos actuales	"Igualdad" Página 70-71	
	Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las medidas de integración	"Accesibilidad universal para las personas con discapacidad" Página 70	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de la gestión de la diversidad	"Igualdad" Página 70-71	

Información sobre el respeto de los derechos humanos

Sub-categoría	Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Motivos de la omisión
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	"Debida diligencia" Páginas 50-51	
Prevención de los riesgos de la violación de los derechos humanos y, cuando pertoque, medidas para mitigarlos, gestionar y remediar los posibles abusos cometidos	GRI 2-23 Compromisos y políticas  GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	"Debida diligencia" Páginas 50-51  "Denuncias por caso de vulneración de derechos humanos" Páginas 51-52	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Marco interno: información cuantitativa del número de denuncias.	"Denuncias por caso de vulneración de derechos humanos" Páginas 51-52	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de la promoción y el cumplimiento de las Convenciones de la OIT	"Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios de la OIT" Página 52  "Igualdad" Página 70-71	



Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Sub-categoría	Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Motivos de la omisión
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	"Anti-corrupción y soborno" Páginas 49	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las medidas	"Blanqueo de capitales" Página 49	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco de reporting interno: descripción cuantitativa de las aportaciones a fundaciones y NGO	"Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro" Página 50	

Información sobre la compañía

Sub-categoría		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Motivos de la omisión
Compromisos de la compañía con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad societal en el empleo y el desarrollo local	Marco de reporting interno: descripción cualitativa del impacto	“Compromiso con el desarrollo sostenible” Páginas 71-72	
	Impacto de la actividad de la Sociedad y las poblaciones locales en el territorio	Marco de reporting interno: descripción cualitativa del impacto	“Compromiso con el desarrollo sostenible” Páginas 71-72	
	Relaciones con los actores de la comunidad local y modalidades de diálogo con ellos	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las relaciones mantenidas	“Programas de impacto social” Páginas 72-74  “Encuesta de satisfacción al cliente” Páginas 78-79	
	Acciones de las asociaciones y los patrocinios	Alianzas estratégicas	“Programas de impacto social” Páginas 72-74  “Primark Sustainable Cotton Programme (PSCP)” Página 89	

Sub-categoría		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Motivos de la omisión
Subcontrataciones y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de la gestión llevada a cabo en la inclusión	"Proveedores de bienes y servicios no destinados a la venta" Página 74	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de la gestión llevada a cabo	"Primark Audit Program" Páginas 71-72  "Proveedores de bienes y servicios no destinados a la venta" Página 74	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Marco de reporting interno: descripción cualitativa y sistemas de monitoreo y auditorías cuantitativos y sus resultados	"Primark Audit Program" Páginas 71-72	

Sub-categoría		Marco de reporting	Referencia	Comentarios / Motivos de la omisión
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las medidas	"Medidas destinadas a reducir los riesgos para la salud y la seguridad de los consumidores / clientes" Páginas 76-77	
	Sistemas de reclamaciones	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamaciones	"Reclamaciones de los clientes en tienda" Páginas 77  "Reclamaciones/peticiones online de los clientes" Página 79  "Encuesta de satisfacción al cliente" Páginas 78-79	
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco de reporting interno: número de reclamaciones y desglose por estado	"Número de la petición y solución de la misma" Páginas 80-82	
Información fiscal	Beneficios obtenidos en base a país por país	GRI 207-4 Presentación de informes país por país	"Información fiscal" Página 82	
	Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 207-4 Presentación de informes país por país	"Información fiscal" Página 82	
	Subvenciones públicas recibidas	N/A	"Información fiscal" Página 82	

## **PRIMARK TIENDAS S.L.U.**

### **FORMULACIÓN**

Reunidos los Administradores de Primark Tiendas, S.L.U., con fecha de 18 de marzo de 2024 y en cumplimiento de los requisitos establecidos en artículo 253.1 del Texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y del artículo 37 del Código de Comercio, proceden a formular las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión del ejercicio comprendido entre el 1 de septiembre de 2022 y el 31 de agosto de 2023. Las cuentas vienen constituidas por los documentos anexos que preceden a este escrito, con un total de 104 páginas, incluyendo la portada, índice y las diligencias de firmas.

Firmantes:

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. Mullen', written over a horizontal line.

**Stephen Mullen, Director**

## **PRIMARK TIENDAS S.L.U.**

### **FORMULACIÓN**

Reunidos los Administradores de Primark Tiendas, S.L.U., con fecha de 18 de marzo de 2024 y en cumplimiento de los requisitos establecidos en artículo 253.1 del Texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y del artículo 37 del Código de Comercio, proceden a formular las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión del ejercicio comprendido entre el 1 de septiembre de 2022 y el 31 de agosto de 2023. Las cuentas vienen constituidas por los documentos anexos que preceden a este escrito, con un total de 104 páginas, incluyendo la portada, índice y las diligencias de firmas.

Firmantes:

**Carlos Inácio, Director**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carlos Inácio', written over a horizontal line.

## **PRIMARK TIENDAS S.L.U.**

### **FORMULACIÓN**

Reunidos los Administradores de Primark Tiendas, S.L.U., con fecha de 18 de marzo de 2024 y en cumplimiento de los requisitos establecidos en artículo 253.1 del Texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y del artículo 37 del Código de Comercio, proceden a formular las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión del ejercicio comprendido entre el 1 de septiembre de 2022 y el 31 de agosto de 2023. Las cuentas vienen constituidas por los documentos anexos que preceden a este escrito, con un total de 104 páginas, incluyendo la portada, índice y las diligencias de firmas.

Firmantes:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'B Mansfield', with a long horizontal stroke extending to the right.

**Bernard Mansfield, Director**

**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información  
No Financiera Consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado  
el 31 de agosto de 2023**

**PRIMARK TIENDAS, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**



## INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

Al socio único de PRIMARK TIENDAS, S.L.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 Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de agosto de 2023 (en adelante, ejercicio 2023), de PRIMARK TIENDAS, S.L.U. y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el Anexo "Índice de contenidos del Estado de Información No Financiera" incluido en el EINF adjunto.

---

### Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado de PRIMARK TIENDAS, S.L.U. y sociedades dependientes, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de PRIMARK TIENDAS, S.L.U. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo "Índice de contenidos del Estado de Información No Financiera" 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 PRIMARK TIENDAS, S.L.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 con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética 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 incluya políticas y 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 del Grupo 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 del Grupo 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 2023 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "Introducción", 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 2023.
- ▶ 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 2023.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

---

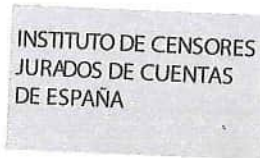
## Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de agosto de 2023 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo "Índice de contenidos del Estado de Información No Financiera" 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.



ERNST & YOUNG, S.L.



Elena Fernández García

ERNST & YOUNG, S.L.

2024 Núm. 01/24/06763

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Sello distintivo de otras actuaciones

26 de marzo de 2024